

Téma:

**A kormányablakok kialakítása,  
és szolgáltatásaik  
továbbfejlesztése**

Időszak:

*2014. január*

Dátum:

*2014. január 31.*



**SZÁZADVÉG**  
ALOZTATVÁNY



**SZÁZADVÉG**  
gazdaságkutató zrt.



**STRATEGOPOLIS**  
KÖZMŰVELÉSI, TANÁSKUTATÓ ÉS TUDÁSMENEDZSERI KFT.

Az anyag az NFM\_SZERZ/378/1 (2012) számú  
szerződés teljesítésére készült.

## Tartalomjegyzék

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Vezetői összefoglaló, javaslatok.....                     | 3  |
| A hatósági ügyintézés gyakorisága .....                   | 7  |
| A kormányablakok ügyintézésének megítélése .....          | 9  |
| A lakosság ügyintézési preferenciája .....                | 12 |
| Az elektronikus csatornán keresztüli ügyintézés .....     | 14 |
| Az interaktív virtuális ügyfélszolgálat.....              | 16 |
| Az ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás .....  | 18 |
| Az igazgatási szolgáltatási díjfizetés preferenciája..... | 19 |
| A Kormány közigazgatás-politikájának megítélése .....     | 21 |
| Mellékletek.....                                          | 24 |

## Ábrajegyzék

|                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>1. ábra:</b> Az ügyintézés gyakoriságára vonatkozó kérdés .....                                                                                    | 7  |
| <b>2. ábra:</b> A lakosság ügyintézésre vonatkozó preferenciája.....                                                                                  | 13 |
| <b>3. ábra:</b> Az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatos attitűdök .....                                                                             | 15 |
| <b>4. ábra:</b> A virtuális ügyfélszolgálat népszerűsége .....                                                                                        | 16 |
| <b>5. ábra:</b> A lakosság véleménye az interaktív virtuális ügyfélszolgálat biztonságosságáról .....                                                 | 17 |
| <b>6. ábra:</b> A hatósági ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás .....                                                                      | 18 |
| <b>7. ábra:</b> Az interneten közzétett információk átláthatósága .....                                                                               | 19 |
| <b>8. ábra:</b> Az igazgatási szolgáltatási díj megfizetésére használt eszközök preferenciája .....                                                   | 20 |
| <b>9. ábra:</b> A Kormány közigazgatás-politikájával való elégedettség .....                                                                          | 22 |
| <br>                                                                                                                                                  |    |
| <b>1. táblázat:</b> A kormányablakok ügyintézésének megítélése az átlagtól való eltérés szerint a különböző demográfiai adottságok alapján .....      | 11 |
| <b>2. táblázat:</b> A Kormány közigazgatás-politikájának megítélése az átlagtól való eltérés szerint a különböző demográfiai adottságok alapján ..... | 23 |

## Vezetői összefoglaló, javaslatok

A kormányablak-rendszer kialakítása előtt több szempont is megfogalmazódott elvárásként, amelyeket a rendszer átalakítása közben szükséges figyelembe venni. Egyrészt létezik egy **pénzügyi elvárás**, amely szerint az ország hatósági feladatellátásának, a szakigazgatási rendszer átalakításának, vagyis a területi közigazgatás egészének olcsóbbá és fenntarthatóvá kell válnia. Másrészt van egy **számbeli elvárás**, amely szerint minél több kormányablakot kell megnyitni az elkövetkezendő hónapokban, mivel a 2013. januárig a kitűzött létszám tizede kezdte meg működését. Végül a reform talán legjelentősebb célkitűzése, hogy a kormányablakokban **új minőségű, szolgáltatói szemléletű állampolgár-kiszolgálás** fogadja az ügyfeleket. Viszont ahhoz, hogy a kormányablakok nagy ígérete valósággá váljon, nem csak a kormányablakok minél gyorsabb hálózatosodására van szükség, hanem a **háromcsatornás ügyintézés** megvalósulására is. Ha ez a három elvárás együttesen teljesül, akkor a **szemléletváltás** nem maradhat el. A kormányablakok fizikai kialakítása előtt tehát hátravan egy jóval fontosabb feladat, **az ügyek számának jelentős növelése**, amelyet az **informatikai háttér kiépítése** tesz lehetővé. Az informatikai beruházásokat és az alkalmazásfejlesztéseket azonban a leendő felhasználók igényeihez kell igazítani ahhoz, hogy hatékonyan működjön a rendszer. Eszerint fontos **a lakosság hatósági ügyintézési szokásainak tanulmányozása**, ugyanis az emberek ügyintézéssel kapcsolatos attitűdjei és választásai alapján könnyen leszűrhető, hogy mely **soft tényezőket** (nem, kor, iskolai végzettség, társadalmi státusz, településtípus, stb.) érdemes figyelembe venni az ügykörök számának bővítésénél, a különböző csatornákon való alkalmazásánál, vagy a további fejlesztéseknél.

A hatósági ügyintéзések gyakoriságát megvizsgálva elmondható, hogy tízből csupán négy ember intézte valamely ügyét az elmúlt egy évben. Az egyes puha változókat figyelembe véve valószínűleg **a teljes munkaidőben aktívan dolgozók, valamint a háztartásbeliek, GYES-en, GYED-en lévők a családok ügyintézői**, mivel lényegesen nagyobb arányban intéztek hatósági ügyeiket a többi kategória szereplőinél. Emellett **a lakóhely is befolyással bír az ügyintéзések gyakoriságára**: a községekből a város felé, illetve a keleti országrészből Nyugat-Magyarország felé haladva erőteljesen növekszik az ügyintéзések száma és aránya az elmúlt egy évben.

Az emberek több mint **egyharmadának azonban semmiféle tapasztalata nincs** a két éve működő kormányablakokkal kapcsolatban, ez alapján **javasolható a „Segíthetünk?” kampányhoz hasonló akció folytatása a kormányablakok ismertetése érdekében**. Jó eredmény viszont, hogy az ügyet intézők körében népszerűek voltak a kormányablakok. Jellemzően **azok adtak nagyobb arányban elégtelen osztályzatot, akik nem intéztek ügyet az elmúlt év során**. Pozitívum az is, hogy **az ügyintéзésben legjáratasabb csoportok nem adtak negatív értékelést**. Az ügyintéзés megítélésénél elsősorban a településtípusonkénti

válaszok hordozták a legnagyobb különbségeket: annak ellenére, hogy kevés ügyintézési tapasztalattal rendelkeznek a községekben és tanyákon élők, a legkisebb arányban adtak elégtelent, vagyis a kevésbé kiegyenlített feltételek mellett ők a legtürelemesebbek. A régiók szerinti bontás gyakorlatilag megegyező a munkahelyi státusz szerinti összefüggésekkel: a legtapasztaltabb dunántúliak voltak a legelégedettebbek. Ezt az összefüggést erősíti a kor szerinti bontás is, tehát **a legfiatalabb korcsoport rendelkezik a legkevesebb tapasztalattal, de mégis a legelégedetlenebb, míg a több ügyintézési tapasztalattal rendelkező korcsoportok inkább elégedettek.** Ezzel az összefüggéssel a pártpreferencia szerinti válaszok éppen fordított arányban álltak, vagyis **annak ellenére, hogy nem a kormánypártok szimpatizánsai a legtapasztaltabb ügyintézők, mégis ők a legelégedettebbek a kormányablakok ügyintézésével.**

**A lakosság abszolút többsége saját ügyintézési ismereteinek megfelelően a személyes ügyintézészt választotta a legnépszerűbb ügyintézési csatornának,** még akkor is, ha egyformán adottak lennének a lehetőségek az elektronikus, vagy a telefonos ügyintézésre. Az eredmény vélhetően azért alakult így, mert 2014. januárban összesen 256 ügykörben indítható fizikai ügyintézés a kormányablakokban, míg elektronikusan csupán 4, telefonon pedig mindössze 1 ügytípus intézhető lényegében korlátozott célcsoport számára.

A demográfiai adatokat figyelembe véve megállapítható, hogy a munkahelyi státusz alapján a munkanélküliek és segélyből élők támogatják legnagyobb arányban a személyes ügyintézészt, míg a tanulók a legkevésbé. Az elektronikus ügyintézészt a tanulók vennék legnagyobb arányban igénybe, a nyugdíjasok legkevésbé. A telefonos ügyintézészt a nyugdíjasok preferálják leginkább, míg a tanulók és a munkanélküliek szinte alig. Eszerint **javasolható a demográfiai különbségek okainak részletesebb feltárása: vagyis jelenleg milyen mértékben állnak rendelkezésre az elektronikus ügyintézéshez szükség informatikai eszközök és tudás** például a munkanélküliek és segélyből élők, a részmunkaidőben dolgozók, vagy a nyugdíjasok körében, illetve **mivel lehet ösztönözni az egyes csoportokat arra, hogy a drága fizikai ügyintézés helyett a lényegesen olcsóbb elektronikus ügyintézészt válasszák.** Az elektronikus közszolgáltatásokat igénybevevők számának növelése érdekében **javasolható a kistélepüléseken és a hátrányos helyzetű térségekben élők, a hatvan év felettiek, a munkanélküliek és segélyből élők informatikai kompetenciáinak további fejlesztése** (pl. eMagyarország Program, Digitális Közösség Program, Tudásod a jövőd! kiterjesztése, illetve célzottabb megvalósítása). Mindezt a kutatásból nyert összefüggések is indokolják: **minél magasabb volt a válaszadók iskolai végzettsége, annál nagyobb arányban választották az elektronikus ügyintézészt, illetve annál kisebb arányban a telefonos és személyes ügyintézészt.**

A lakóhelyi státusz alapján nyert eredmények azt mutatják, hogy a községekben és tanyákon élők intéznék legszívesebben a kormányablakokban az ügyeiket, míg a városokban élők inkább az interneten tennék ugyanezt. **Ezért a kormányablak-hálózat kialakítása közben is**



**fontos lenne további esélyegyenlőségi szempontokat megvalósítani. Javasolható, hogy a városias környezet mellett/helyett érdemes lenne, kisebb településközpontokban, falusias környezetben is néhány kormányablakot nyitni. Ezzel párhuzamosan viszont az elektronikus ügyintézési lehetőségeket a fővárosi kormányablakokban lehetne legelőször telepíteni, ezáltal mindkét demográfiai csoport igénye teljesülne.**

Az emberek legnagyobb arányban adóügyeiket intéznék elektronikus úton (10-ből alig 4-en). Ennél kevesebben igényelnék személyi okmányukat ugyanilyen módon, míg vállalkozással kapcsolatos ügyeit is csak 10-ből alig 3 ember intézné a szokásostól eltérő módon. **Az elektronikus ügyintézés a megadott három ügytípusnál főként a közép-magyarországi régióban élők, a felső, illetve felső középosztálybeliek, a diplomával rendelkezők és a 18–29 év közötti fiatalok választották.**

Emellett a telefonos és elektronikus ügyintézési csatornák ötvözetének megfelelő video skype szolgáltatáshoz hasonló interaktív virtuális ügyfélszolgálat népszerűnek mondható. A 34,7 százalékos támogatottság ahhoz képest jó eredmény, hogy az emberek még egyáltalán nem ismerhetik, talán nem is hallhattak róla. Viszont ha a többi ügyintézési csatorna mellett szerepeltetjük a kérdőívben, akkor valószínűleg kevesebben választották volna. **A szolgáltatás iránt elsősorban azok voltak nyitottabbak, akik az elektronikus ügyintézés is kipróbálnák: jó anyagi helyzetben lévő, diplomával rendelkező, 18–29 év közöttiek.** Azonban az is kiderült, hogy **a megkérdezettek kétharmada nem tartja biztonságosnak az egyelőre csak koncepcióként létező virtuális ügyfélszolgálatot. A bizalmatlanság a 8 általánossal vagy annál kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezők, a rossz anyagi helyzetben lévők, a községekben és tanyákon élők közt volt a legnagyobb.**

A virtuális szolgáltatás kivitelezése komoly kihívás elé állíthatja a közigazgatási tárcát, hiszen **az elektronikus ügyintézésben az állam adatvédelmi felelőssége, hogy gondoskodik az iratok hitelességéről, emellett a technikai oldal kivitelezése és a humánerőforrás képzése is rendkívül forrás és időigényes. Ám a szolgáltatás bevezetésénél leginkább az emberek bizalmának megnyerése lesz kulcsfontosságú.**

A megkérdezettek 59,8 százaléka tájékozódik az interneten ügyintézés előtt és ezeknek a válaszadóknak a 87,4 százaléka megfelelőnek tartotta az ott közölt információkat. Ez az arány vélhetően azért ilyen magas, mert a kormányablakok központi honlapján kívül minden egyes helyi önkormányzat saját weboldalán vezeti és frissíti az ügyintézésrel kapcsolatos tudnivalókat. A munkahelyi státusz és az életkor szerinti összefüggés alapján megállapítható, hogy **minél magasabb iskolai végzettséggel rendelkezik valaki, annál biztosabb, hogy tájékozódik az interneten, illetve minél idősebbek a válaszadók, annál kevésbé tájékozódnak ugyanitt a hatósági ügyintézéseik okán.**

A díjfizetés kiválasztásánál is jelentős szerepe volt az iskolai végzettségnek, ugyanis minél magasabb volt a válaszadók iskolai végzettsége, annál nagyobb arányban preferálták a bankkártyás fizetést, főleg az elektronikus utalást. Ezzel szemben a postai csekket jellemzően

az idősebb (60+) korosztály és a rosszabb anyagi helyzetben lévők választották. Az anyagi helyzet alapján elmondható, hogy **a legjobb anyagi helyzetben lévők a bankkártyás fizetést favorizálják, míg a közepes anyagi helyzetűek kedvelik legnagyobb arányban az elektronikus utalást. Utóbbi tény miatt valószínűleg a hatósági ügyintézés során hamar népszerűvé válhat az elektronikus utalás.**

A Századvég Alapítvány korábban már több időpontban is készített felmérést a Kormány közigazgatás-politikájának megítéléséről. Ezek alapján megállapítható, hogy a bázisidőszakhoz képest konstans módon csökkent az „egyáltalán nem elégedett” válaszadók aránya, viszont a többi kategória eredményei kismértékben romlottak 2013. decemberre, ami változás a korábbi mérések folyamatosan javuló eredményeihez képest. Az alakulásban bekövetkezett minimális visszaesés felveti annak lehetőségét, hogy **az emberek a kampányidőszakhoz érkezve már nem csupán egy szakterületet ítélték meg, hanem az adott kérdésnél a kormányzat teljesítményéről is véleményt nyilvánítottak. Az elégedettek köre a 2013. decemberi mérésünkben összesen 30,6 százalékot (25,8 + 4,8) tett ki a teljes népességen belül, pontosan annyit, amennyi a jelenlegi kormányzó pártok teljes népességen belüli támogatottsága volt a Századvég Alapítvány 2013. novemberi mérése szerint.**<sup>1</sup> Ha ugyanezt a kérdést a válaszokból számított átlag (3,08) alapján közelítjük meg, akkor az is derül ki, hogy a Kormány közigazgatás-politikájával a Fidesz-KDNP szimpatizánsai a legelégedettebbek (3,66), míg az ellenzéki pártok szimpatizánsai az átlag alatti kategóriához tartoznak. **Egy másik elfogadható magyarázat pedig az lehet a közigazgatás-politika 3,08-as átlagára** (a felmérés elején szereplő kormányablak ügyintézésére 3,32-es átlagot adtak), hogy a lekérdezés közben egy teljesen új és ismeretlen, félig elektronikus, egy kicsit virtuális közigazgatás víziója tárult eléjük. Mivel azonban **az emberek egy jelentős hányadának a fizikai ügyintézésben is alig, vagy egyáltalán nincs tapasztalata az elmúlt egy évet illetően**, ezért a válaszadók összbenyomása sem lehetett több közepesnél.

---

<sup>1</sup> <http://www.szazadveg.hu/partpreferencia.html>; (letöltés dátuma: 2014.01.29.)

## A hatósági ügyintézés gyakorisága

A Századvég Alapítvány telefonos kérdőíves közvélemény-kutatást végzett 2013. december 5–8. között, amelynek során 802 véletlenszerűen kiválasztott felnőtt korú személyt kérdezett meg CATI módszerrel. Az elemzésben közölt adatok legfeljebb plusz-mínusz 3,8 százalékponttal térhetnek el a mintavételből fakadóan attól az eredménytől, amit az ország összes felnőtt lakosának megkérdezése eredményezett volna. A mintavételből fakadó hibák iteratív súlyozás segítségével kerültek korrigálásra. A minta összetétele a legfontosabb szociodemográfiai tényezők szerint (nem, kor, iskolai végzettség, településtípus, stb.) megfelel a felnőtt magyar lakosság arányainak.

1. ábra: Az ügyintézés gyakoriságára vonatkozó kérdés



A felmérés tanulsága szerint a megkérdezettek csupán alig több mint fele (57,9 százalék) intézte valamely hatósági ügyét az elmúlt évben. A Századvég Alapítvány közigazgatás átszervezésével kapcsolatos korábbi felmérései is azt igazolják, hogy **a kormányablak-rendszer kialakítását a gyors hivatali ügyintézés reményében pozitívan fogadta a közvélemény**, de ahhoz, hogy **az emberek ügyintézési szokásai megváltoztathatók legyenek, egy évnél bizonyára hosszabb időre van szükség.**

A munkahelyi státusz szerinti adatok alapján jól körülrajzolható, hogy **főként a teljes munkaidőben aktívan dolgozók (56,6 százalék) és a háztartásbeliek, a GYES-en és GYED-en lévők (53,8 százalék) a családok ügyintézői.** A válaszok alapján a nyugdíjasok (19,1 százalék) érték el a legkisebb arányt az ügyintézésben, de emellett a részmunkaidőben aktívan dolgozók és a munkanélküliek, vagy segélyből élők is ritkábban intézték ügyeiket, mint a többi munkahelyi státusz szerinti csoport tagjai (1. melléklet). Ha az iskolai végzettség alapján vizsgáljuk az ügyintézési szokásokat, akkor megállapítható, hogy **minél magasabb volt a válaszadók iskolai végzettsége, annál valószínűbb, hogy az elmúlt évben intéztek valamilyen hatósági ügyet** (2. melléklet). A kor szerinti bontás alapján a 30–39 éves csoport számít a legaktívabbnak.

A lakóhely szerinti megoszlása alapján megállapítható, hogy a Budapesten élők 52,5 százaléka, az egyéb városokban élők 46,2 százaléka, míg a községeken és tanyákon élők csupán 28,7 százaléka intézte valamely ügyét a vizsgált időszakban. **Ugyan a községeken és tanyákon élők ügyintézése is egyszerűbb lett azáltal, hogy csak a legközelebbi kormányablakot kell felkeresniük, viszont náluk ez is több ráfordítást igényel, mint a városi, fővárosi lakosságnak** (3. melléklet). Régió szerinti bontásban **a dunántúli területeken lényegesen magasabb volt az ügyintéзések aránya, mint az alföldi, illetve az észak-magyarországi területeken:** míg Észak-Magyarországon a megkérdezettek 21,5 százaléka intézett bármilyen közigazgatási ügyet a 2013. év során, addig Dél-Dunántúlon több mint kétszer annyian, vagyis a megkérdezettek 52,6 százaléka (4. melléklet). **Az ügyintézési különbségek valószínűleg a területi egyenlőtlenségekből is fakadnak,** azért, mert az észak-magyarországi, vagy az alföldi területeken egy-egy járásnak, okmányirodának vagy kormányablaknak nagyobb szolgáltatási körzete van, mint például a sűrűbben lakott dél-dunántúli országrészben.

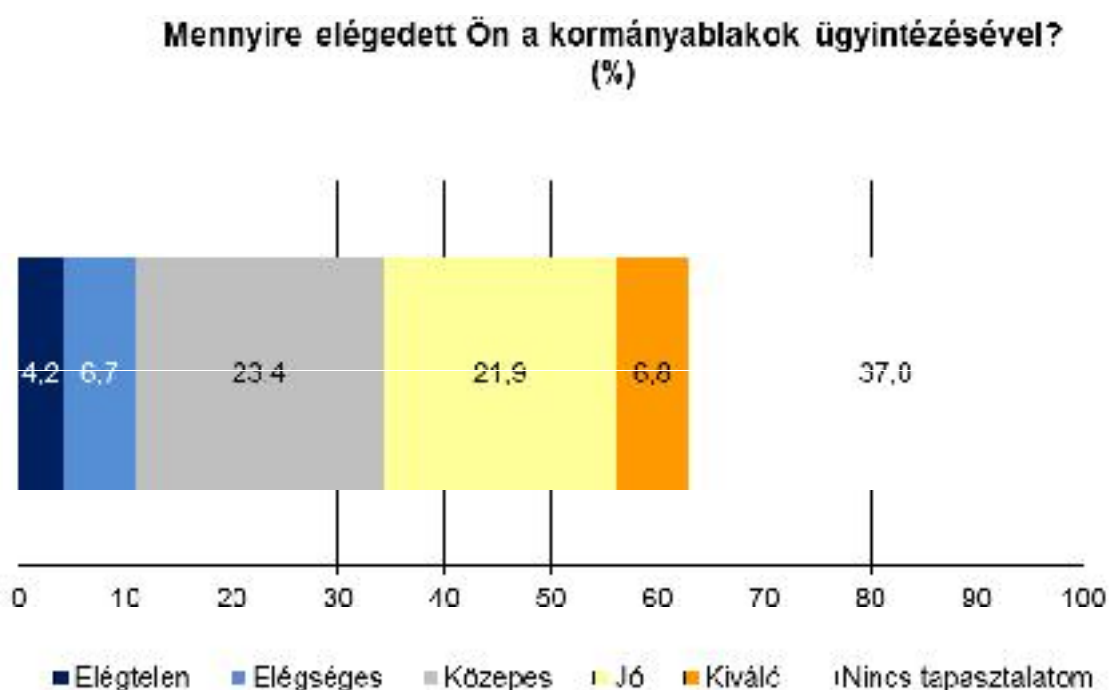
Azt feltételezhetnénk, hogy a társadalmi státusz alapvetően nem befolyásolja az ügyintéзések gyakoriságát, hiszen jövedelmi helyzetétől függetlenül minden állampolgárnak vannak intézni való ügyei. Ám a felmérésből kiderült, hogy **minél jobb a válaszadók anyagi helyzete, annál nagyobb arányban jártak az elmúlt évben valamely ügyintéзési pontban.** A magát alsó, alsó középosztályhoz sorolók csupán 38,2 százaléka intézett tavaly ügyet, a felső középhez tartozók 45,3 százaléka, míg a felső osztályhoz tartozóknál már 65,4 százalékos volt ez az arány.

Vagyis a kutatás alapján megállapítható, hogy az anyagi helyzet, a lakóhely, a régió, az iskolai végzettség és a munkahelyi státusz is meghatározhatja az ügyintéзések gyakoriságát, míg a politikai önbesorolás, illetve a pártpreferencia és az ügyintéзések gyakorisága között csupán sztochasztikus kapcsolat van. **A családok ügyintéзői tehát jellemzően a teljes munkaidőben aktívan dolgozók, a háztartásbeliek, GYES-en, GYED-en lévők,** de elmondható az is, hogy a lakóhely és a régiók szerinti megoszlás sem közömbösek az ügyintéзés szempontjából.

## A kormányablakok ügyintézésének megítélése

A Századvég Alapítvány a kormányablakok ügyintézésére vonatkozó elégedettségmérést is készített. Az eredmények az egyéni percepciók mellett egyúttal a kormányablakok munkájának ismertségéről is adatokat szolgáltatottak, hiszen a kérdés megválaszolása során lehetőség volt a „nincs tapasztalatom” válaszra is. Eszerint **a megkérdezettek 37 százaléka eddig egyáltalán nem került kapcsolatba az egyablakos ügyintézés rendszerével**. Ha viszont csak a tapasztalattal rendelkezőkre fókuszálunk, akkor elmondható, hogy **a kormányablakok népszerűek az ügyintézők körében**, ugyanis ezen belül a legnagyobb az elégedettek aránya (28,7 százalék), ezt követték a közepes értékelések (23,4 százalék), majd végül jóval kisebb arányban (10,9 százalék) az elégedetlenek.

2. ábra: A kormányablakok ügyintézésének általános megítélése



A munkahelyi státusz alapján adott válaszokból kiderült, hogy a nyugdíjasok 57,1 százaléka, a tanulók 37,2 százaléka, a részmunkaidőben dolgozók 33,3 százaléka, a munkanélküliek és segélyből élők 32,1 százaléka egyáltalán nem rendelkezik tapasztalatokkal az új ügyfélszolgálati helyeken való ügyintézésben, továbbá a nyugdíjasok kivételével e csoportoknak a legmagasabb a negatív percepciója a kormányablakokkal szemben. Vagyis megállapítható, hogy **a lényegesen kevesebb tapasztalattal rendelkezők nagyobb arányban**

**voltak elégedetlenek a kormányablakok ügyintézésével, mint az ügyintézésben jártasabb munkahelyi státusz szerinti csoportok (5. melléklet).**

**Az iskolai végzettség alapján az ügyintézésben legkevesebb tapasztalattal rendelkezők, vagyis a 8 általános vagy alacsonyabb iskolai végzettségűek voltak a legelégedetlenebbek.** A szakiskolát vagy szakmunkásképzőt végzettek, valamint a középiskolai érettségivel rendelkezők minden válaszkategóriában egymáshoz hasonló válaszokat adtak. A főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkezők adták a legtöbb kiváló osztályzatot, viszont elégtelent is nagyobb arányban adtak, mint a szakiskolát végzettek, illetve az érettségivel rendelkezők (6. melléklet).

Jelentős különbségek tapasztalhatók a településtípusok szerinti válaszok alapján is. A községeken és tanyákon élők 45,9 százaléka még semmilyen ügyintézési tapasztalatot nem szerzett az elmúlt évben, szemben a városban élők 31,4, illetve a fővárosiak 38,6 százalékaival. **Bár a járási rendszerre való áttéréskor a települési ügysegédek alkalmazása épp a kistépüléseken élők lehetőségeinek javítására irányultak, a kormányablakok vonatkozásában csak a kormányablakok számának hathatós növelése javíthatna a kistépüléseken élők helyzetén.** Emellett azonban tanulságos, hogy a jelentős különbség ellenére is épp a községekben, tanyákon élő emberek voltak azok, akik kevesebb, mint feleannyian (2 százalék) adtak elégtelent, mint a városokban élők (5,5 százalék), vagyis **a kevésbé kiegyenlített feltételek mellett sem ők voltak a legelégedetlenebbek (7. melléklet).** **A régiók szerinti bontás alapján megállapítható, hogy az északi és a keleti országrészben élő lakosok lényegesen kevesebb tapasztalattal rendelkeznek a kormányablakokban való ügyintézésben, mint a dunántúli régiók válaszadói.** A két tájegység szélsőértéke között óriási különbségek vannak, például az észak-magyarország válaszadók 54,8 százaléknak nem volt tapasztalata, míg a nyugat-dunántúliak közül csupán 25 százalék mondta ugyanezt. A legalacsonyabb arányban a nyugat-dunántúliak mondták, hogy nincs tapasztalatuk és ők adták a legtöbb kiváló értékelést is.

Az életkor alapján a 30–39, valamint a 40–49 évesek az ügyintézésben a legjártasabbak, ezzel szemben a 60 év felettiek és a 18–29 évesek jelentős hányadának hiányoznak a tapasztalatai. Míg a legfiatalabbak adták a legtöbb elégtelen osztályzatot, addig a legidősebb korcsoport kevésbé volt elégedetlen. Az ügyintézésben legaktívabbak két korcsoportnál 4 százalék alatti az elégedetlenek aránya, vagyis **az életkor szerinti válaszoknál is megfigyelhető, hogy a több tapasztalattal rendelkezők kevésbé elégedetlenek (8. melléklet).**

**A pártpreferencia szerinti válaszok azt mutatják, hogy a kormánypártok támogatói nagyobb arányban elégedettek a kormányablakok ügyintézésével, még akkor is, ha nem ők a legtapasztaltabbak.** Az ellenzéki pártok támogatói közül a DK-szimpatizánsok körében volt a legjobb a kormányablakok ügyintézésének megítélése, míg az ismert pártok közül az MSZP támogatói körében a legrosszabb. Ennek ellenére **a kormányablakok ügyintézésének megítélése és a pártpreferencia között nem mondható erősnek a kapcsolat.**

**1. táblázat:** A kormányablakok ügyintézésének megítélése az átlagtól való eltérés szerint a különböző demográfiai adottságok alapján

|                               | Átlag (3,32) alatti                                                                              | Átlag (3,32) feletti                                                                                |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nem szerint                   | Férfi (3,20)                                                                                     | Nő (3,45)                                                                                           |
| Korcsoport szerint            | 18–29 (2,99); 30–39 (3,18);                                                                      | 40–49 (3,55); 50–59 (3,66);<br>60+ (3,35)                                                           |
| Végzettség szerint            | 8 általános vagy alacsonyabb (3,10); Szakiskola vagy szakmunkásképző (3,18)                      | Középiskolai érettségi (3,48); Főiskolai vagy egyetemi diploma (3,52)                               |
| Településtípus szerint        | Budapest (3,26); Város (3,25)                                                                    | Község, tanya (3,53)                                                                                |
| Régió szerint                 | Észak-Magyarország (3,30); Közép-Magyarország (3,30); Közép-Dunántúl (3,14); Dél-Dunántúl (3,27) | Észak-Alföld (3,43); Dél-Alföld (3,48); Nyugat-Dunántúl (3,44)                                      |
| Munkahelyi státusz szerint    | Részmunkaidőben aktívan dolgozik (3,25); Tanuló (2,80); Háztartásbeli/GYES, GYED (3,22)          | Teljes munkaidőben aktívan dolgozik (3,38); Nyugdíjas (3,46); Munkanélküli vagy segélyből él (3,33) |
| Jövedelmi helyzet szerint     | Rossz (3,00)                                                                                     | Jó (3,86); Nem is jó, nem is rossz (3,39)                                                           |
| Társadalmi besorolás szerint  | Alsó, alsó közép (3,12)                                                                          | Középső (3,54); Felső, felső közép (3,51)                                                           |
| Politikai önbesorolás szerint | Baloldali (2,91)                                                                                 | Középen áll (3,42); Jobboldali (3,59)                                                               |
| Pártpreferencia szerint       | Jobbik (2,74); MSZP (3,11); DK (3,06); Együtt 2014 (2,97); Más létező párt (1,85)                | Fidesz-KDNP (3,78); LMP (3,39)                                                                      |

A kormányablakok ügyintézésének megítélésénél 3,32-es átlagot kaptunk a válaszok összesítésével. Jellemzően a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők, a kedvezőbb anyagi helyzetben lévők, a magasabb társadalmi státuszúak és a teljes munkaidőben aktívan dolgozók az átlagosnál elégedettebbek voltak a kormányablakok ügyintézésével. Emellett még a középen állók, a jobboldaliak és a Fidesz-KDNP szimpatizánsai is az átlagnál jobb osztályzatokat adtak a kormányablakok teljesítményére, azonban általánosságban véve igaz,

hogy a **politikai önbesorolás, illetve a pártpreferencia befolyásolják a szakpolitikai kérdések megítélését.**

Meglepő, hogy a községekben és tanyákon élők az átlagnál elégedettebbek voltak a kormányablakokban folyó munkával, hiszen az ügyintézésben ők szerezték a legkevesebb tapasztalatot, míg a fővárosiak és a többi városban élők átlag alatti elégedettséget produkáltak annak ellenére, hogy a jelenlegi 30 kormányablak városokban, illetve a fővárosban található. Hasonló a nyugdíjasok kormányablakok ügyintézésével szembeni attitűdje is, hiszen annak ellenére, hogy életkor szerint ők a legkevésbé tapasztaltak az ügyintézésben, legkisebb arányban ők adtak elégtelen osztályzatokat.

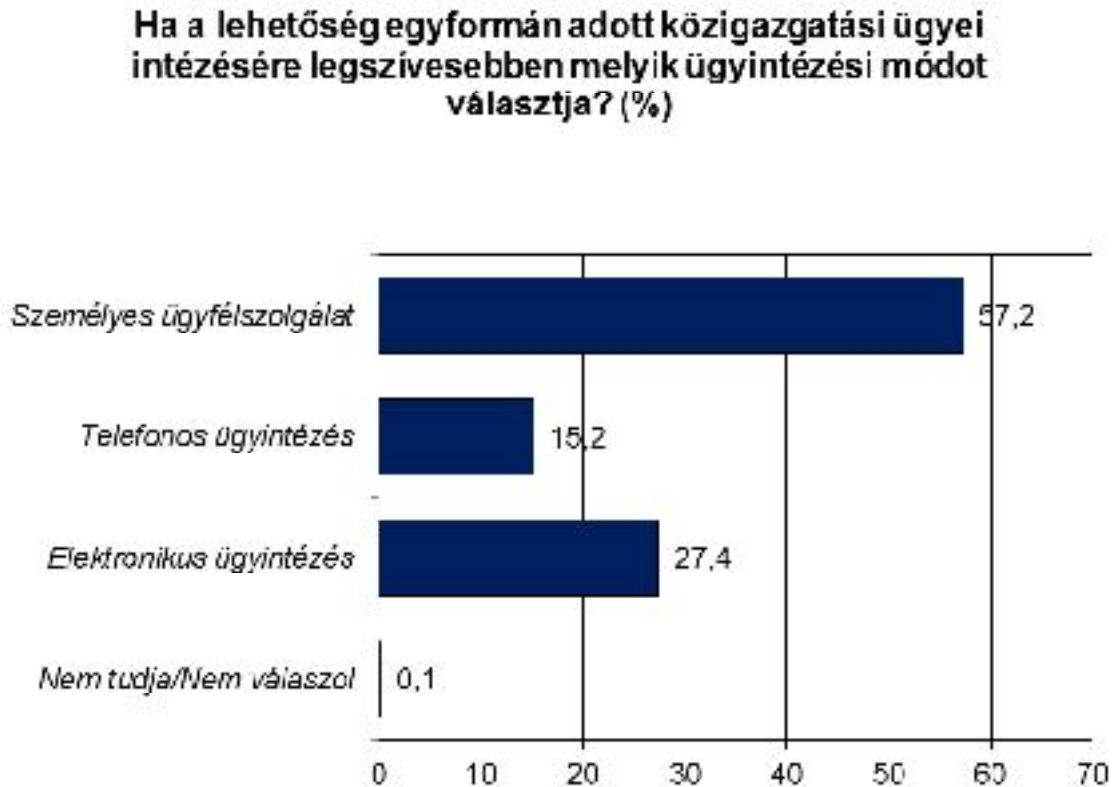
## **A lakosság ügyintézési preferenciája**

A háromcsatornás ügyintézés technikai feltételeinek kialakításával és összehangolásával számos újítás válhat a hétköznapi ügyintézés részévé. Ugyan jelenleg még több új elektronikus ügyfélszolgálati eszköz, ill. eljárás még csak a tesztelés fázisában tart, de mégis fontos mérni az ügyintézők preferenciáit ahhoz, hogy az eredmények kiindulási pontot adjanak az új megoldások bevezetésekor, illetve a különböző alkalmazások fejlesztésénél. Rövid időn belül a gyakorlatban is elterjed az elektronikus ügyindítás az AVDH nevű művelettel, az elektronikus fizetés a VPOST-tal, illetve a távolabbi jövőben talán az interaktív virtuális ügyfélszolgálat is. Ezeknek az eljárásoknak azonban egyelőre sem a biztonsági, sem a jogszabályi hátterük nincs meg, sőt 2014. januárban még csak a kísérleti fázisban tartanak, ugyanis az elektronikus ügyintézésben komoly kihívást jelent az állam adatvédelmi felelőssége, az iratok hitelessége, mindez pedig plusz idővel és forrásigénnyel jár. Mivel ezek a technikai megoldások egyelőre még teljesen ismeretlenek a lakosság körében, ezért várható volt, hogy a használatukra vonatkozó kérdéseknél egyértelműen foglalnak állást.

A mintegy 2380 ügykör együttes, három csatornára való hangolása és gyakorlati alkalmazása még nem a hétköznapi ügyintézés része, ezért a lakosság körében sem élvez prioritást a telefonos, vagy az elektronikus ügyintézés. A megkérdezettek 63 százaléka tavaly járt kormányablakban, ők feltehetőleg a 256 ügykör valamelyikét intézték a személyes ügyfélszolgálat során. Feltehetőleg kevesen szereztek rutint a 4 amúgy is bonyolult elektronikusan intézhető ügy intézésében, vagy az egyetlen telefonos ügykörben, így nem meglepő, hogy **az emberek abszolút többsége saját tapasztalatai alapján a személyes ügyintéризést preferálja.**



2. ábra: A lakosság ügyintézésre vonatkozó preferenciája



Az egyes demográfiai változók feltárásával fontos adatok nyerhetők a különböző alkalmazások fejlesztése és a jövőbeni irányok kijelöléséhez. Eszerint a személyes ügyfélszolgálatot munkahelyi státusz alapján előnyben részesítették (sorrendben): a munkanélküliek és segélyből élők 78,6 százaléka, a nyugdíjasok 73,1 százaléka, a részmunkaidőben aktív dolgozók 68,1 százaléka, a teljes munkaidőben aktívan dolgozók 52,3 százaléka, a tanulók 32,9 százaléka, végül a háztartásbeliek, GYES-en, GYED-en lévők 10 százaléka. Ezzel szemben az elektronikus ügyintézészt a tanulók 64,5 százaléka, a háztartásbeliek, GYES-en, GYED-en lévők 52,5 százaléka választotta első helyen (9. melléklet). **A tanulók és a háztartásbeliek, GYES-en, GYED-en lévők és a többi munkahely szerinti korcsoport között jelentős digitális szakadék húzódik, feltehetően a megkérdezettek informatikai tudása jelentős mértékben kihatott a válaszaikra.** A telefonos ügyintézés a háztartásbeliek, a nyugdíjasok és a részmunkaidőben aktívan dolgozók körében volt a legnépszerűbb, míg a tanulók, a munkanélküliek és a segélyből élők körében ez volt a legnépszerűtlenebb ügyintézési mód.

Az iskolai végzettség szerinti válaszok és az ügyintézés csatornáinak preferenciái között lineáris összefüggés tapasztalható, mert **minél magasabb volt a megkérdezettek iskolai végzettsége, annál inkább nyitottabbak voltak az elektronikus ügyintézésre, illetve az**

**alacsonyabb végzettség esetén egyértelműen a személyes ügyfélszolgálatot választották.** Emellett a telefonos ügyintézés aránya is folyamatosan csökkent az iskolai végzettség növekedésével (10. melléklet).

Talán nem meglepő, hogy a lakóhely szerinti megoszlás szerint a községeken és tanyán élők intéznék ügyeiket legszívesebben a kormányablakokban, hiszen a községeken és tanyákon élők körében volt a legkritikusabb az ügyintézések száma az elmúlt egy évben. **Vagyis a községeken és tanyákon élők ragaszkodnak leginkább a kormányablakokhoz, ezért ebből a szempontból is fontos, hogy területileg is kiegyenlítetten haladjon a kormányablak-rendszer kialakítása. Ezzel szemben a városiak, fővárosiak, sokkal könnyebben eljuthatnak a kormányablakokba – hiszen a kormányablakok kizárólag városokban működnek – de a városban élők inkább az elektronikus ügyintézészt választanák.** Ezért **javasolható, hogy a kisebb településközpontokban is kerüljenek kialakításra kormányablakok.**

A telefonos ügyintézészt a fizikai távolság áthidalása miatt választották a községeken és tanyákon élők a legnagyobb arányban. **A településtípusonként eltérő ügyintézési szokások szintén a digitális szakadékból következnek** (11. melléklet). A korcsoportonkénti megoszlásnál a következő összefüggés figyelhető meg: **minél fiatalabb korcsoportba tartozik a válaszadó, annál biztosabb, hogy az elektronikus ügyintézészt választja, illetve minél idősebb korcsoportba, annál biztosabb, hogy a személyes vagy a telefonos ügyintézési módot** (12. melléklet).

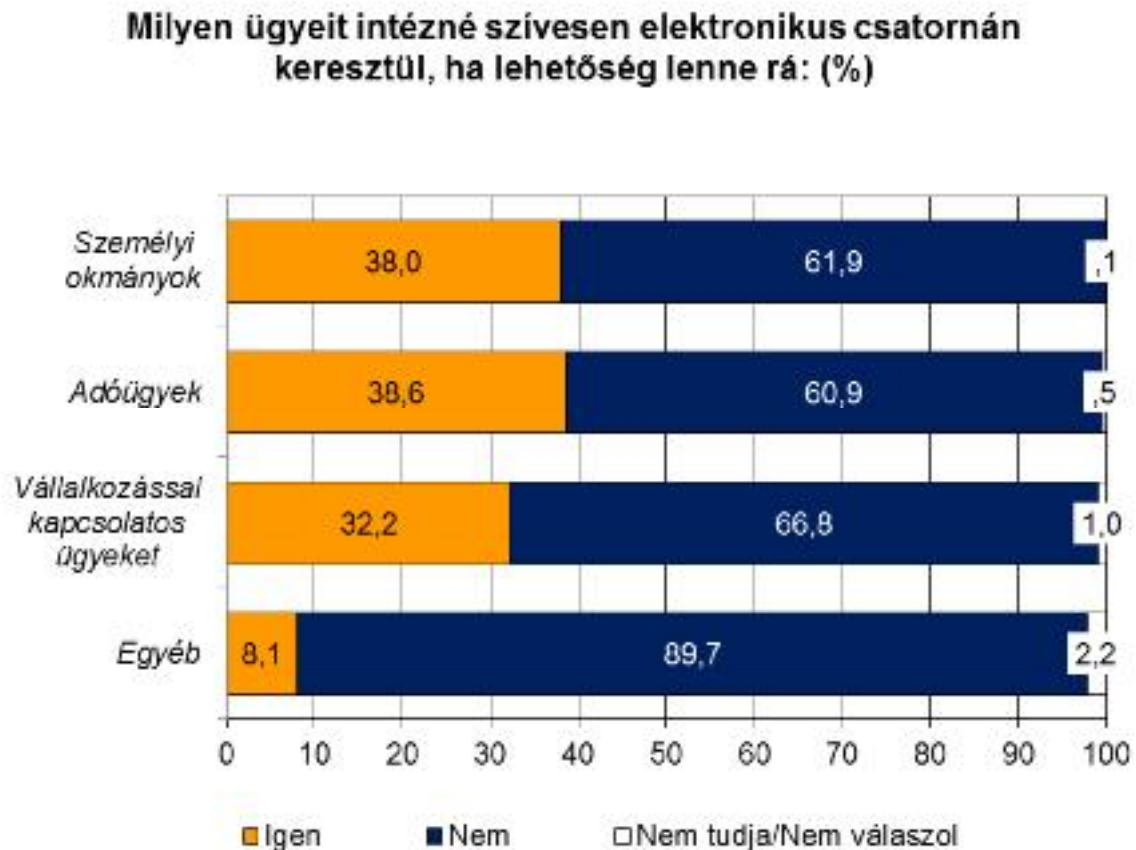
A társadalmi státusz és az anyagi helyzet is meghatározó az ügyintézési szokások szempontjából (13. melléklet). **Vagyis minél rosszabb a válaszadó anyagi helyzete, illetve önbesorolása alapján minél alacsonyabb a társadalmi státusza, annál biztosabb, hogy a következő ügyintézési sorrendet adta meg: 1. személyes, 2. telefonos, 3. elektronikus.**

## **Az elektronikus csatornán keresztüli ügyintézés**

A közvélemény-kutatási adatokból kiderült, hogy az emberek legszívesebben nem elektronikus úton intéznék ügyeiket. A legjobb eredménynek számító adóügyeknél is 100-ból 39 ember használná az elektronikus csatornát, majdnem ugyanennyien a személyi okmányok igénylésénél, míg a vállalkozással kapcsolatos ügyek intézésénél is csak 100-ból 32-en.

Személyi okmányaikat munkahelyi státusz szerint legnagyobb arányban a tanulók (14. melléklet), iskolai végzettség alapján a főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkezők (15. melléklet), életkor szerint a 18–29 éves korosztályhoz tartozók (16. melléklet), társadalmi státusz szerint pedig a felső, felső középosztályhoz tartozók intéznék elektronikusan (17. melléklet).

3. ábra: Az elektronikus ügyintézésrel kapcsolatos attitűdök



Az adóügyeiket leginkább a főiskolai vagy egyetemi végzettséggel rendelkezők (18. melléklet), a jó anyagi körülmények közt lévők (19. melléklet), a magukat felső, felső középosztályhoz tartozónak vélők, a 19–29 év közötti korcsoporthoz tartozók, és főként a budapesti lakhelyű, vagy közép-magyarországi régióban élők intéznék elektronikusan. A vállalkozással kapcsolatos ügyeiket legnagyobb arányban a háztartásbeli, vagy GYES-en, GYED-en lévők és a tanulók, a főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkezők, a jó anyagi helyzetben lévők, a fővárosban, illetve a közép-magyarországi régióban élő válaszadók intéznék elektronikusan (20., 21., 22., 23. melléklet).

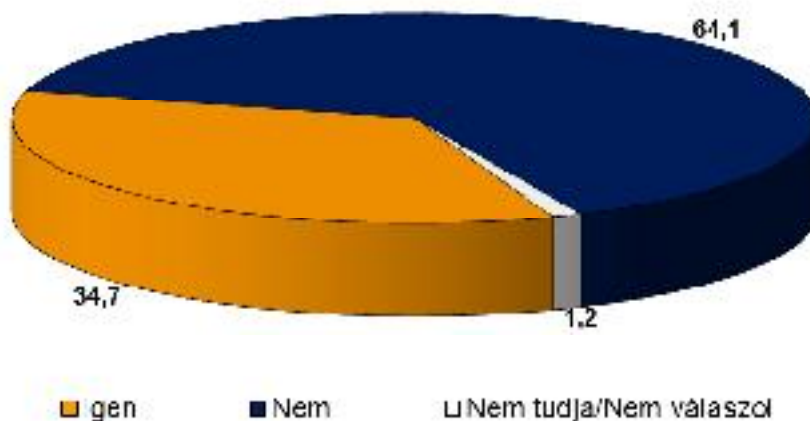
Összességében megállapítható, hogy az elektronikus ügyintézés mindhárom ügytípusnál (személyi okmányok, adóügyek, vállalkozással kapcsolatos ügyek) legfőképpen a tanulók, a diplomával rendelkezők, a 18–29 év közöttiek, a felső, illetve felső középosztálybeliek, a fővárosban, vagy a közép-magyarországi régióban élők választanák.

## Az interaktív virtuális ügyfélszolgálat

2014. januárban egyelőre még kísérleti fázisban sem tart az interaktív virtuális ügyfélszolgálat, amely a telefonos és elektronikus ügyintézési csatornák egyfajta ötvöze. Az interaktív virtuális ügyfélszolgálat a jövőbeni ügyintézés negyedik csatornájának is tekinthető. A közvélemény-kutatás eredményei szerint a szolgáltatás mind a telefonos, mind az elektronikus ügyintézésnél népszerűbb lehet, azonban, ha ezt az ügyintézési módot a többi kategóriával egy kérdésben említetjük a lekérdezés során, valószínűleg nem ért volna el 34,7 százalékos támogatottságot.

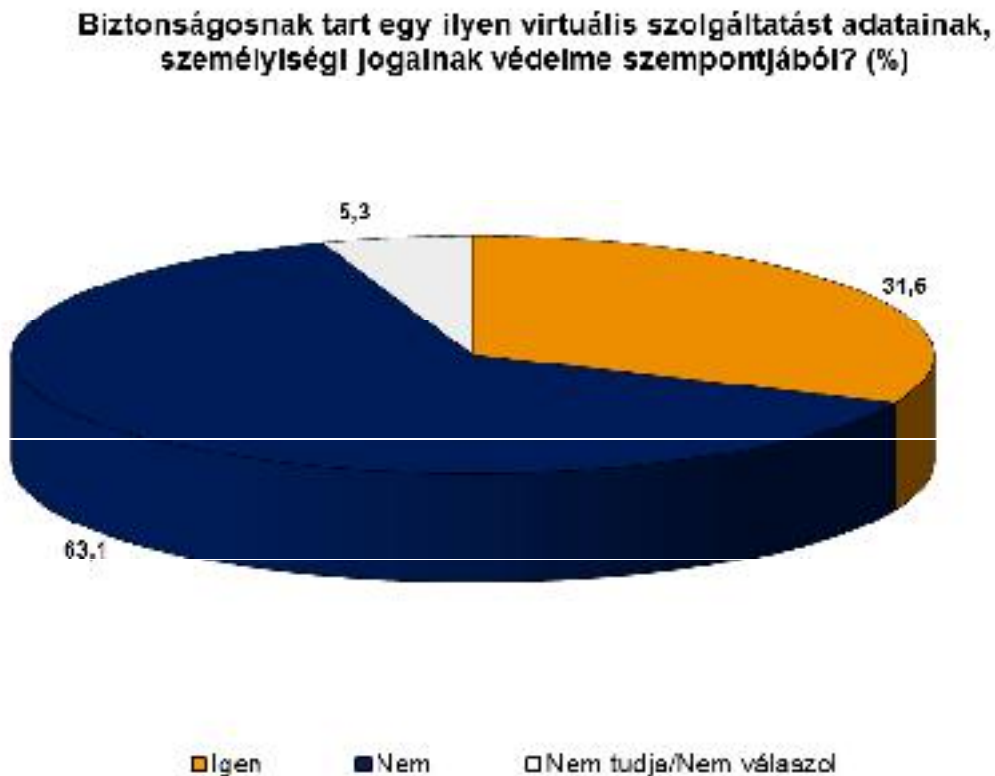
4. ábra: A virtuális ügyfélszolgálat népszerűsége

**Használna-e közigazgatási ügyintézésre a nap 24 órájában elérhető virtuális ügyfélszolgálatot, amellyel elektronikus kép-hang kapcsolatba léphetne az ügyintézővel? (%)**



A legújabb típusú szolgáltatást jellemzően azok próbálnák ki legszívesebben, akik az elektronikus ügyintézés irányába is nyitottabbak voltak, vagyis a tanulók, a főiskolai vagy egyetemi diplomával rendelkezők, a jó anyagi helyzetben lévők, a 18–29 év közöttiek (24., 25., 26., 27. melléklet). Az azonban már más kérdés, hogy ezt a virtuális szolgáltatást mennyire tartják biztonságosnak a személyiségi jogok védelme szempontjából.

5. ábra: A lakosság véleménye az interaktív virtuális ügyfélszolgálat biztonságosságáról



Látható, hogy a biztonság az a fő szempont, ami minden demográfiai csoportnak fontos és emiatt a lakosság 64,1 százaléka elállt egy jövőbeni virtuális ügyfélszolgálat használatától. Az ügyintézés negyedik csatornájának jövőbeni megvalósítása a szaktárcára is nagy terheket róhat, ugyanis ennek az eljárásnak egyelőre sem a biztonsági, sem a jogszabályi háttere nincs meg. Emellett **komoly kihívást jelent az elektronikus ügyintézésben az állam adatvédelmi felelőssége, az iratok hitelessége, mindez pedig plusz idővel és forrásigénnyel jár.**

Fontos megvizsgálni, hogy ez a nagyarányú bizalmatlanság kik között oszlik meg. Kirívóan nagy a bizalmatlanok aránya a 8 általánossal vagy annál kevesebb iskolai végzettséggel rendelkezők, a rossz anyagi helyzetben lévők, az alföldi régióban, a községekben és tanyákon élők körében. Politikai önbesorolás szerint nagy különbség volt a bizalmatlanok közt: míg a magukat jobboldalinak tartók 53,2 százaléka szerint nem biztonságos a szolgáltatás, addig a baloldali önbesorolású válaszadók 76,2 százaléka aggódik az interaktív ügyfélszolgálat személyiségi jogi és adatvédelmi biztonsága miatt. Ez a különbség a pártpreferenciák szerinti válaszokra is rávetült. Lényeges viszont az is, hogy nagyarányú a háztartásbeliek, az érettségivel és a diplomával rendelkezők, a jó anyagi helyzetben lévők, a budapestiek, a 18–29 év közöttiek és a jobboldali politikai önbesorolású emberek bizalma.

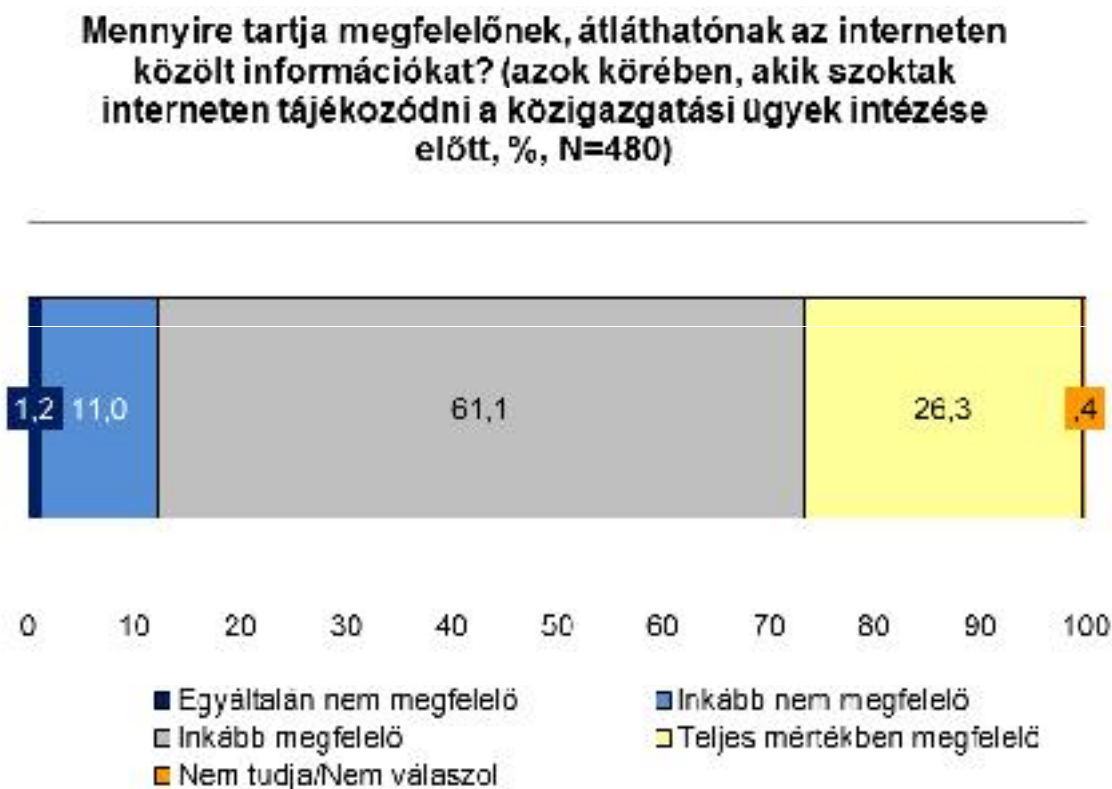
## Az ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás

A megkérdezettek közel kétharmada racionálisan cselekszik, hiszen mielőtt hatósági ügyei intézését elkezd, tájékozódik az ügyintézési lehetőségekről, a nyitva tartásról, az ügyintézési helyszín elérhetőségéről, stb. A tájékozódás szerepe a tanulóknál volt a legnagyobb (98,7 százalék), őket követik a háztartásbeliek (89,7 százalék), a teljes munkaidőben aktívan dolgozók (78,1 százalék) és a munkanélküliek (71,4 százalék). A tájékozódás egyedül a nyugdíjasokra (17,5 százalék) nem jellemző (27. melléklet). Az iskolai végzettség összefügg az ügyintézéshez kapcsolódó tájékozódással, hiszen **minél magasabb a megkérdezettek iskolai végzettsége, annál nagyobb arányban tájékozódnak** (28. melléklet). A korcsoportokat megvizsgálva összegezhető, hogy **minél idősebbek a válaszadók, annál kevésbé tájékozódnak az interneten** (29. melléklet).

6. ábra: A hatósági ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás



7. ábra: Az interneten közzétett információk átláthatósága



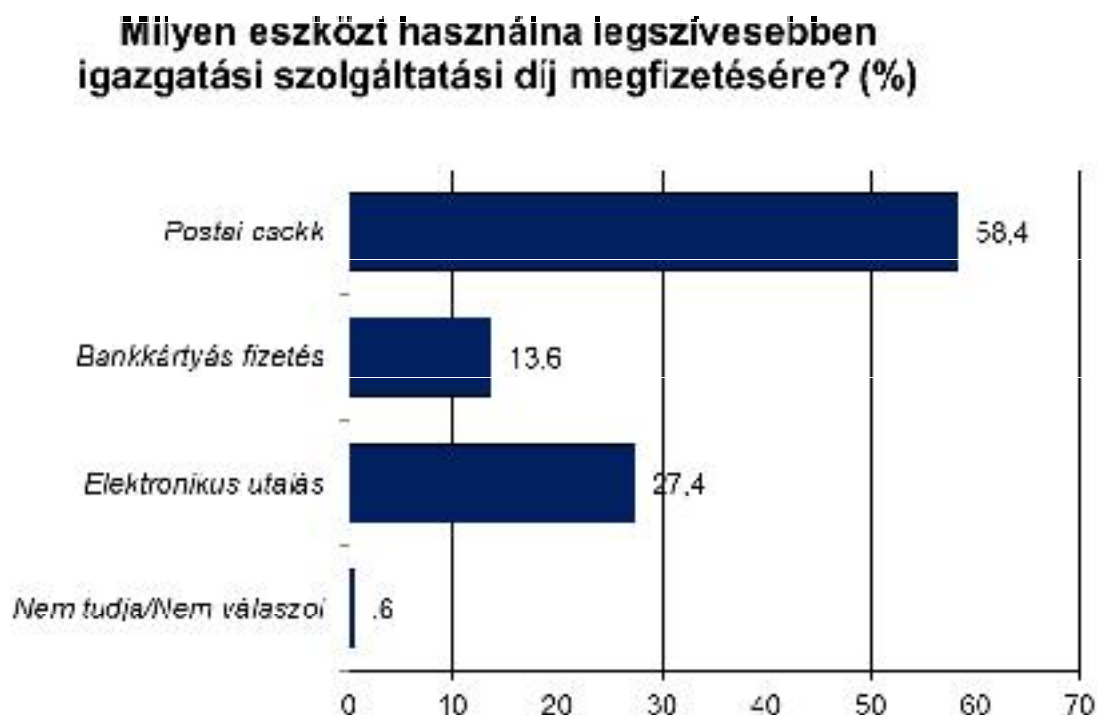
A kutatás továbbá kitért arra is, hogy a hatósági ügyeik előtt az interneten tájékozódó válaszadók megfelelőnek és átláthatónak tartják-e az közzétett információkat. Eszerint a tájékozódók jelentős hányada (87,4 százalék) megfelelőnek tartja a közzétett információkat. A magas arány valószínűleg annak tudható be, hogy az emberek több forrásból is válogathatnak: egyrészt tájékozódhatnak az ügyintézés helyszíneiről egy központi, kormányzati weboldalon ([www.kormanyablak.hu](http://www.kormanyablak.hu)), de emellett minden önkormányzat saját honlapot üzemeltet, ahol a kormányzati oldalnál részletesebben és a lokális szempontokat szem előtt tartva vezeti az ügyintézéshez szükséges információkat.

## Az igazgatási szolgáltatási díjfizetés preferenciája

Szintén a közigazgatási tárca tervei közt szerepel az elektronikus fizetés (VPOST) bevezetése. Ugyanúgy, ahogy manapság bárki interneten vásárol, a fizetéshez szükséges adatokat szintén be lehet majd írni elektronikusan az ügyintézés során (tableten) és gyakorlatilag elektronikusan lehet fizetni a szolgáltatásért. Továbbra is lehet majd átutalással fizetni, emellett a csekkel történő fizetés is folytatódik, ám az nem az elektronikus ügyintézéshez kapcsolódóan.



8. ábra: Az igazgatási szolgáltatási díj megfizetésére használt eszközök preferenciája



A diagram adatai alapján megállapítható, hogy amíg az emberek nem „kényszerülnek rá” az elektronikus utalásra, addig valószínűleg a postai csekk feladása marad a legnépszerűbb. **Bár mindenkinek az az érdeke, hogy időt spóroljon az ügyintézés során, de amíg az elektronikus ügyintézés nem üzemel, és nem jelenik meg hozzákapcsoltan az elektronikus fizetés, addig a hagyományos módszert preferálják az emberek. Az elektronikus ügyintézés kialakulását követően valószínűleg még hosszabb időnek kell eltelnie ahhoz, hogy az emberek megtapasztalják az elektronikus fizetés előnyeit.**

Érthető, hogy a legfiatalabb korosztály, a tanulók azok, akiknek még nincsenek berögzült szokásaik (és ügyintézési tapasztalataik sem) valószínűleg a többi demográfiai csoportnál sokkal hamarabb ráéreznek az elektronikus utalás előnyeire. Ezt mutatja az is, hogy az elektronikus fizetési hajlandóság a tanulók körében lényegesen nagyobb arányú (62,3 százalék), mint a többi munkahelyi státusz szerinti csoportnál. Ellenben a nyugdíjasoknál a legkisebb ez az arány (5,3 százalék), viszont náluk a legnagyobb a postai csekkel történő fizetés aránya (80,4 százalék) is, vélhetően a több évtizede kialakult szokásai miatt (30. melléklet).

Az iskolai végzettség és a szolgáltatási díj megfizetése közötti kapcsolat alapján elmondható, hogy **minél magasabb volt a válaszadók iskolai végzettsége, annál kisebb arányban preferálták a postai csekket, és annál nagyobb arányban választották a bankkártyás fizetést, valamint az elektronikus utalást** (31. melléklet). Az anyagi helyzet alapján a postai



csikkel való fizetést jellemzően a rosszabb helyzetben lévők választották, a bankkártyás fizetést legnagyobb arányban a jó anyagi helyzetben lévők preferálták, míg a közepes anyagi helyzetben lévők körében volt a legnépszerűbb az elektronikus utalás. A lakóhely szerint a postai csekket a községekben, tanyákon élők döntő többsége (71,6 százalék) választotta, de emellett a városiak is a postai csekket választották legtöbben (59,5 százalék), a fővárosiak pedig az elektronikus utalást (46,1 százalék) említették a legnagyobb arányban. A régiók szerinti bontás alapján is főként az anyagi dimenzió érvényesül, vagyis Kelet-Magyarországról Nyugat felé haladva konstans módon növekedik az elektronikus utalást választók aránya, de fordítva is igaz, ahogy Kelet felé haladunk egyre nagyobb hányadban fizetnek csekkel. A korosztályok szerinti bontás alapján elmondható, hogy minél idősebbek voltak a válaszadóink, annál biztosabban a postai csekket választották, illetve minél fiatalabbak, annál inkább az elektronikus utalást.

## A Kormány közigazgatás-politikájának megítélése

A Századvég Alapítvány több időpontban is készített felmérést a Kormány közigazgatás-politikájának megítéléséről. Ez alapján megállapítható, hogy a bázisidőszakhoz képest konstans módon csökkent az „egyáltalán nem elégedett” válaszadók aránya, viszont a többi kategória eredményei is másképpen alakultak. A 2013. december 5–8. közötti mérésig folyamatosan javultak az eredmények minden válaszkategóriában. 2013. decemberben azonban kismértékű növekedést tapasztalhattunk az „inkább nem elégedett” és az „elégedett is és nem is” kategóriáknál, valamint kismértékű, 3,4 százalékos csökkenés figyelhető meg az „inkább elégedett” válaszadóknál és 1,1 százalékos csökkenés a „teljes mértékben elégedett” emberek körében.

**Az egyes kategóriák szerinti válaszok értékelésekor felmerülhet a kérdés, hogy az emberek vajon a kormányzati teljesítményt, vagy a közigazgatásban elért eredményeket osztályozták-e.** Eszerint kétféle magyarázat létezhet:

### 1. A Kormány megítélése

A Kormány közigazgatás-politikájának megítélésénél feltételezhető, hogy az emberek nem csupán a közigazgatási rendszer fejlesztésére tett újabb lépéseket osztályozták, hanem sokkal inkább a kormányzó pártokkal szembeni szimpátiájukat fejezték ki. **Az osztályzatok átlaga alapján a Fidesz-KDNP szimpatizánsai a legelégedettebbek (3,66-os átlag) a közigazgatással, míg a baloldali pártok, ezen belül is a DK (2,32-es átlag) és az Együtt 2014 (2,55-ös átlag) szimpatizánsai a legelégedetlenebbek, illetve valamennyi párt támogatója átlag alattinak ítélte meg a Kormány közigazgatás-politikáját.** Ugyanakkor ezeket az átlagokat érdemes összevetni a kormányablakok ügyintézésének megítélése alapján számított átlagokkal: ott a középen állók és az LMP szimpatizánsai is átlag feletti értékelést

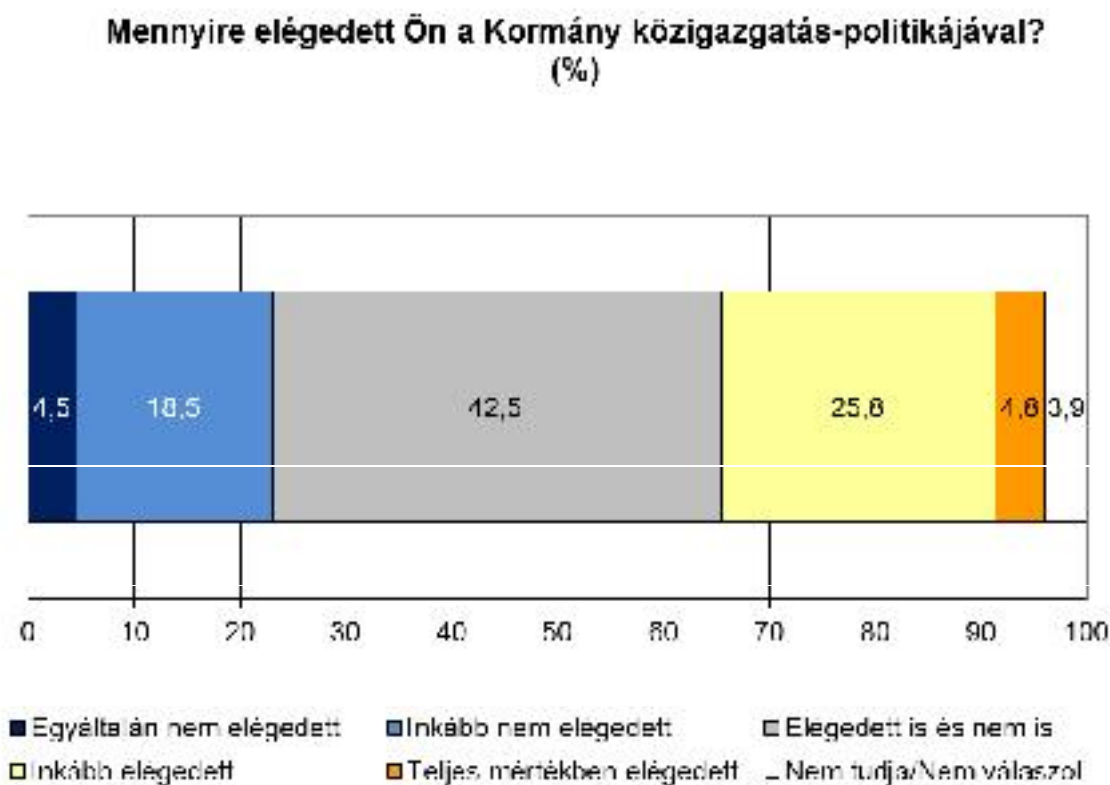
adtak. Emellett fontos kiemelni azt is, hogy a bizonytalan pártválasztók (2,94-es átlag) és a pártjukat fel nem fedők, illetve, akik nem mennének el szavazni egy most vasárnap tartandó választáson (3,13-as átlag) lényegesen jobb osztályzatokat adtak a Kormány közigazgatás-politikájára, mint az ellenzéki pártok szimpatizánsai.

## 2. A közigazgatás tényleges és várható eredményeinek értékelése

Miután a lekérdezés során minden egyes megkérdezett kérdésről-kérdésre haladva számot adhatott az ügyintézésben való jártasságáról, és arról, hogy melyik ügyintézési csatornát szeretné használni a jövőben, ezeken az információkon keresztül talán a legtöbben arra is következtethettek, hogy mely irányok fejlesztése, megvalósítása várható a közigazgatásban. Ezek alapján a kormányablakok ügyintézésének (1. táblázat) átlagához képest (3,32) lényegesen gyengébbnek ítélték meg a Kormány közigazgatás-politikáját (3,08). Vagyis egy félig elektronikus, félig fizikai közigazgatás víziója tárult a válaszadók elé, amelynek számos eleméről nem hallottak, illetve eddigi (hiányos) tapasztalataik egyelőre a fizikai ügyintézéshez köti őket.

Valószínűleg a Kormány közigazgatás-politikájának megítélésénél **mindkét magyarázat szerepet játszott, illetve egyik szempont sem zárható ki teljes mértékben.**

9. ábra: A Kormány közigazgatás-politikájával való elégedettség

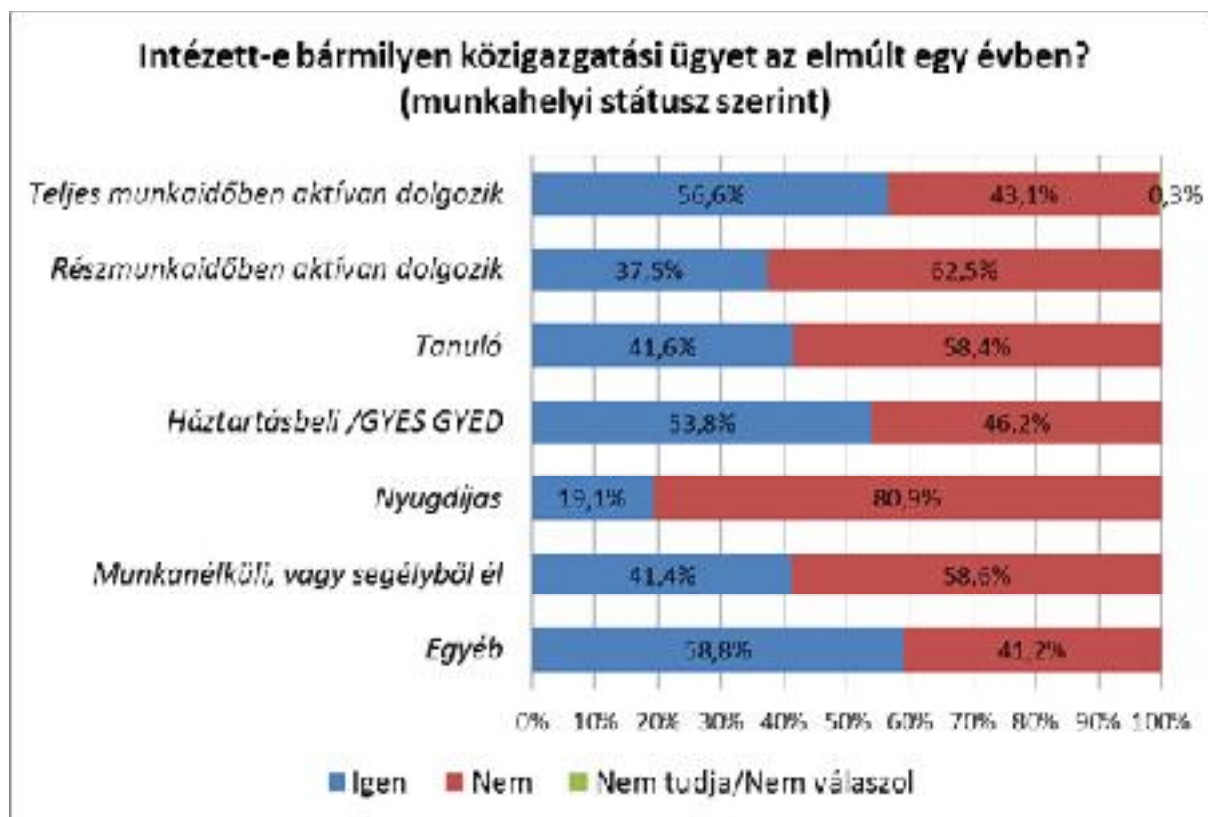


**2. táblázat:** A Kormány közigazgatás-politikájának megítélése az átlagtól való eltérés szerint a különböző demográfiai adottságok alapján

|                               | Átlag (3,08) alatti                                                                               | Átlag (3,08) feletti                                                                                  |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nem szerint                   | Férfi (3,04)                                                                                      | Nő (3,12)                                                                                             |
| Korcsoport szerint            | 18 – 29 (2,96); 60+ (3,06)                                                                        | 30–39 (3,17); 40–49 (3,17); 50–59 (3,08)                                                              |
| Végzettség szerint            | 8 általános vagy annál alacsonyabb (3,06); Szakiskola vagy szakmunkásképző (3,02)                 | Középiskolai érettségi (3,09); Főiskola vagy egyetemi diploma (3,21)                                  |
| Településtípus szerint        | Budapest (2,88); Község, tanya (3,07)                                                             | Város (3,16)                                                                                          |
| Régió szerint                 | Észak-Magyarország (2,95); Közép-Magyarország (3,05); Dél-Dunántúl (2,98)                         | Észak-Alföld (3,19); Dél-Alföld (3,12); Közép-Dunántúl (3,27); Nyugat-Dunántúl (3,12)                 |
| Munkahelyi státusz szerint    | Részmunkaidőben aktívan dolgozik (2,98); Nyugdíjas (3,06); Munkanélküli vagy segélyből élő (2,44) | Teljes munkaidőben aktívan dolgozik (3,11); Tanuló (3,14); Háztartásbeli, GYES-en, GYED-en lévő (3,7) |
| Jövedelmi helyzet szerint     | Rossz (2,67)                                                                                      | Jó (3,18); Nem is jó, nem is rossz (3,22)                                                             |
| Társadalmi besorolás szerint  | Alsó, alsó közép (2,95)                                                                           | Középső (3,27); Felső, felső közép (3,34)                                                             |
| Politikai önbesorolás szerint | Baloldali (2,57); Középen áll (3,0)                                                               | Jobboldali (3,6)                                                                                      |
| Pártpreferencia szerint       | Jobbik (2,85); LMP (2,72); MSZP (2,86); DK (2,32); Együtt 2014 (2,55); Más létező párt (2,06)     | Fidesz-KDNP (3,66)                                                                                    |

## Mellékletek

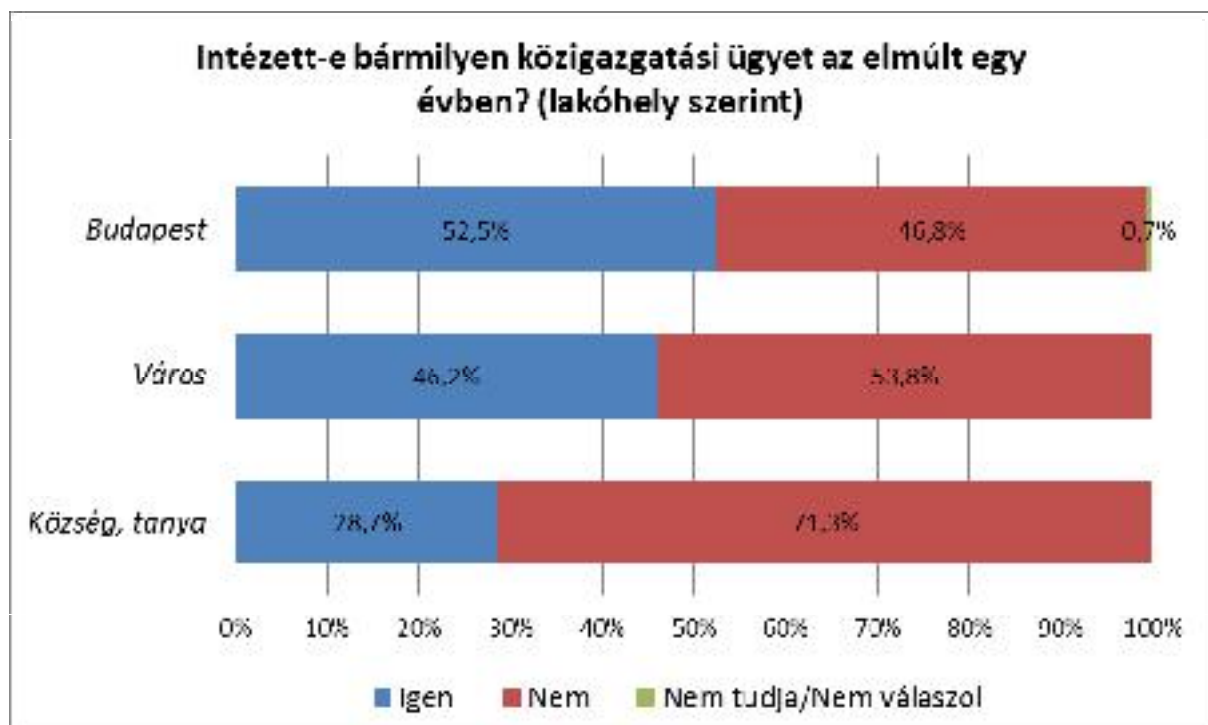
1. melléklet: Ügyintézés az elmúlt egy évben munkahelyi státusz szerint



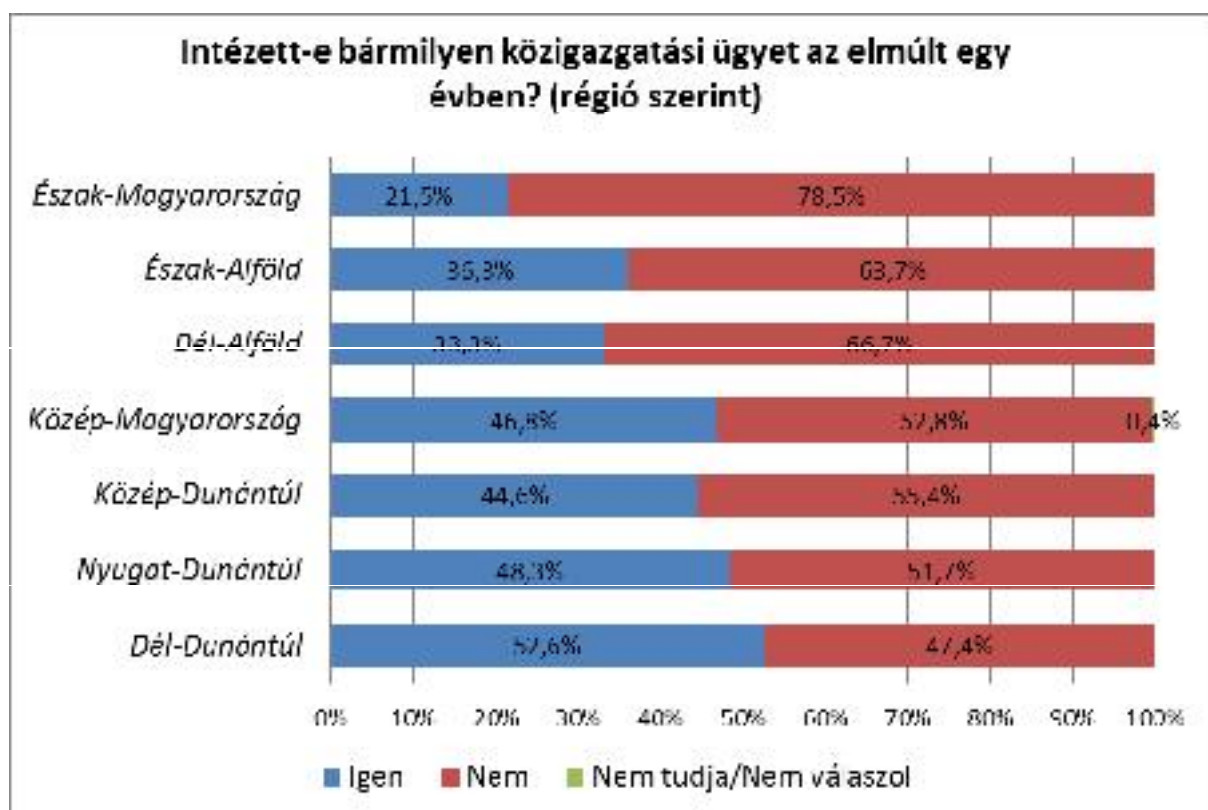
2. melléklet: Ügyintézés az elmúlt egy évben iskolai végzettség szerint



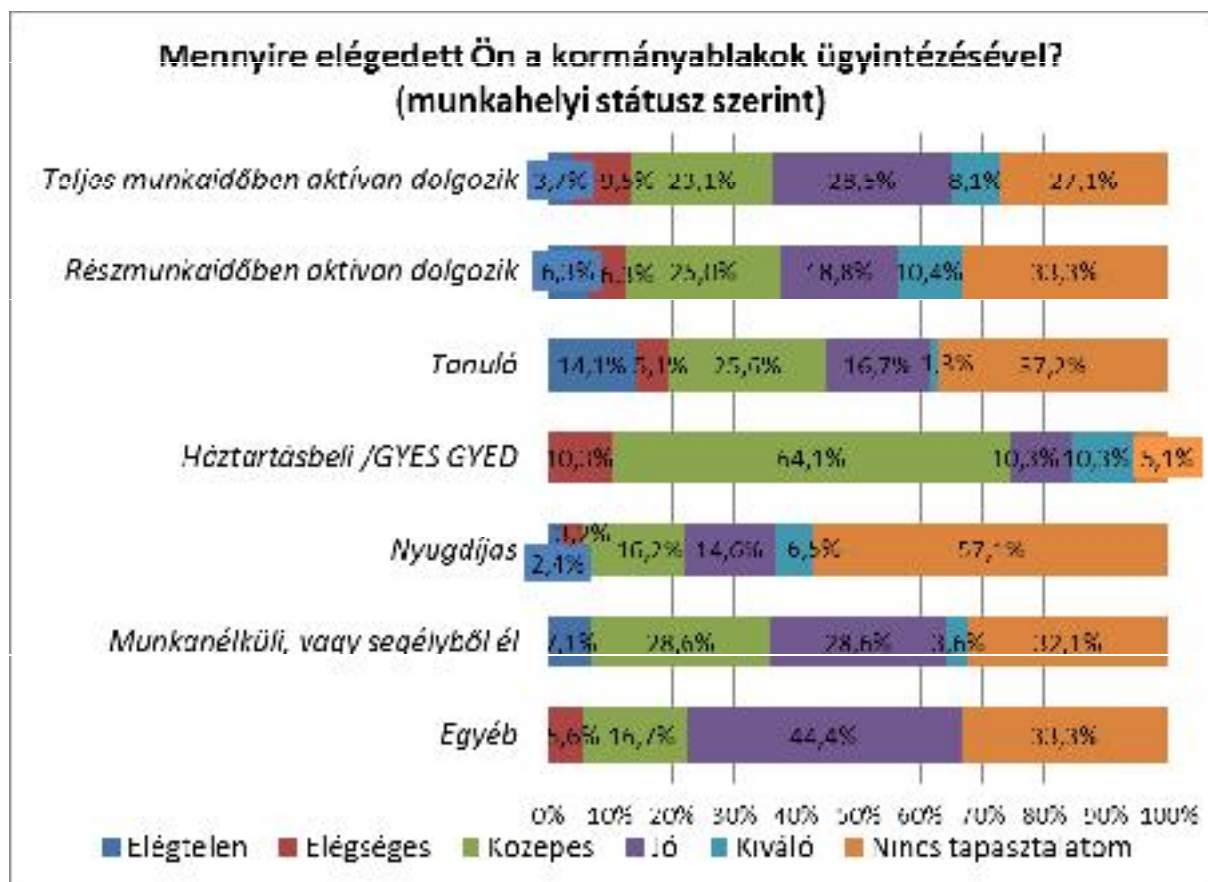
3. melléklet: Ügyintézés az elmúlt egy évben lakóhely szerint



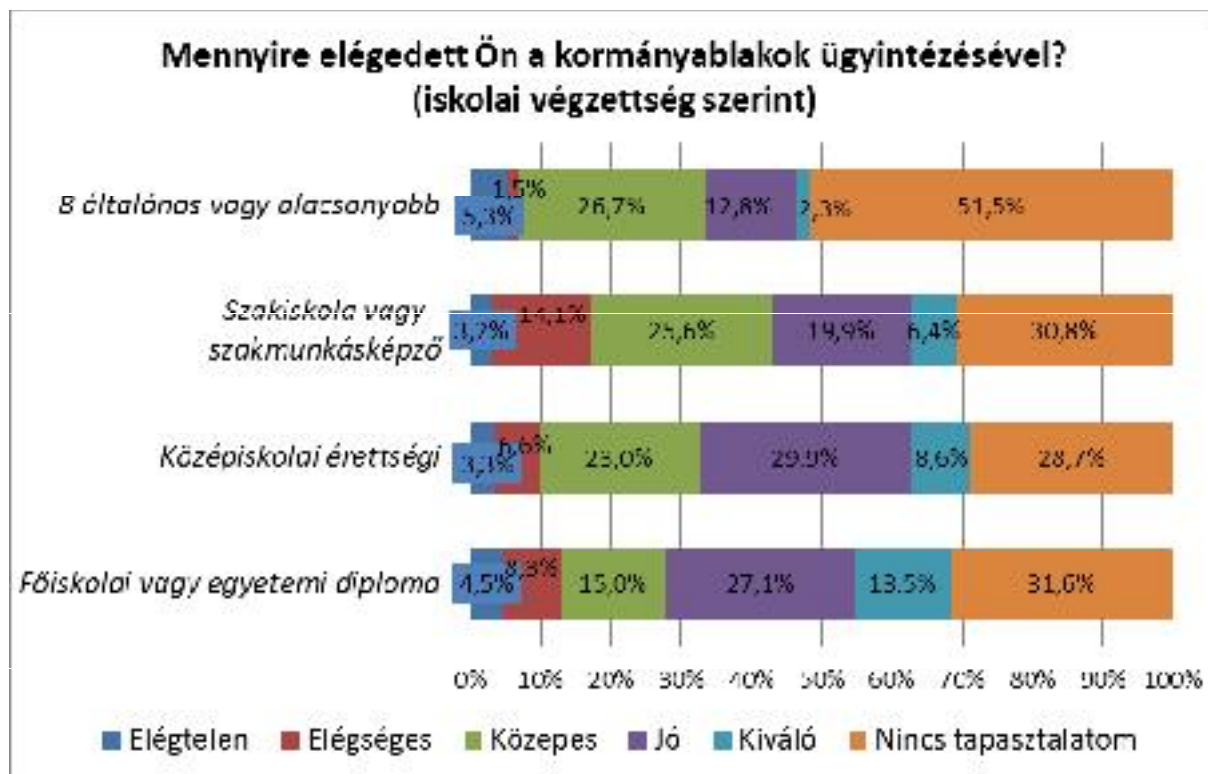
4. melléklet: Ügyintézés az elmúlt egy évben régiók szerint



5. melléklet: A kormányablakok ügyintézésére vonatkozó elégedettség munkahelyi státusz szerint

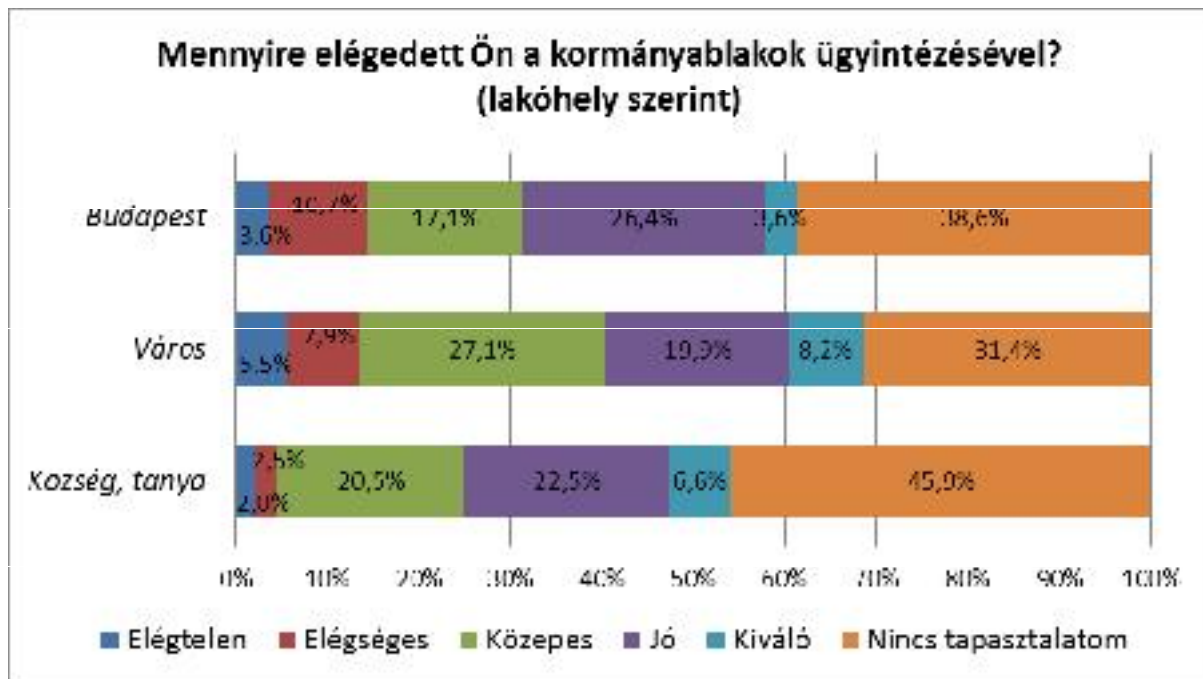


6. melléklet: A kormányablakok ügyintézésével való elégedettség iskolai végzettség szerint

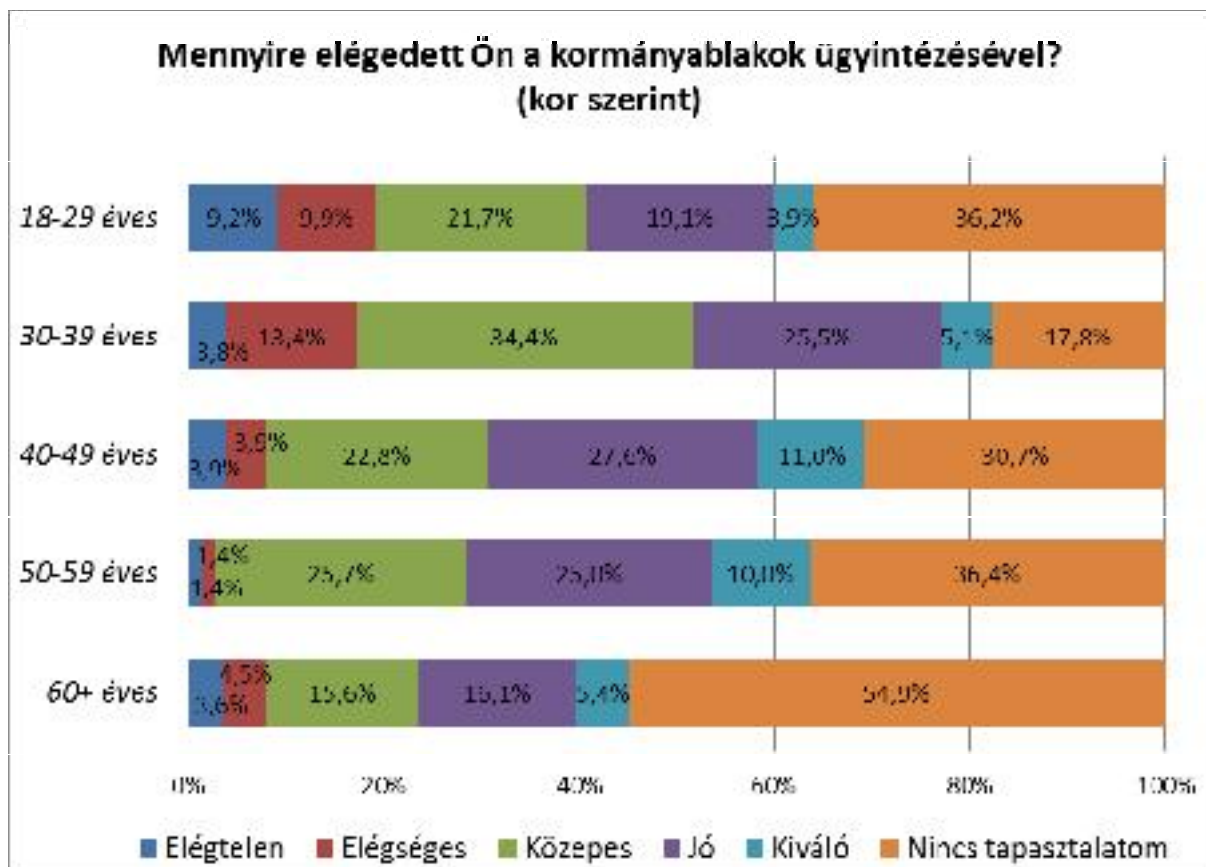




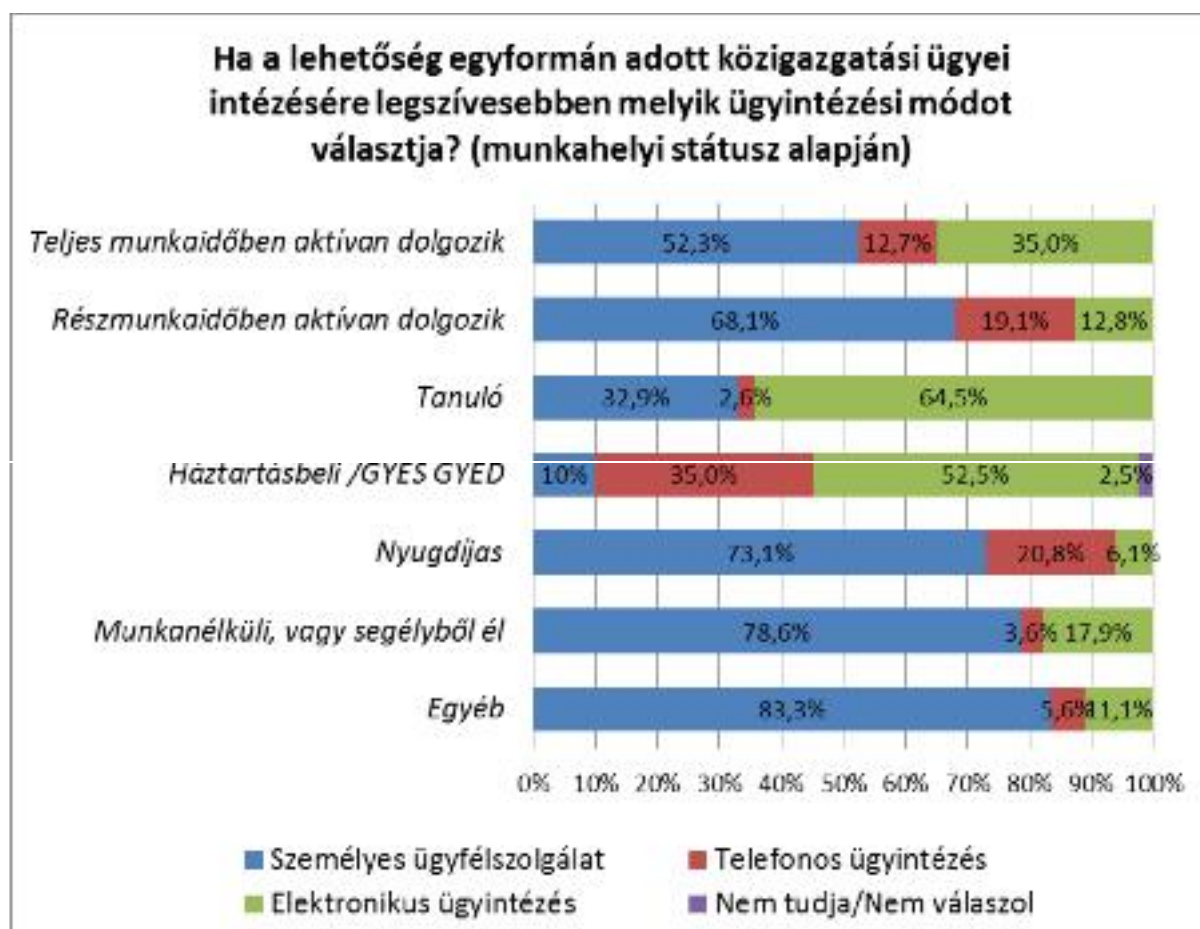
7. melléklet: A kormányablakok ügyintézésével való elégedettség lakóhely szerint



8. melléklet: A kormányablakok ügyintézésével való elégedettség kor szerint



9. melléklet: A lakosság ügyintézési preferenciái munkahelyi státusz alapján

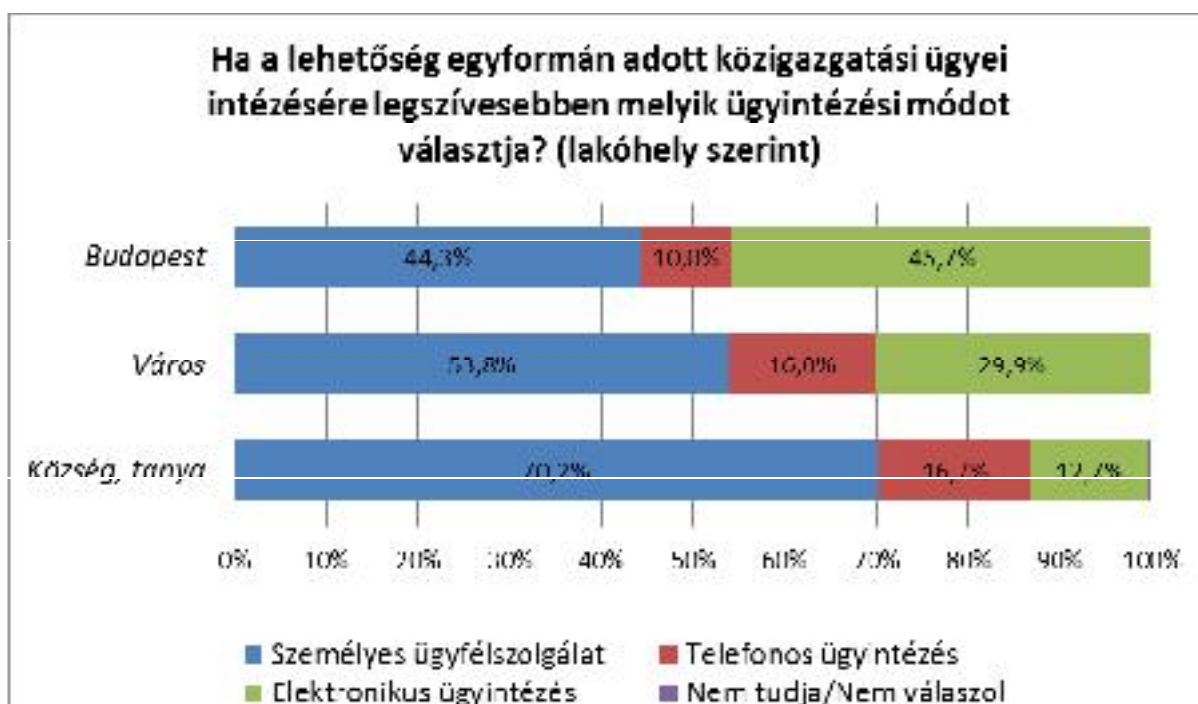


10. melléklet: A lakosság ügyintézési preferenciái iskolai végzettség alapján





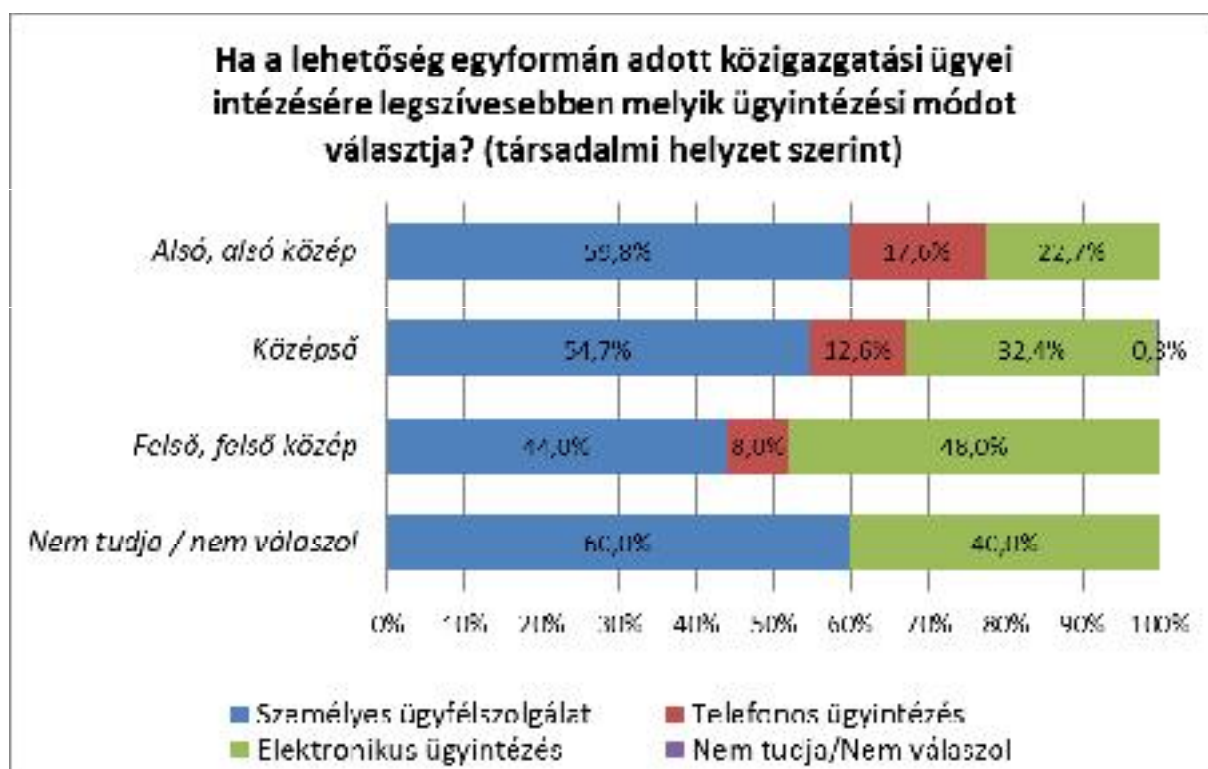
11. melléklet: A lakosság ügyintézési preferenciái lakóhely alapján



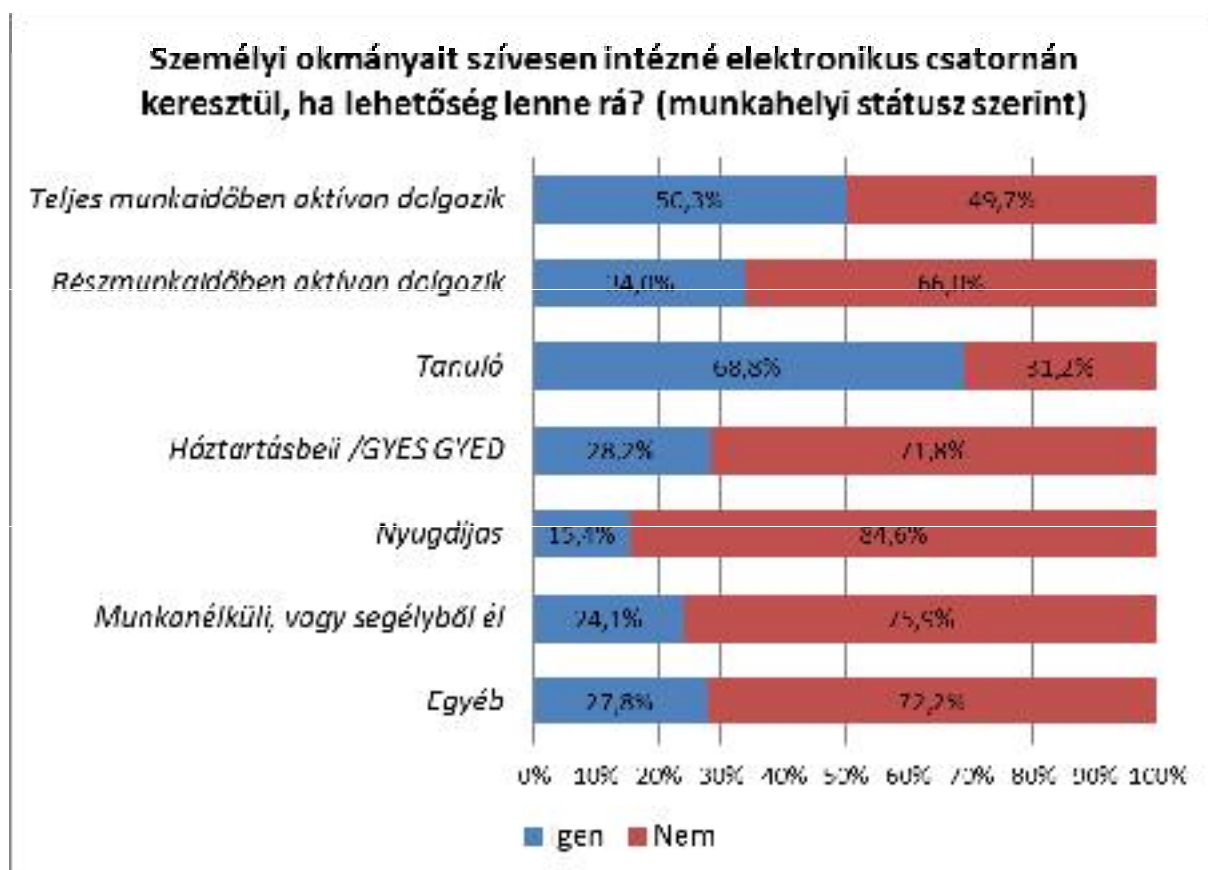
12. melléklet: A lakosság ügyintézési preferenciái korcsoportok alapján



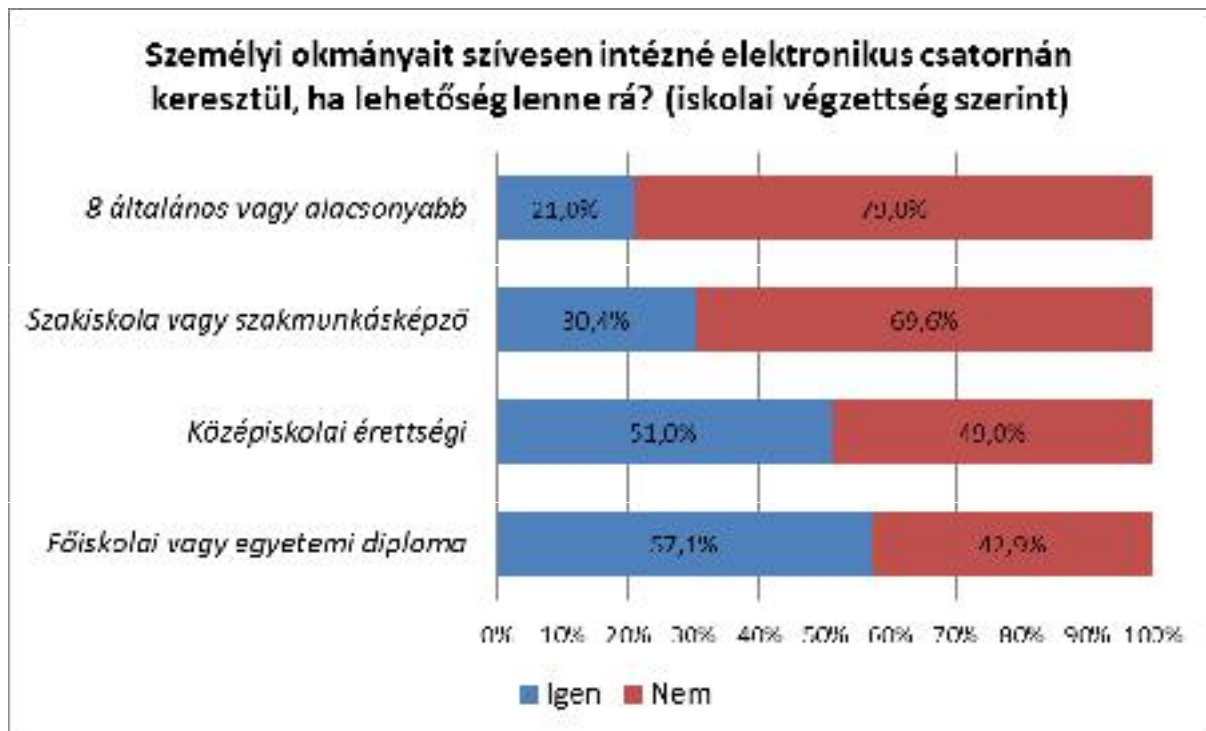
13. melléklet: A lakosság ügyintézési preferenciái társadalmi helyzet szerint



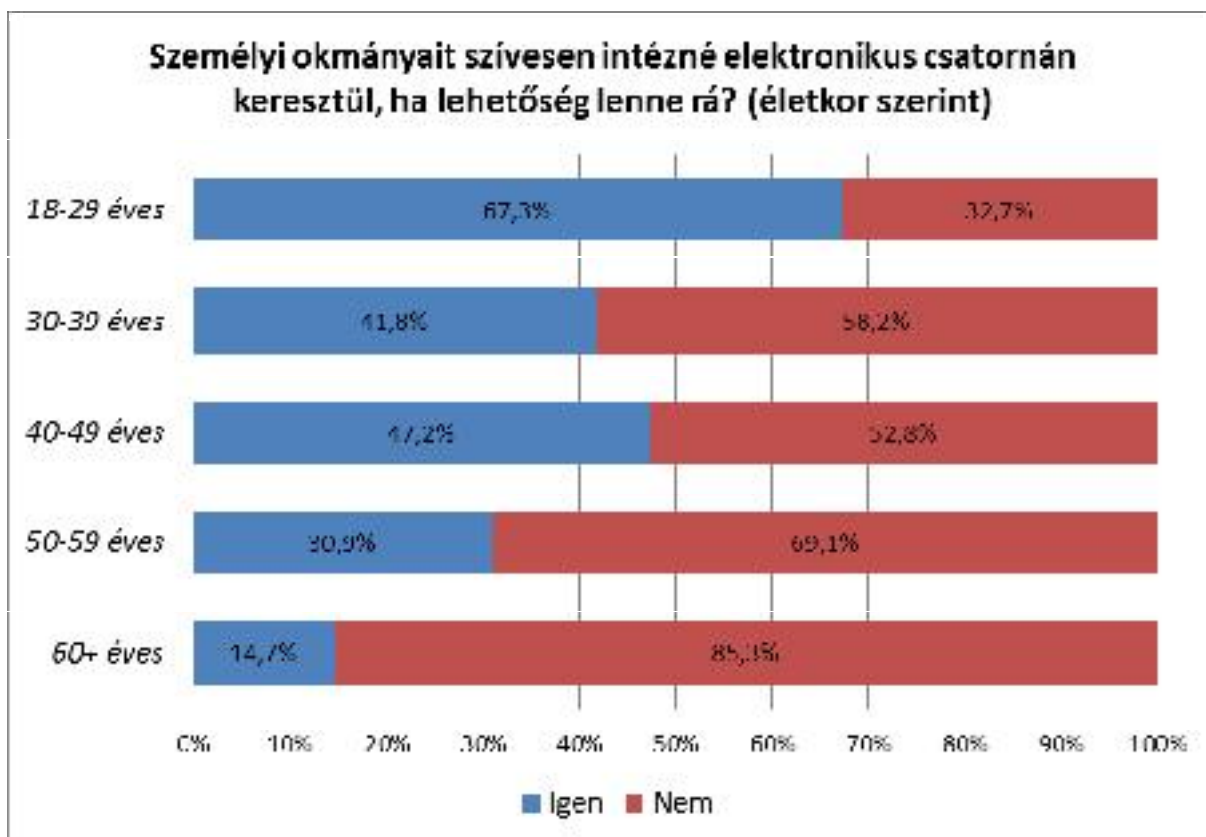
14. melléklet: Személyi okmányok elektronikus intézése munkahelyi státusz szerint



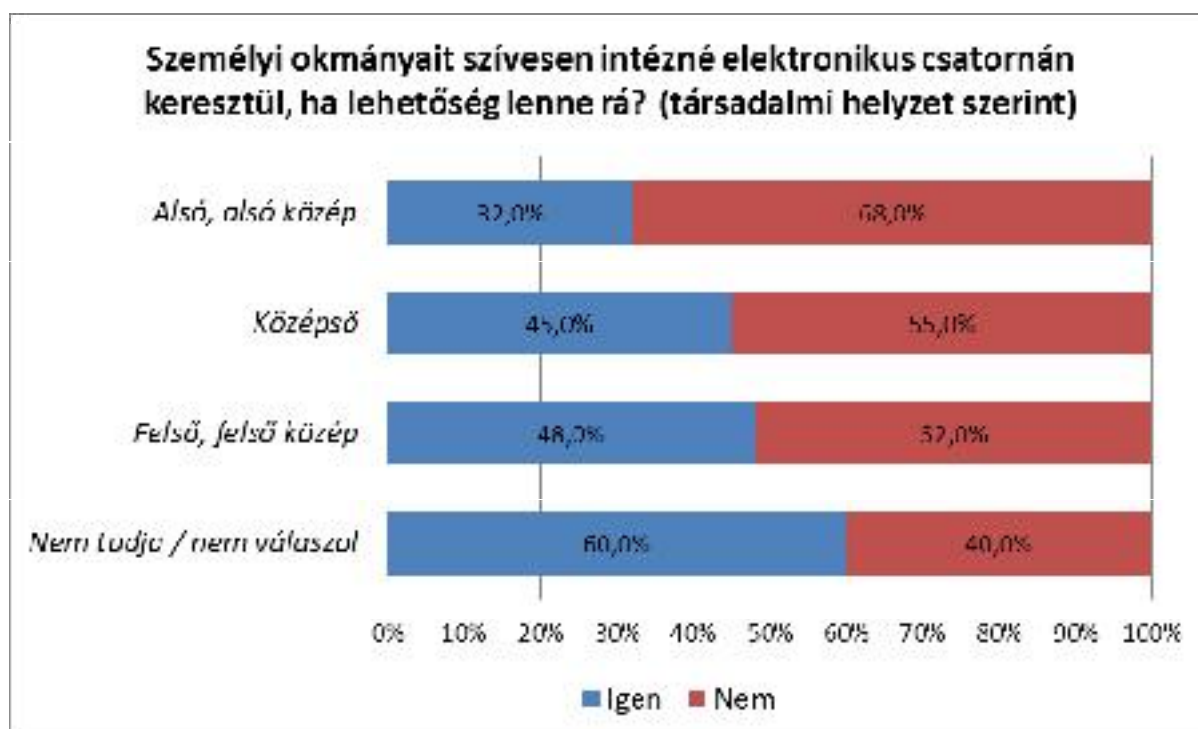
15. melléklet: Személyi okmányok elektronikus intézése iskolai végzettség szerint



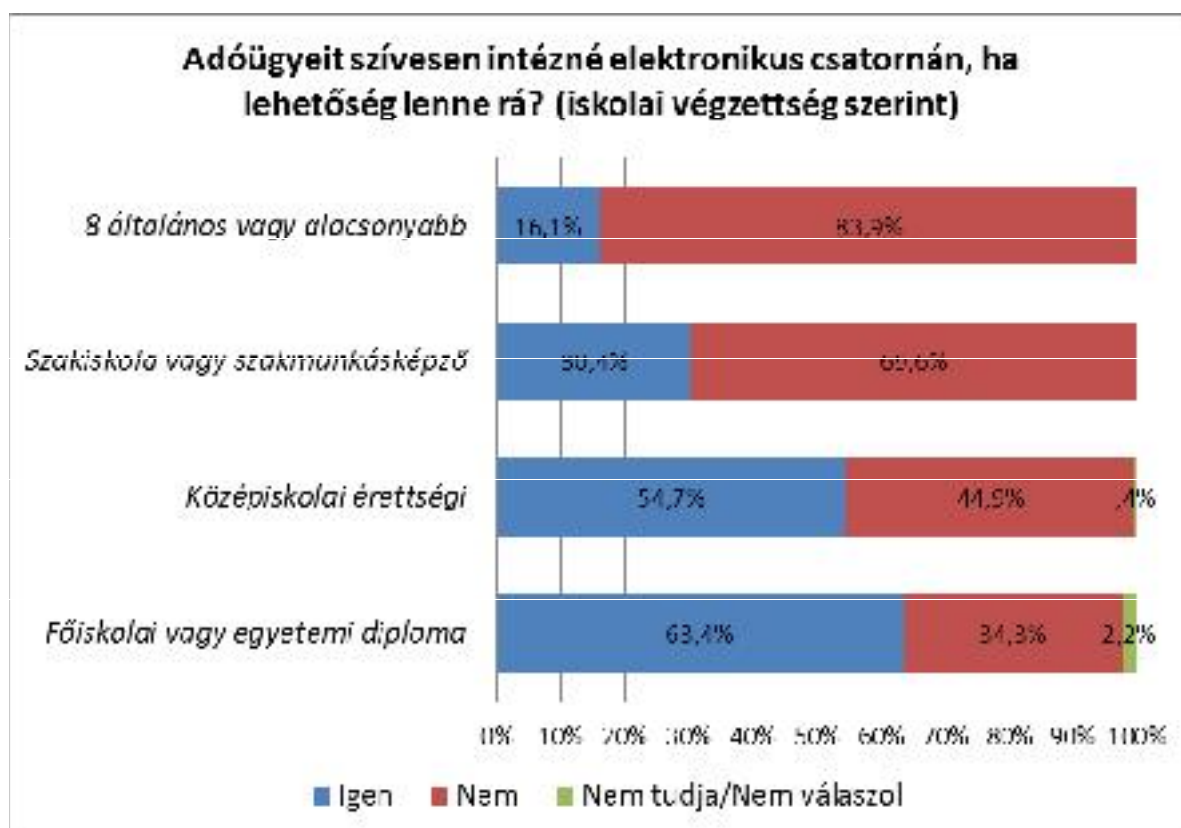
16. melléklet: Személyi okmányok elektronikus intézése kor szerint



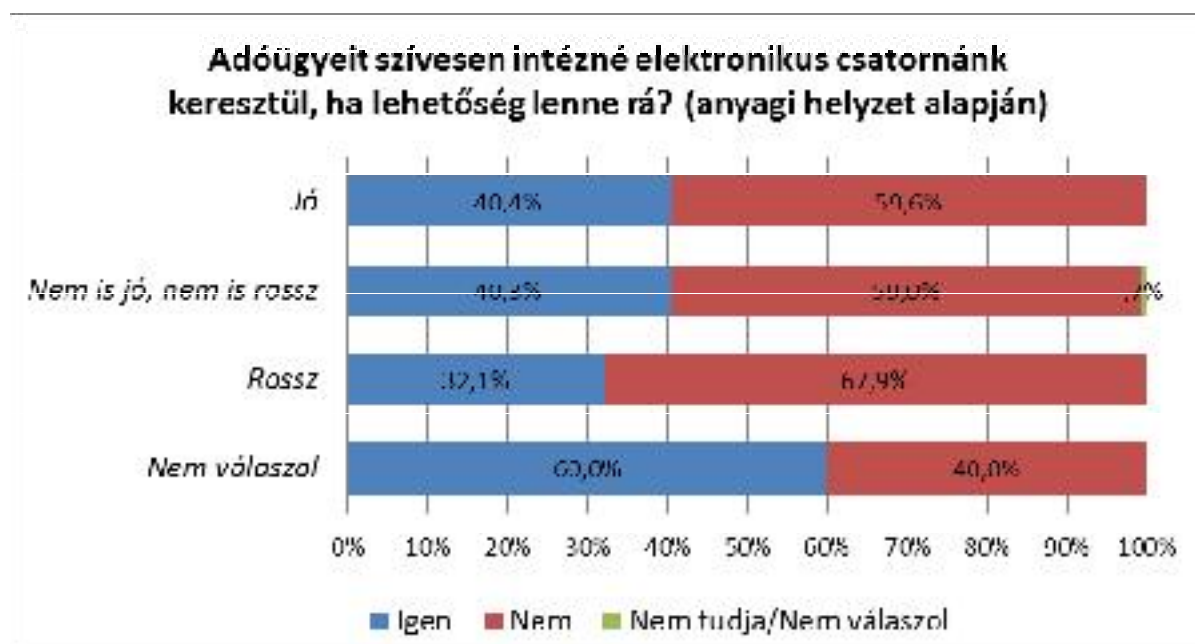
17. melléklet: Személyi okmányok elektronikus intézése társadalmi helyzet szerint



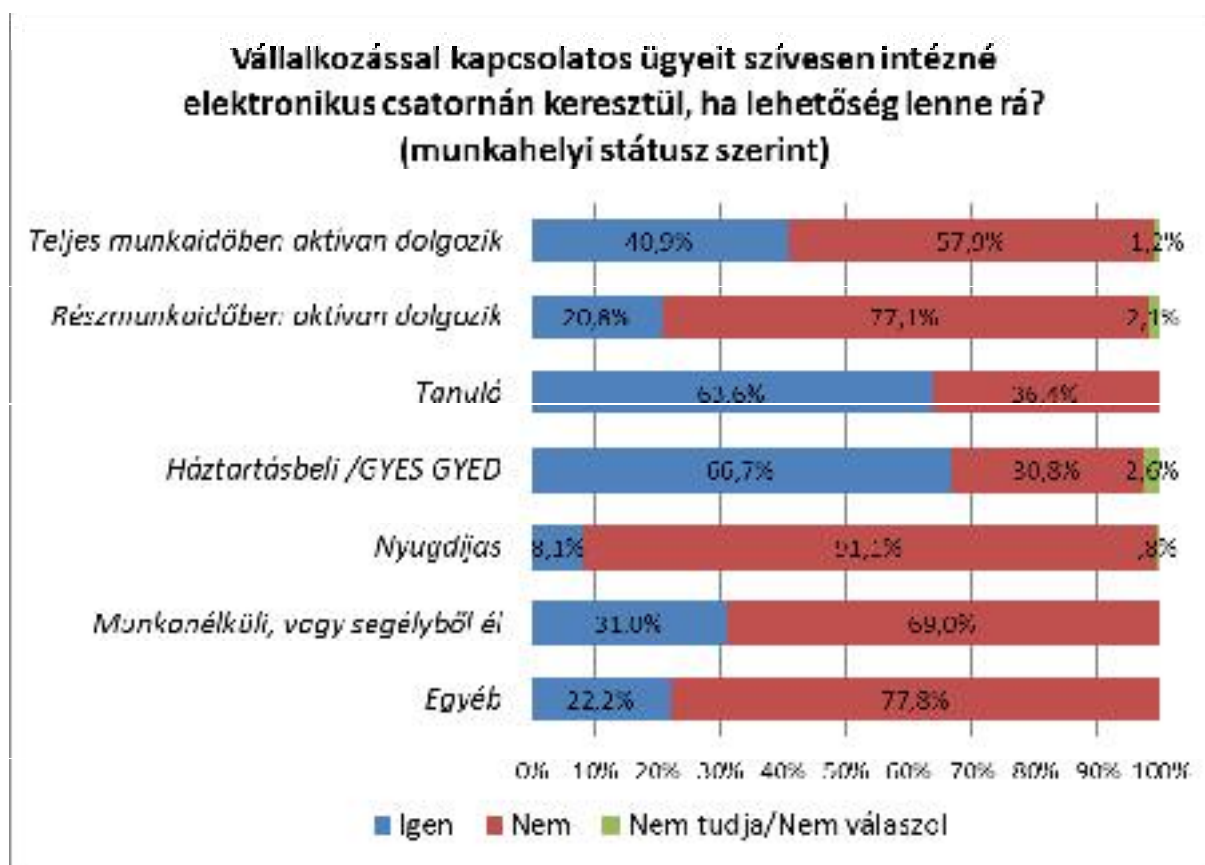
18. melléklet: Adóügyek elektronikus intézése iskolai végzettség szerint



19. melléklet: Adóügyek elektronikus intézése anyagi helyzet alapján

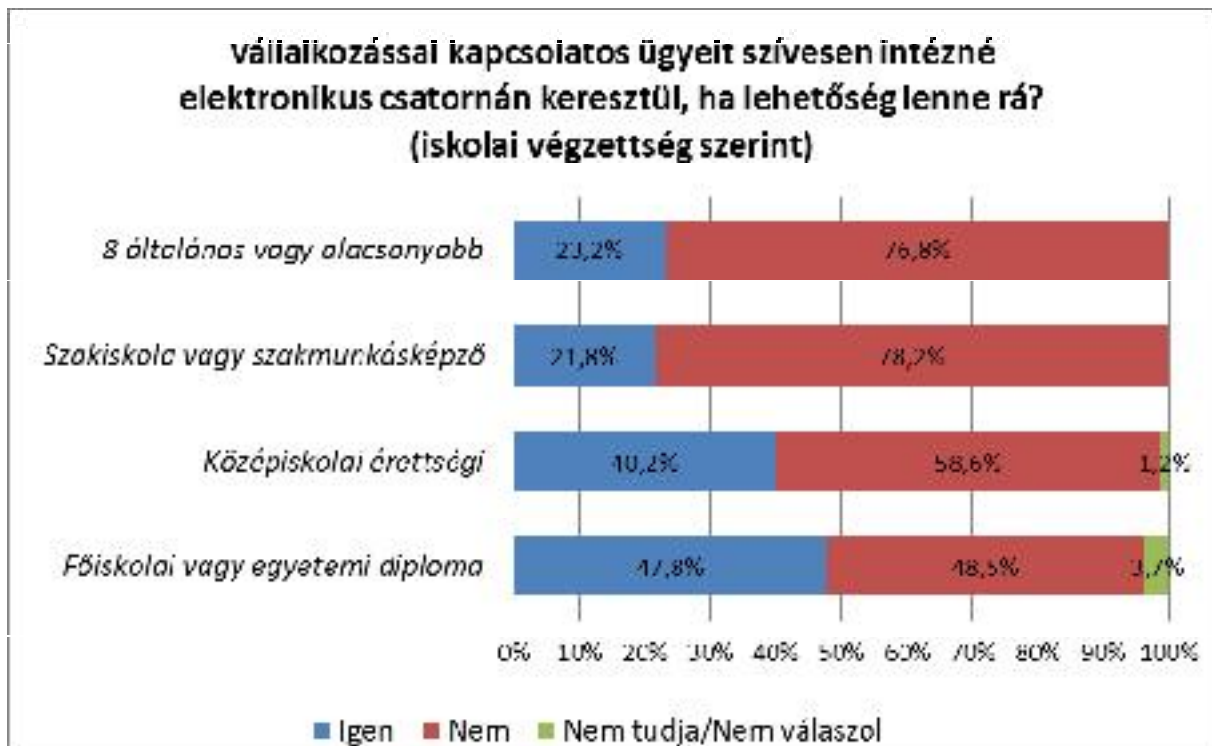


20. melléklet: Vállalkozással kapcsolatos ügyek elektronikus intézése munkahelyi státusz szerint

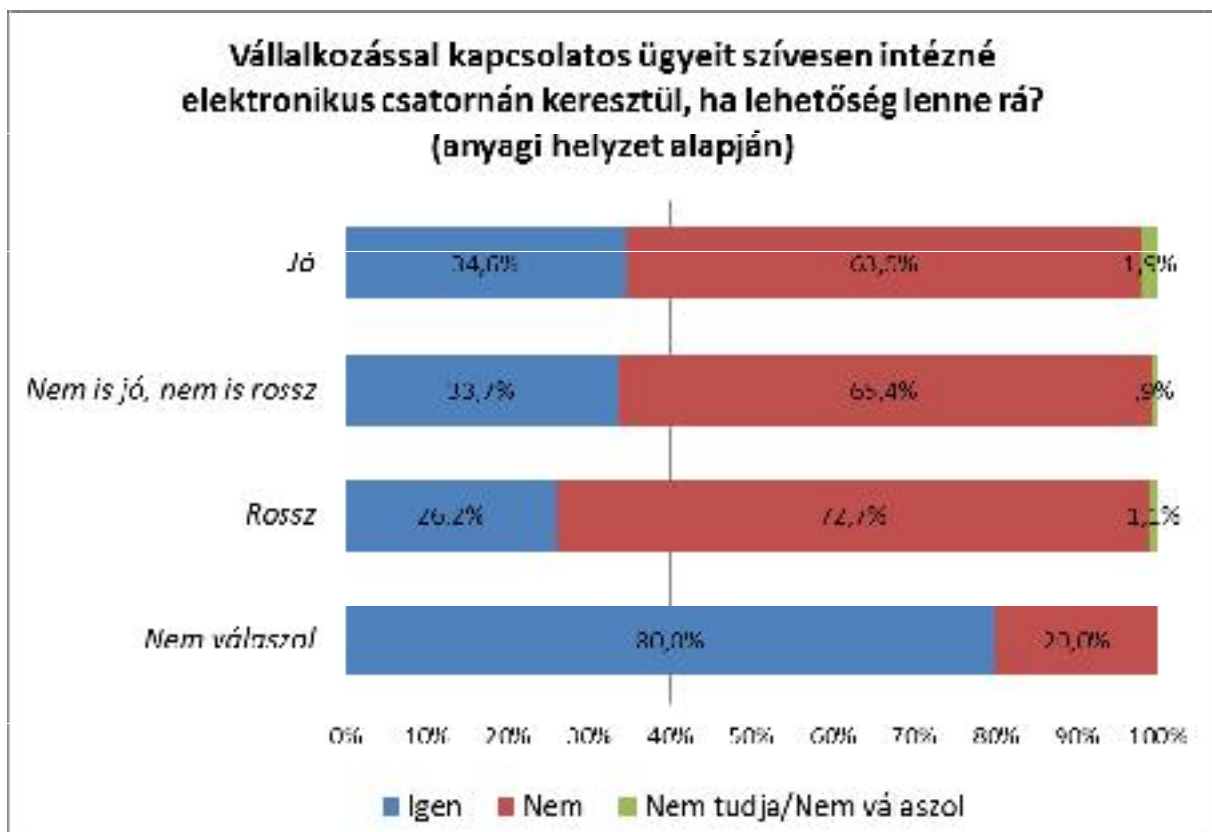




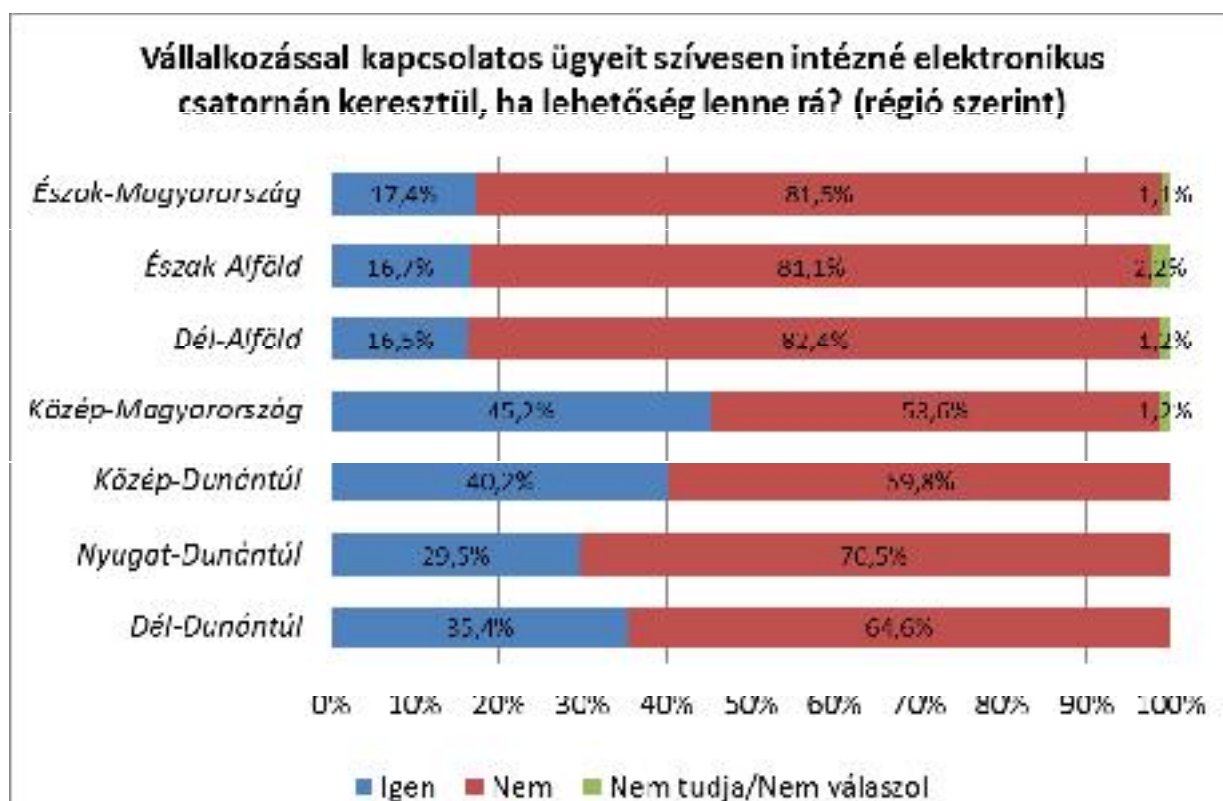
21. melléklet: Vállalkozással kapcsolatos ügyek elektronikus intézése iskolai végzettség szerint



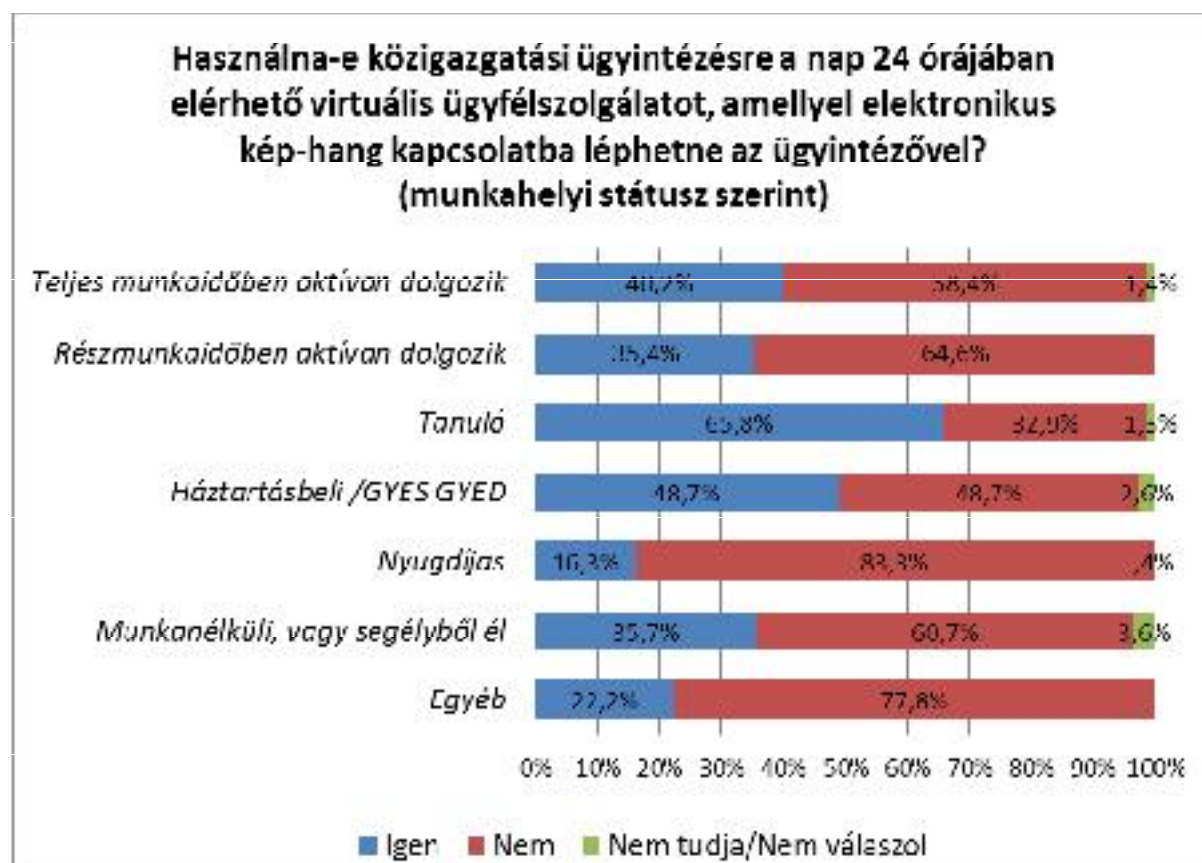
22. melléklet: Vállalkozással kapcsolatos ügyek elektronikus intézése anyagi helyzet szerint



23. melléklet: Vállalkozással kapcsolatos ügyek elektronikus intézése régiók szerint

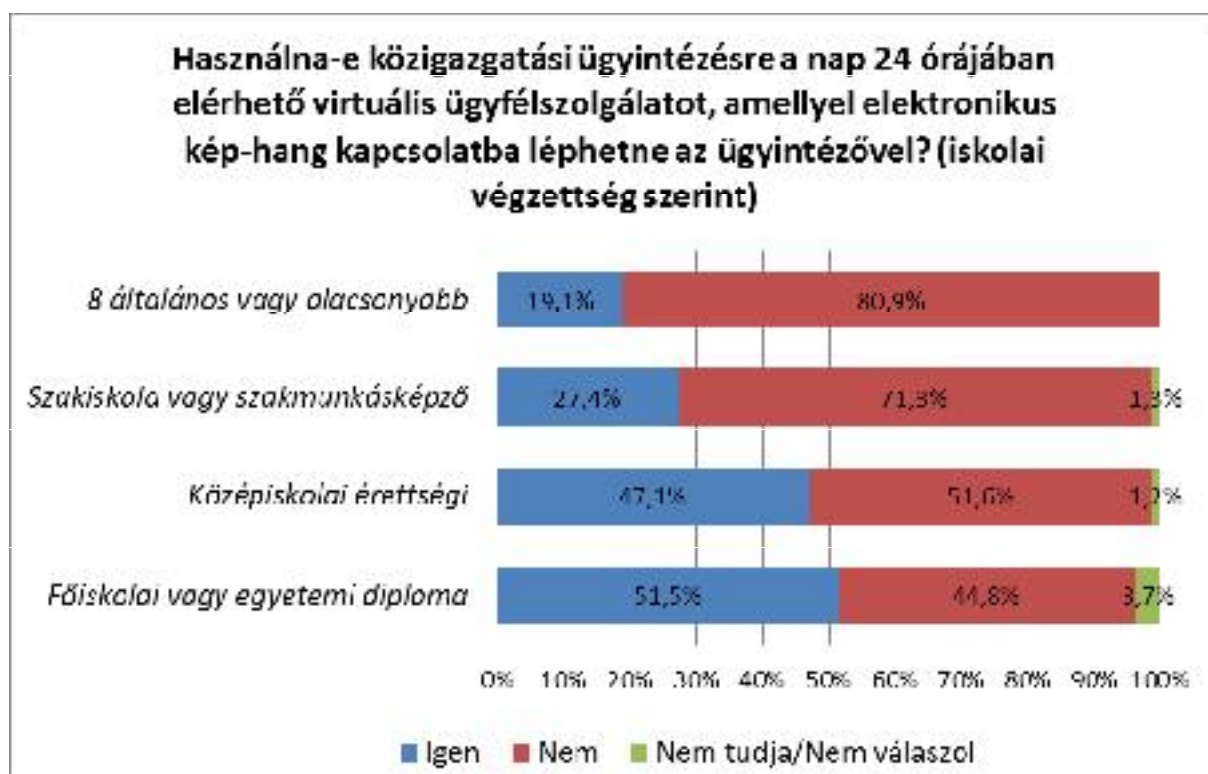


24. melléklet: Az interaktív virtuális ügyfélszolgálat népszerűsége munkahelyi státusz szerint

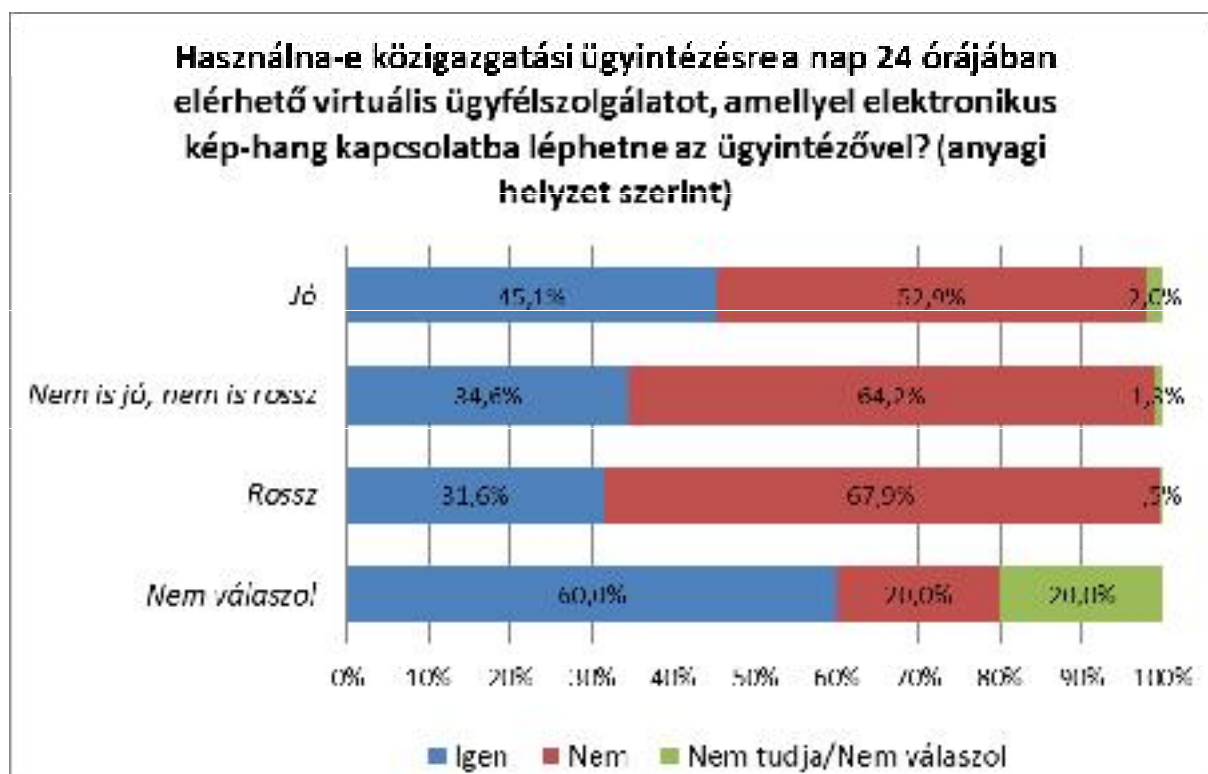




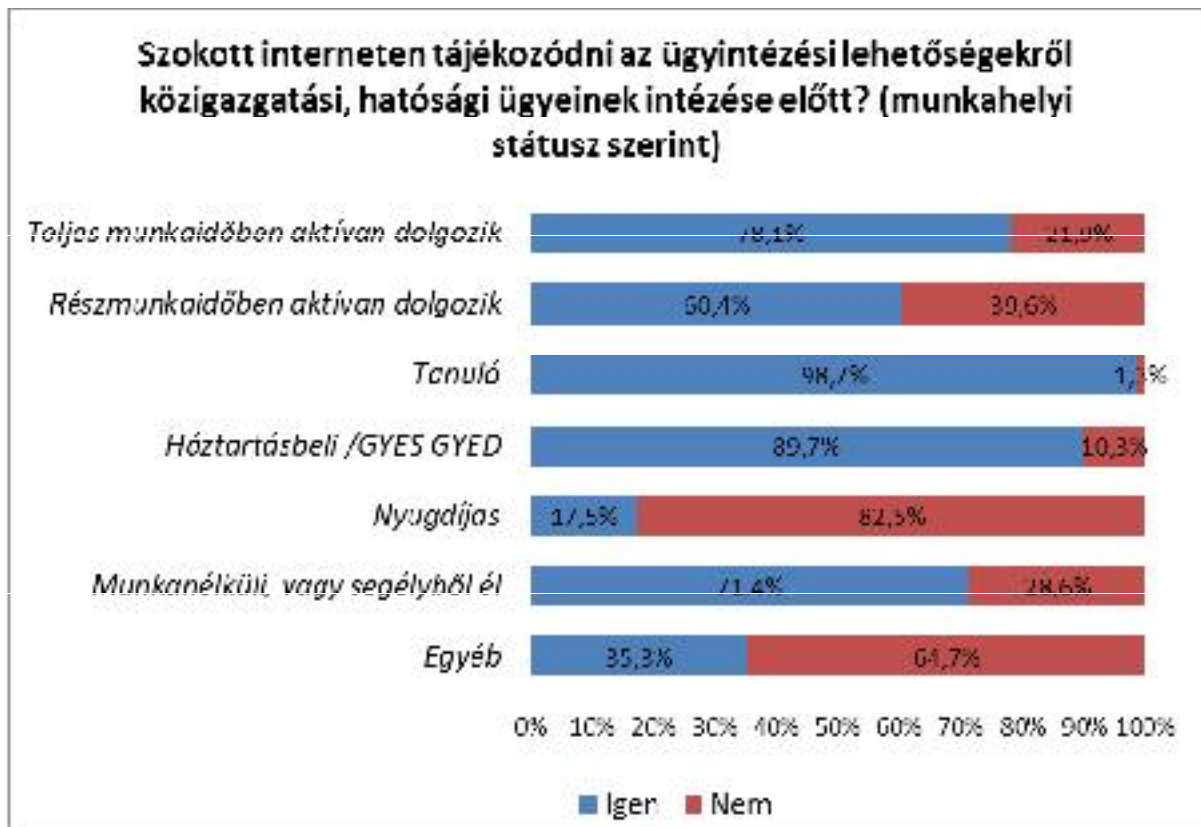
25. melléklet: Az interaktív virtuális ügyfélszolgálat népszerűsége iskolai végzettség szerint



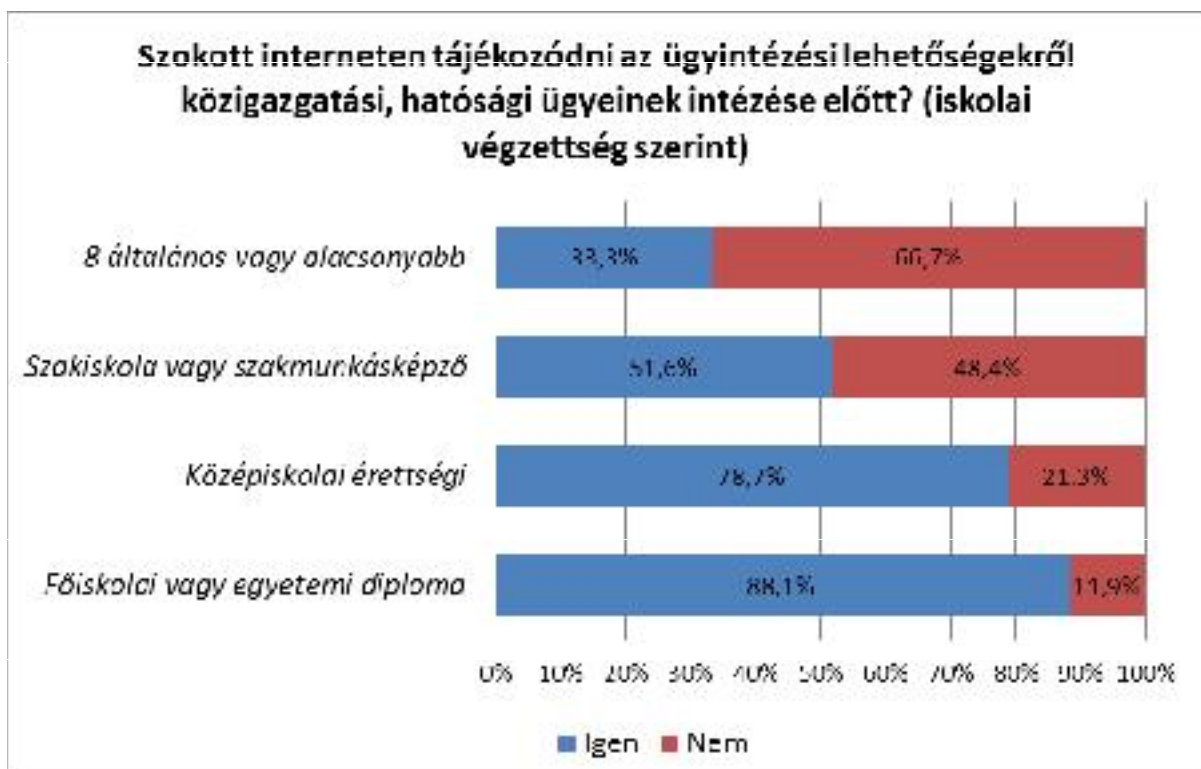
26. melléklet: Az interaktív virtuális ügyfélszolgálat népszerűsége anyagi helyzet szerint



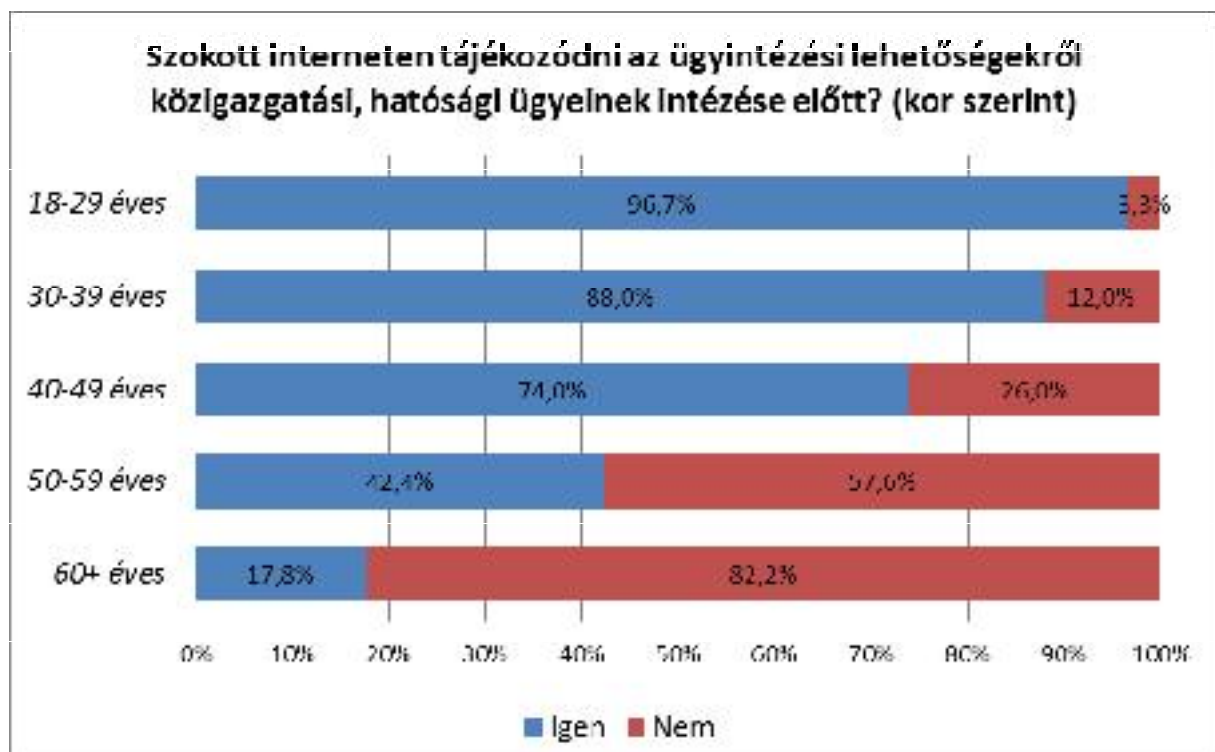
27. melléklet: A hatósági ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás munkahelyi státusz szerint



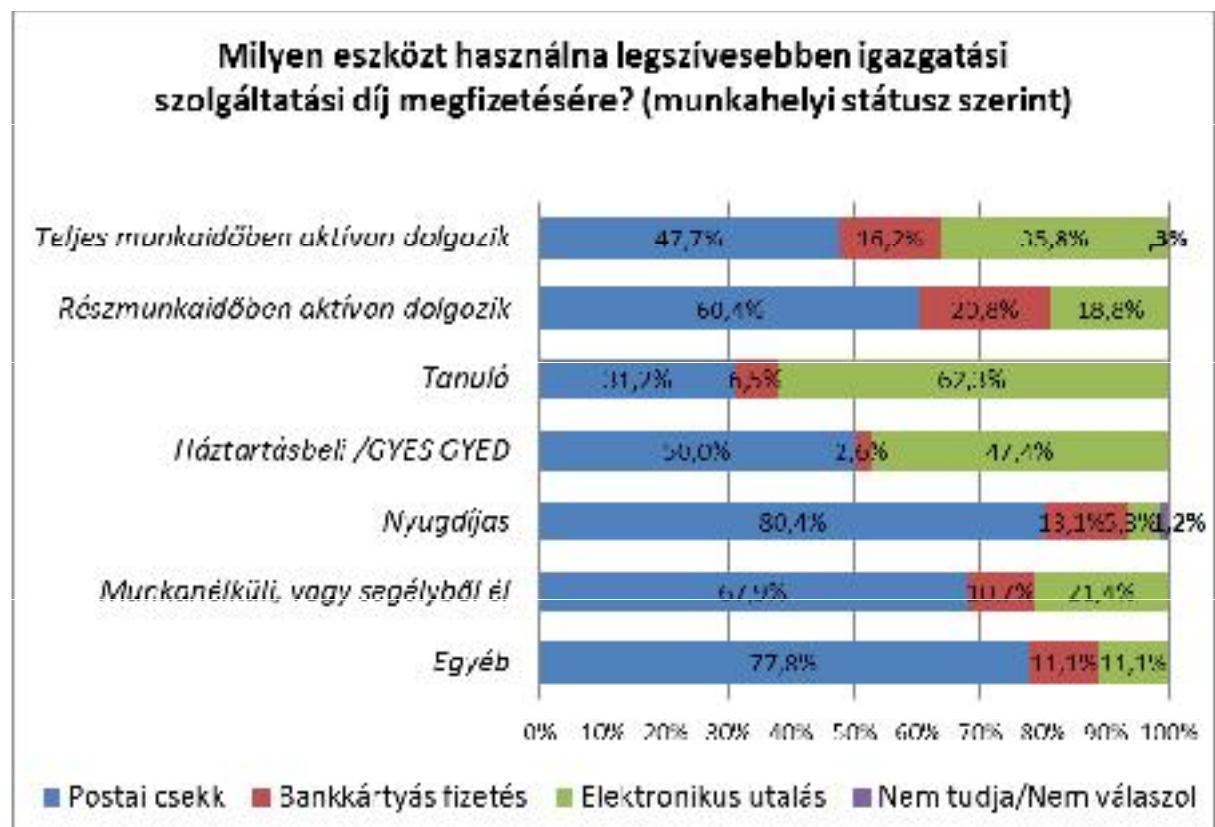
28. melléklet: A hatósági ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás iskolai végzettség szerint



29. melléklet: A hatósági ügyintézéshez kapcsolódó internetes tájékozódás korcsoportok szerint



30. melléklet: Az igazgatási szolgáltatási díj megfizetésére használt eszközök preferenciája a munkahelyi státusz szerint



**31. melléklet:** Az igazgatási szolgáltatási díj megfizetésére használt eszközök preferenciája iskolai végzettség szerint

