

Elégedettség, bizalom a közigazgatásban

Hazai adatok, nemzetközi összehasonlítás

A REPUBLIKON INTÉZET ELEMZÉSE



2023. július

- A magyarországi válaszadók alapvetően negatív jelzőkkel illették a hazai közigazgatást, mert az szerintük összetett, nehézkes (48%), harmaduk szerint nem átlátható, lassú.
- A magyar válaszadók uniós összehasonlításban is elégedetlennek tekinthetők a közigazgatás teljesítményével annak összetettsége, nehézkessége miatt.
- A megkérdezettek több mint fele szerint kevesebb bürokrácia, valamint a döntéshozatal és a közpénzek elköltésének fokozottabb transzparenciája teremthetne bizalmat a közigazgatással szemben.
- Viszonylag keveseknél merült fel a helyi szintű döntéshozatal igénye (23%), noha visszatérő kritika az Orbán-kormányokkal szemben a központosítás.
- A szakpolitikai reformok kapcsán a magyar válaszadók első helyen kiemelkedően az egészségügyet nevezik meg (74%), ahol az intézmények, közszolgáltatások javítására van szükség.
- A második, a többi szakterülethez képest szintén jelentősen több említést kapó megreformálandó szakpolitika az oktatás (65%).

BEVEZETÉS

Az állampolgár elsősorban a közigazgatás, a közszolgáltatások révén kerül kapcsolatba az állammal. Az állami funkciók kiterjedése, az egyre részletesebb állami szabályozás következménye, hogy az állam nem csak szabályozóként, de szolgáltatóként is megjelenik. Az állampolgárok számára a szolgáltatások minősége ad képet az állam teljesítőképességéről az egyes szakpolitikai területeken. További szempont a közigazgatásba vetett bizalom is, ami végső soron hatással lehet a jogkövető magatartásra is.

A 2010-2014-es kormányzati ciklusban hajtott végre a második Orbán-kormány Navracsics Tibor közigazgatási és igazságügyi miniszter felügyelete alatt egy széles körű közigazgatási reformot. A reform részeként bizonyos önkormányzati feladatok a megyei, ill. a járási közigazgatási hivatalokhoz kerültek. Az ún. egyablakos ügyintézés lényege a hatékonyabb, gyorsabb ügyvitel volt. Kritikusai szerint azonban a közigazgatási reform célja a kormányzati centralizáció volt az önkormányzatok kárára.

Az alábbi elemzésben ¹ azt vizsgáltuk meg, hogy mennyire elégedettek az állampolgárok a közigazgatással, milyen fejlesztéseket látnának szívesen, és mely szakterületek átfogó reformját tartják szükségesnek. Bizonyos kérdések kapcsán megvizsgáltuk, hogyan vélekednek azokról a magyar válaszadók az Európai Unió többi tagállamának polgáraihoz képest.

¹ Az elemzést az Eurobarometer 2023. áprilisi adatfelvétele segítségével végeztük el. A minta nagysága országonként 1000 fő, amely reprezentatív minden, az adott országban élő 15 éves és annál idősebb személyre, függetlenül a megkérdezettek állampolgárságától. A mintában szereplők kiválasztása véletlenszerűen történt, a reprezentativitást a demográfiai és földrajzi súlyozás biztosította.

EREDMÉNYEK

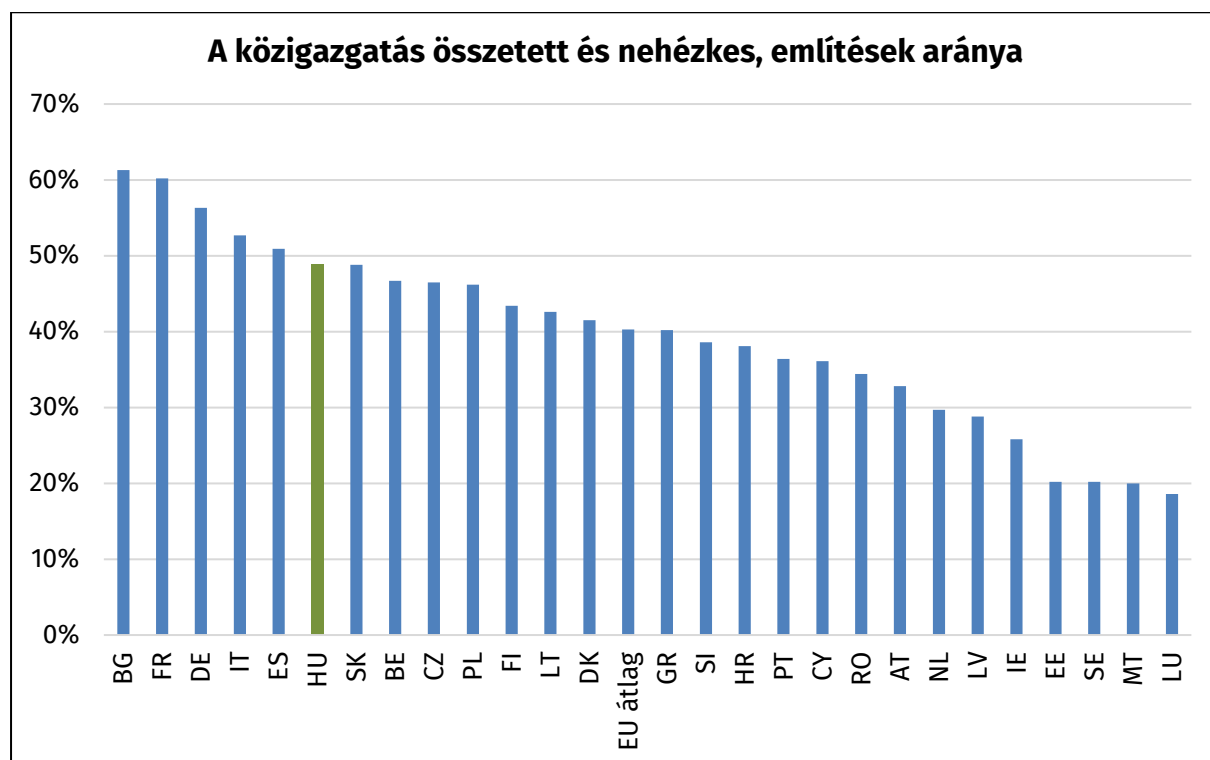
A megkérdezetteknek lehetőségük volt egy lista alapján három jellemzővel leírniuk országuk közigazgatását. A magyarországi válaszadók alapvetően negatív jelzőkkel illeték a hazai közigazgatást, így az szerintük összetett, nehézkes (48%), harmaduk szerint nem átlátható, lassú (1. ábra). Miközben nem tartják vonzó munkáltatónak a közigazgatást, a közszolgák szakmai felkészültségét viszonylag kevesen ítélték meg negatívan (11%).



1. ábra: A közigazgatás jellemzői Magyarországon

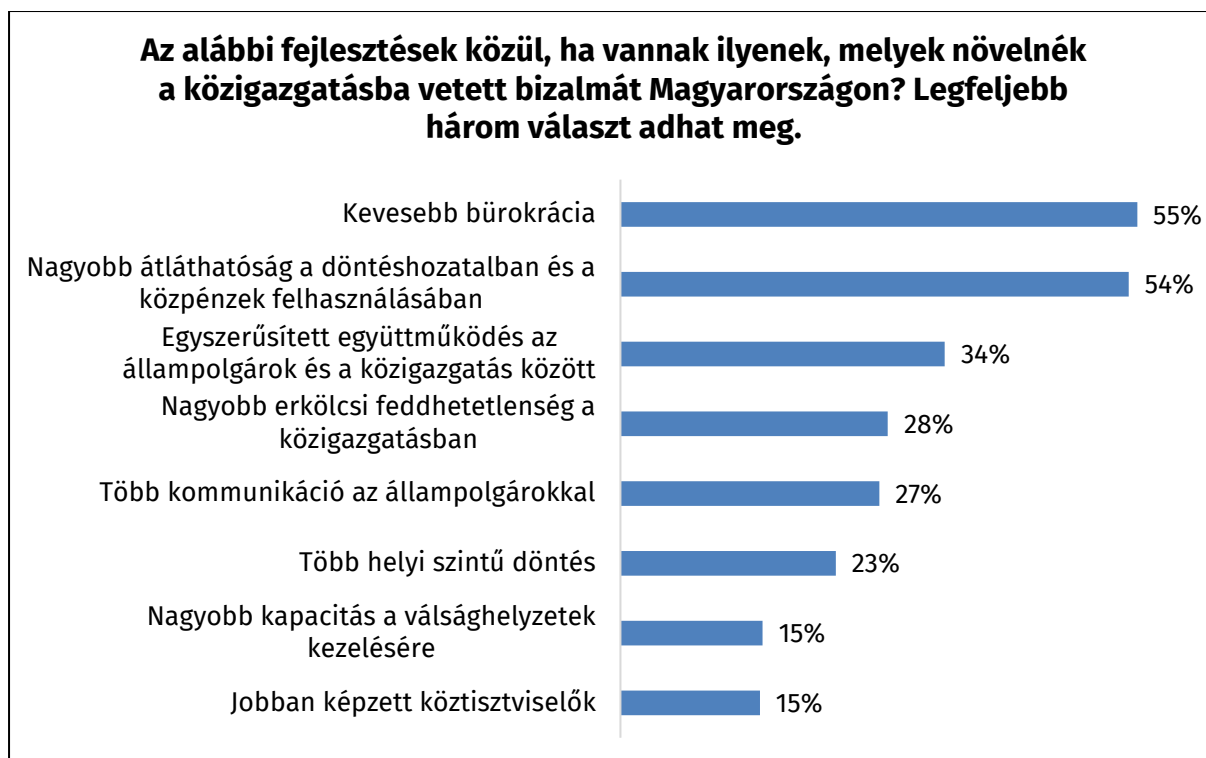
A közigazgatási ügyintézésrel kapcsolatban általános elvárás az állampolgár szempontjából, hogy az gyors és hatékony legyen. Megvizsgáltuk ezért, hogy az előző kérdéssorból az egyes uniós tagállamok polgárai mekkora arányban vélekedtek úgy, hogy országuk közigazgatása összetett és nehézkes (2. ábra). A bolgár válaszadók mintegy kétharmada vélekedett így saját közigazgatásáról, míg a

luxemburgiaknak 19 százaléka. A magyar válaszadók az EU átlag feletti említéssel nemzetközi összehasonlításban is elégedetlennek tekinthetők.



2. ábra: Összetett és nehézkes közigazgatás említése az EU-ban

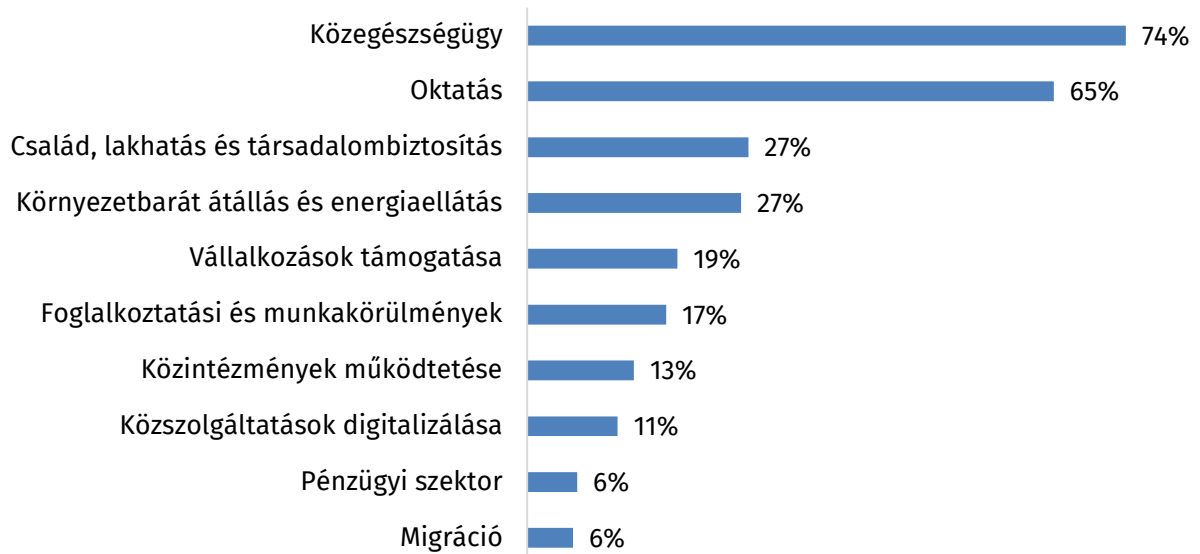
A kutatás során a válaszadóknak lehetőségük volt arra is, hogy megnevezzenek bizonyos fejlesztéseket, amelyek növelnék bizalmukat a közigazgatásban (3. ábra). A megkérdezettek több mint fele kevesebb bürokráciát, tehát az egyszerűsített ügyintézés, valamint a döntéshozatal és a közpénzek elköltésének fokozottabb transzparenciáját említették meg. A köztisztviselők szakmai tudását ebben a tekintetben sem vonták kétségbe a válaszadók. Míg a kormányzati központosítást visszatérően kritizálja az ellenzék, a megkérdezetteknek csupán 23 százaléka említette a több helyi szintű döntést, mint bizalmi tényezőt.



3. ábra: Fejlesztések és közigazgatásba vetett bizalom

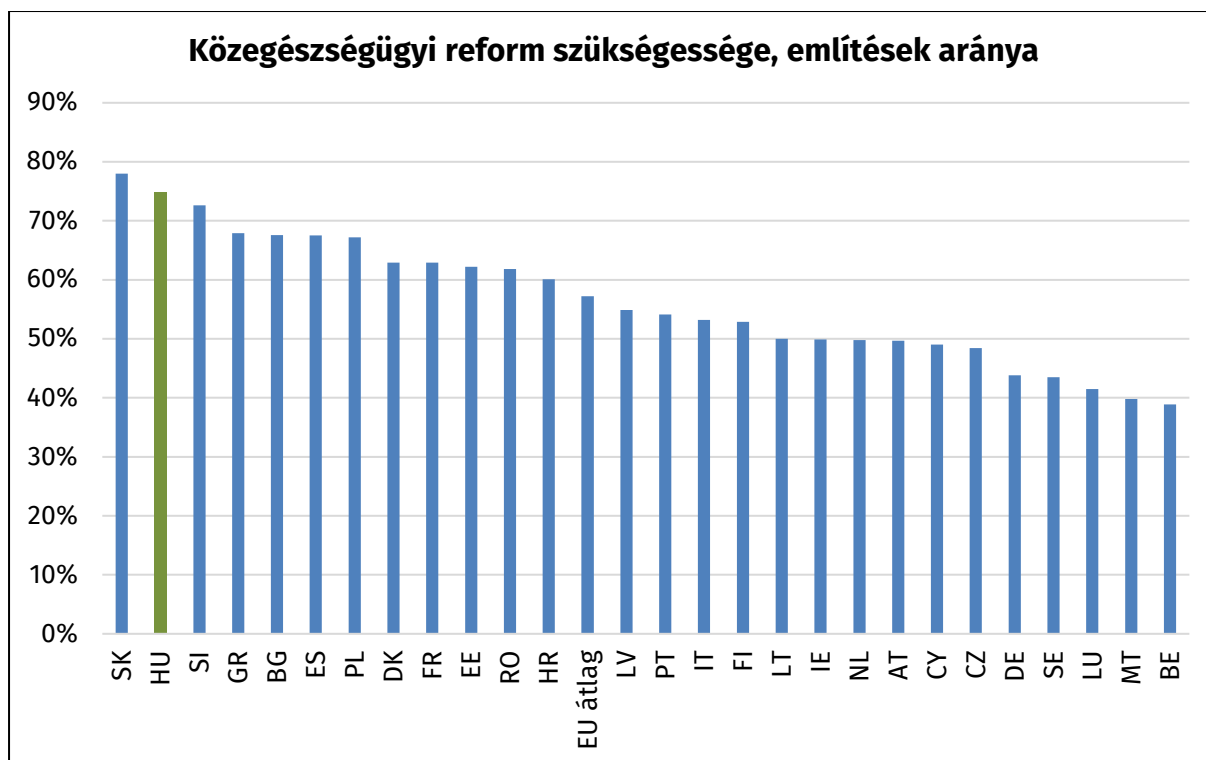
Ahogy az a 4. ábra mutatja, a szakpolitikai reformok kapcsán a magyar válaszadók a korábbi kutatások eredményeivel összhangban első helyen kiemelkedően az egészségügyet nevezik meg (74%). A második, a többi szakterülethez képest szintén jelentősen több említést kapó szakpolitika az oktatás, amelyet a válaszadók kétharmada nevezett meg, mint megreformálandó területet. A többi témához képest a lakhatás és szociálpolitika, valamint a környezetvédelem kapott több említést (27-27%).

Véleménye szerint mely területeken van leginkább szükség reformokra Magyarországon? Legfeljebb három választ adhat meg.



4. ábra: Szakpolitikai reformok szükségessége

Kíváncsiak voltunk végül arra, hogy az Európai Unió többi tagállamában mekkora arányban említik a válaszadók az egészségügyi reform szükségességét (5. ábra). Az uniós összehasonlításból az derül ki, hogy hazánk ebben a tekintetben Szlovákia után a második. Az EU átlag 57 százalék, amely felett jellemzően a keleti tagállamok állnak, valamint az alapítók közül Franciaország (63%).



5. ábra: Közegészségügyi reform szükségessége az EU tagállamokban

A magyar válaszadók alapvetően negatív jelzőkkel jellemzik a hazai közigazgatást, uniós összehasonlításban is elégedetlennek tekinthetőek a közigazgatás teljesítményével annak összetettsége, nehézkessége miatt. A megkérdezettek kevesebb bürokráciát és több átláthatóságot kívánnak, ugyanakkor nem jellemző a helyi szintű döntéshozatal igénye, noha visszatérő kritika az Orbán-kormányokkal szemben a központosítás. A szakpolitikai területek közül szerintük az egészségügy és az oktatás reformja a legsürgetőbb. Az egészségügy tekintetében uniós összevetésben is kiemelkedő a magyar megkérdezettek elégedetlensége.