



A közigazgatási ügyintézés társadalmi megítélése

2005. február

Országos Piackutató Intézet

H-1055 Budapest, Szent István krt.17. Telefon: 332 9909, fax: 331 6343

E-mail: info@marketingcentrum.hu • www.marketingcentrum.hu

Összefoglaló

- A magyar közvélemény hajlamos lassúak és nehézkesnek érezni a közigazgatási ügyintézését. A 18 évnél idősebbek nagy szükség van türelemre, kitartásra, ha el akarunk valamit intézni. Nem árt egy kis protekció sem, de csak kevesen vélik nagyon korruptnak az ügyintézését
- Alapvélemény szinten a közigazgatási ügyintézés költségeivel, egyszerűségével és a hivatalokban való várakozási idővel vannak problémái a magyar közvéleménynek. Ugyanakkor a hivatalok megközelíthetőségével, kulturáltságával és az ügyintézőkkel határozottan elégedett az emberek többsége.
- A 60 évnél idősebbek, a kevésbé iskolázottak és a szegényebbek alapvéleményei az átlagosnál kedvezőbbek a közigazgatási ügyintézésről.
- A megkérdezettek többsége olcsóbb és gyorsabb közigazgatási ügyintézés szeretne, ám a két szempontot egyszerre viszonylag kevesen emelték ki legfontosabb teendőként.
- Az elmúlt egy-két évben a felnőtt magyarok kétharmadának volt valamilyen közigazgatási ügyintézése: harmaduknak több ügye is volt, másik harmaduknak pedig csak egy ügye.
- A legutóbbi ügyek 90 százalékát az ügyfél kezdeményezte és csak a tizedüket a hivatal. Az esetek 84 százalékában személyesen, valamelyik hivatalban indították el az ügyet, és az ügyfelek 93 százaléka járt egy vagy több hivatalban. A leggyakrabban okmányirodában (is).
- A legutóbbi ügyek többsége okmánykérés volt, és az ügyek 87 százaléka sikeresen lezárult. Fellebbezéssel csak a sikertelen ügyfelek töredéke élt.
- Az ügyfelek oda-vissza átlagosan 54 percet utaztak az ügyintézésük kapcsán, és átlagosan 47 percet várakoztak a hivatalokban. A modern távügyintézési formák még egyáltalán nem honosodtak meg a magyar közigazgatási gyakorlatban, és ez sokszor az ügyfeleken is múlik.
- Az ügyek 38 százaléka azonnal, vagy 1 napon belül elintéződött, a többi ügyintézőnek pedig átlagosan 15 napig kellett várnia ügye elintéződésére. 30 napnál hosszabb ügyintézési időről azonban mindössze a válaszadók 6 százaléka tett említést, többnyire bonyolult, szerteágazó ügyek kapcsán.
- A konkrét ügyintézésekről minden tekintetben lényegesen kedvezőbb az ügyintézők véleménye, mint általában a közvélemény ítélete a közigazgatási ügyintézésről. A területet súlytó előítéleteket az is jelzi, hogy az egyes hivatalokról lényegesen kedvezőbb azok véleménye, akik jártak ott, mint azoké, akik nem. Itt a rendőrség a kivétel, de oda sokan nem a saját szándékaik miatt mennek.

Tartalom

Összefoglaló	2
Módszertan.....	4
Általános vélemények a közigazgatási ügyintézésről.....	6
Mi változzon?	15
Ügyintézés.....	18
A hivatalok megítélése	24
Elégedettség a legutóbbi ügyintézéssel.....	25
Közigazgatási és más ügyintézés.....	27
Vélemények a közigazgatásról	28
Az ügyintézés menete	31
A legutóbbi ügyek.....	36

Módszertan

A Miniszterelnöki Hivatal Közigazgatás-fejlesztési Főosztálya megbízta a Marketing Centrumot a közigazgatási ügyintézés társadalmi megítélésének átfogó felmérésével. A kutatás keretében összesen **2002 interjút** készítettek munkatársaink.

A mintavétel első lépcsőjében – az e célra fejlesztett TelepBank nevű program segítségével - véletlenszerűen kijelöltük a mintába kerülő településeket. Szám szerint 118-at + a 23 budapesti kerületet. A 141 mintavételi körzet regionálisan és urbanizációs szintek szerint jól fedi az országot. A mintavétel második fázisában 2002 lakcímetet vásároltunk a BM Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Hivatal Hatósági és Felügyeleti Főosztályától. A hivatal számítógépes rendszere véletlenszerűen válogatta ki a potenciális válaszadókat, de úgy hogy a kiválogatott személyek nemek és életkori csoportok szerint is pontosan reprezentálják a 18 évesnél idősebb lakosságot.

A mintavétel harmadik szakaszában a Marketing Centrum munkatársai a megadott címeken felkeresték a lakcímnnyilvántartásból a kiválasztott polgárokat, és megkísérelték elkészíteni az interjút. Ha nem sikerül felvenni a kapcsolatot a kiválasztott személlyel, akkor még két alkalommal megkeresték a címet. Ha ezek után sem sikerült elérni az előre kijelölt interjúadót, vagy az mereven elzárkózott az interjúadástól, akkor munkatársaink kerestek helyette egy másik személyt, aki ugyanazon a környéken él, és akinek a legfontosabb demográfiai jellemzői (nem és életkor) megegyeztek az eredetileg kijelölt személyével. Végül is a lakcímnnyilvántartásból kijelölt személyek 52 százaléka sikerült elkészíteni az interjút, és a minta 42 százaléka az úgynevezett kvótás rész. A kvótás részbe az átlagosnál nagyobb valószínűséggel kerültek 30 évnél fiatalabbak és a diplomások, összhangban azzal, hogy a társadalom legmobilabb rétegeinél a legvalószínűbb az, hogy tartósan távol élnek állandóra bejelentett lakóhelyüktől. A válaszmegtagadók aránya egyáltalán nem volt magasabb, mint más kutatásainknál, és a válaszmegtagadások motivációja a legtöbbször „éppen nem érek rá” jellegű volt, nem pedig eleve elzárkózás.

Az adatfeldolgozás során a véletlen mintavételi eljárásból eredő kisebb aránytalanságokat - a KSH 2001-es népszámlálási adatai alapján – több szempontos súlyozással korigáltuk. A súlyozás után a minta jól reprezentálja a teljes 18 évnél idősebb lakosságot, és az alapeloszlások esetében a becslési bizonytalanság kisebb, mint +/-3%.

A különböző keresztlelmzésekben viszont ennél lényegesen nagyobb is lehet a becslések bizonytalansága. A tanulmányban azonban csak olyan társadalmi-demográfiai különbségeket, illetve összefüggéseket, együtt járásokat ismertetünk, amelyek matematikai statisztikai értelemben szignifikánsak, és a kutatás témája szempontjából relevánsak.

A megkérdezésekre 2005. február 9. és 23. között került sor.

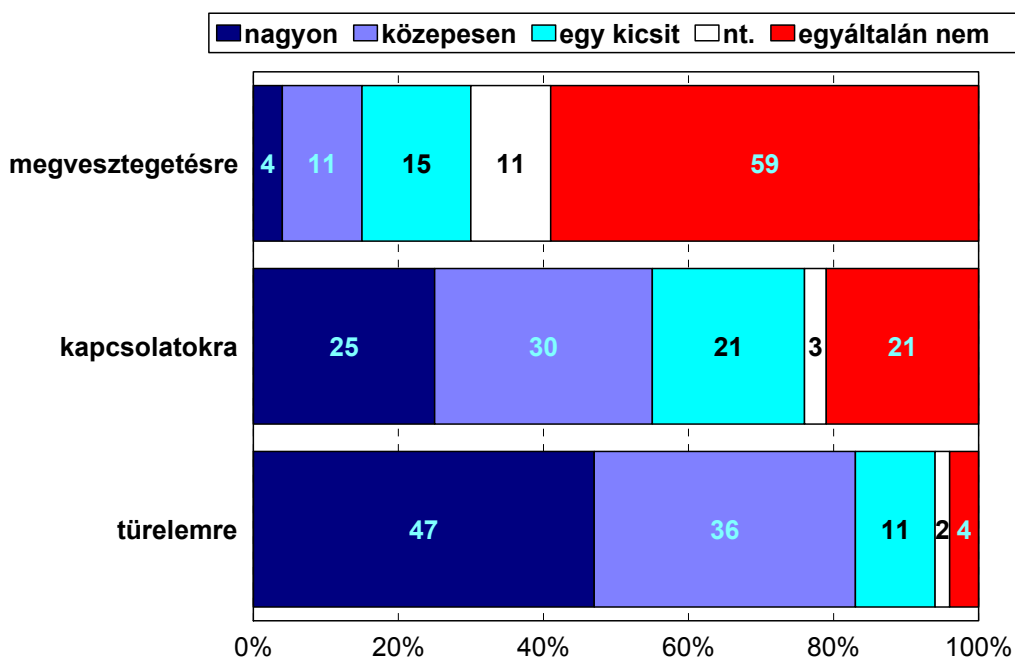
Általános vélemények a közigazgatási ügyintézésről

Az interjúk legelején munkatársaink röviden definiálták a közigazgatási ügyintézés fogalmát:

A továbbiakban a magyar közigazgatási ügyintézással kapcsolatban kérdezném. Amikor a közigazgatásra gondol, ne vegyen figyelembe olyan közszolgáltatásokat, mint például az egészségügy vagy az oktatás, hanem az olyan dolgokra gondoljon, mint például a személyi igazolvány meghosszabbítása, egyéni vállalkozói- vagy őstermelői igazolvány kiváltása, adózás, építési engedély megkérése, tulajdonlap elkérése, szociális támogatás igénylése stb.

A kérdőív első kérdései az általános attitűdökre, illetve az általános elégedettségre vonatkoztak. A válaszokból először is az derült ki, hogy a polgárok úgy gondolnak az ügyintézésre, hogy ehhez sok türelem, kitartás kell, és nem árt egy kis protekció sem. Ugyanakkor viszonylag kevesen vélekednek úgy, hogy kenőpénzekkel meg lehet olajozni a közigazgatási ügyintézés menetét.

1. ábra Tapasztalatai szerint ahhoz, hogy elintézzен az ember valamilyen hivatalos ügyet a magyar közigazgatásban, mennyire van szükség:



Ha az 1. ábrán bemutatott válaszmegoszlásokat 100 fokú skálára vetítjük¹, akkor a türelem, kitartás átlaga 76 pont, az összeköttetéseké 54 pont, a megvesztegetésé pedig mindössze 18 pont. A „türelemre, kitartásra” válaszok viszonylag szorosan korrelálnak az „összeköttetésekre” válaszokkal ($r=0,48$), és csak lazán, de azért szignifikánsan a „megvesztegetésre” válaszokkal ($r=0,23$). Az összeköttetésekre válaszok viszont szintén viszonylag szorosan együtt járnak a megvesztegetésre válaszokkal ($r=0,44$). Mindez azt jelenti, hogy a válaszokat egy általános alapattitűd alakítja nagy súllyal, másfelől pedig az, hogy a válaszadó milyen mértékben feltételez törvényen kívüli elemeket a közigazgatási ügyintézésben.

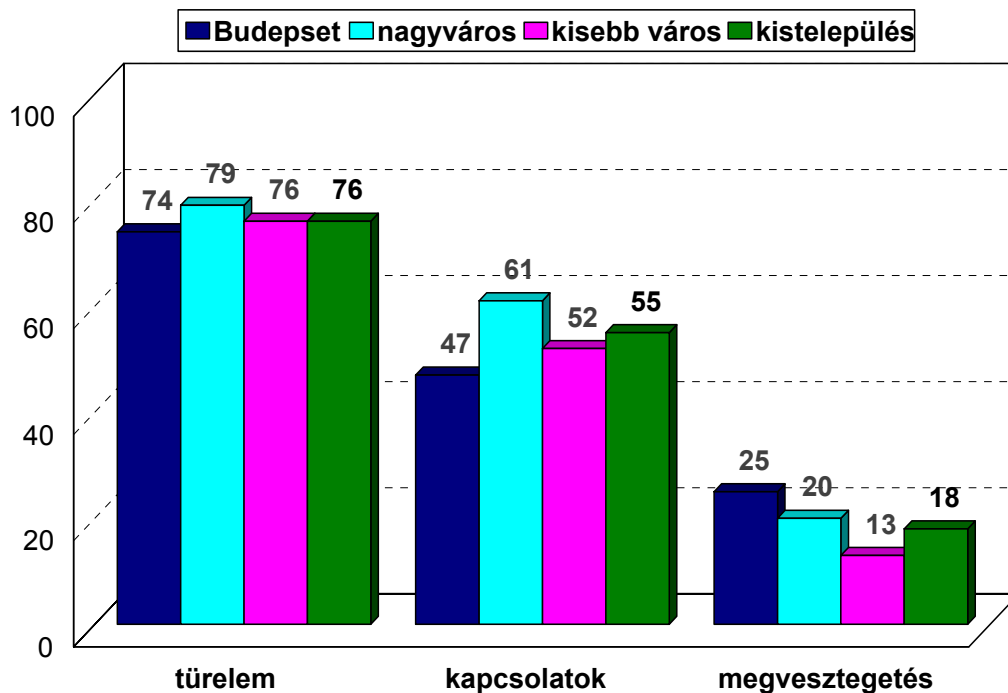
A véleménymegoszlásokat befolyásolja a válaszadók lakóhelye, jövedelmi helyzete és életkora. A vidékiek az átlagosnál hajlamosabbak jelentőséget tulajdonítani a protekciónak az ügyintézésben, a fővárosiak körében pedig a „megvesztegetés” pontszáma nagyobb az átlagosnál (2. ábra). A 60 évnél idősebbek véleményátlaga mind a három szempont szerint kedvezőbb, mint a fiatalabbaké, és a 30-44 éves korosztály tagjai feltételeznek a legnagyobb valószínűséggel protekciót és megvesztegetést a közigazgatási ügyintézésben (3. ábra).

Jövedelmi helyzet szerint 4 markánsan elkülönülő csoportba sorolhatjuk a megkérdezetteket: 35 százalékuk havi 100 ezer forintnál kevesebből gazdálkodik, 27 százalékuknál 100-150 ezer forint a család havi nettó jövedelme, 20 százalékuknál 150-200 ezer forint, 18 százalékuknál pedig 200 ezer forintnál több. A közigazgatási ügyintézésről ez utóbbiak véleménye a legkedvezőtlenebb (4. ábra).

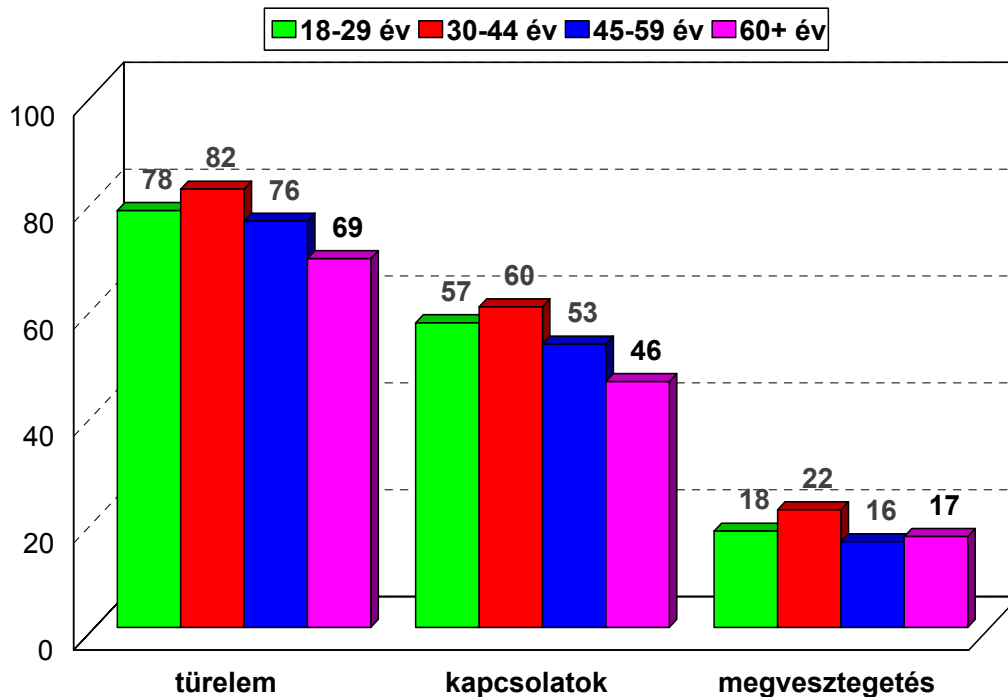
Ugyanakkor pártpreferencia szerint csak egyetlen kiugró értéket találtunk: a parlamenten kívüli pártok támogatói másoknál hajlamosabbak azt gondolni, hogy nem árt egy kis kenőpénz a közigazgatási ügyintézés olajozására (27 pont vs. 18 pont). És ebben az a fő hír, hogy a közigazgatási ügyintézésről alkotott alapvélemények nem (párt)politizálódtak át, noha más területeken eléggé markánsan különbözni szokott az ellenzékiek és a kormánypártiak véleménye.

¹ nagyon=100 pont, közepesen=67 pont, egy kicsit=33 pont, egyáltalán nem=0 pont

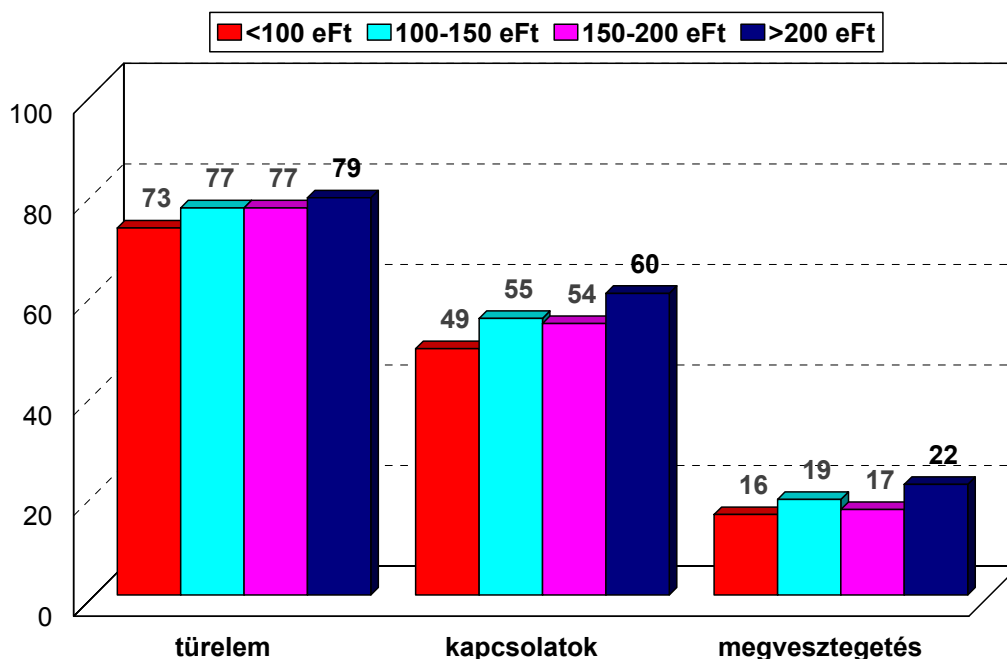
2. ábra Alapvélemények a közigazgatási ügyintézésről lakóhely szerint



3. ábra Alapvélemények a közigazgatási ügyintézésről életkor szerint



4. ábra Alapvélemények a közigazgatási ügyintézésről jövedelem szerint



Mindezek után arra kértük a megkérdezetteket, hogy értékeljék 16 szempont szerint a közigazgatási ügyintézésrel való elégedettségüket-elégedetlenségüket. A válaszok mérlege² mindössze három szempontonál billent át a negatív tartományba: az ügyintézés költségei, ára, az ügyintézés egyszerűsége, és várakozási idő a hivatalokban szempontoknál. A hivatalok megközelíthetőségével és az ügyintézőkkel viszont határozottan elégedett a polgárok többsége.

Ha megvizsgáljuk a táblán bemutatott alapválaszok együtt járásait, akkor azt látjuk, hogy a 16 értékelést egy általános elégedettség-elégedetlenség attitűd alakítja a legnagyobb súllyal, és ezt az alapattitűdöt az egyedi válaszoknál finomabban méri³ a 16 válasz átlaga. Ugyanakkor ez az alapattitűd skála felbontható három egymással szorosan korreláló alskálára, de a faktorszerkezetébe nem illeszkedik jól a fellebbezési lehetőségek, a korrupciómentesség és az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága szerinti értékelés. A három alszempont: az egyszerűség, az ügyintézőkkel való elégedettség és az elérhetőség.

² teljesen=+100, inkább igen=+50, inkább nem=-50, egyáltalán nem=-100 pont

³ A skála megbízhatóságát jelző Cronbach $\alpha=0,91$.

Mennyire elégedett: teljesen, inkább igen, inkább nem vagy egyáltalán nem?

<i>a válaszadók százalékában</i>	teljesen	inkább igen	nem tudja	inkább nem	egyáltalán nem
a hivatalok megközelíthetősége	32%	49%	1%	14%	4%
az ügyintézők udvariassága	28%	50%	1%	17%	4%
az ügyintézők szakértelme	26%	53%	2%	16%	3%
az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága	26%	52%	1%	16%	5%
az ügyintézők tájékozottsága	26%	52%	2%	17%	3%
a hivatali nyitva tartások időrendje	25%	47%	1%	20%	7%
általában az ügyintézés színvonala	13%	57%	2%	24%	4%
korruptiómentesség	24%	36%	14%	19%	7%
fellebbezési lehetőségek	17%	41%	21%	16%	5%
az ügyintézési határidők betartása	18%	48%	3%	23%	8%
az ügyintézéssel kapcsolatos információk rendelkezésre állása	15%	45%	2%	28%	10%
az ügyintézés átláthatósága	16%	40%	3%	32%	9%
a döntések gyorsasága	13%	38%	4%	34%	11%
az ügyintézés egyszerűsége	11%	36%	1%	36%	16%
várakozási idő a hivatalokban	10%	38%	1%	34%	17%
az ügyintézés költségei, ára	8%	27%	4%	38%	23%

Az alapattitűd skála (tehát a 16 alapválasz) átlaga +21 pontnak, azaz egyértelműen pozitívnak adódott. A skála értéke a válaszadók 21 százaléka körében negatív, 17 százalékuk körében nulla körüli, 62 százalékuk körében viszont egyértelműen pozitív, azaz a felnőtt magyarok közel kétharmada alapvetően elégedett a közigazgatási ügyintézással, miközben csak az ötödük elégedetlen.

Az általános elégedettség-elégedetlenség skála átlagait a válaszadók életkora befolyásolja a legjobban, de iskolai végzettség, jövedelmi helyzet és lakóhely szerint is szignifikánsak a különbségek. Pártpreferencia szerint viszont nincsenek számottevő eltérések. A közigazgatási ügyintézés általános megítélése a legszegényebbek, a legkevésbé iskolázottak, a 60 évnél idősebbek és a kistelepüléseken élők körében a legkedvezőbb, de nincs olyan társadalmi demográfiai réteg, amelynél átbillenne a negatív tartományba a mutató (lásd a táblát).

A közigazgatási ügyintézés általános megítélése különböző társadalmi-demográfiai szempontok szerint – mérleg-indexre vetítve

18-29 évesek	20
30-44 évesek	15
45-59 évesek	20
60 évnél idősebbek	30
100 eFt alatti havi jövedelemből gazdálkodnak	26
100-150 eFt havi jövedelemből gazdálkodnak	19
150-200 eFt havi jövedelemből gazdálkodnak	18
200 eFt fölötti havi jövedelemből gazdálkodnak	18
8 vagy kevesebb osztályt végzettek	27
szakképzettek	21
érettségizettek	15
diplomások	21
Budapest	14
megyeszékhely + megyei jogú város	16
kisebb városok	26
5000 lakosnál kisebb települések	23

Az ügyintézés **egyszerűsége** faktor-skála nagyon szorosan ($r=0,94$) korrelál az általános attitűd skálával, és ez már annyira szoros együtt járás, hogy gyakorlatilag ugyanazt méri a két mutató. Mindazonáltal a faktor-skála átlaga mindössze +4 pont. Értéke a válaszadók 39 százaléka körében negatív, 13 százaléuk körében nulla körüli, és csak 48 százaléuk körében pozitív. Magyarán mindez azt jelenti, hogy általában a közigazgatási ügyintézésről a felnőtt magyarok ötödének van egyértelműen negatív véleménye, az ügyintézés egyszerűségéről, „felhasználó barátságáról” viszont négytizedüknek.

Az **ügyintézők** megítélése faktor-skála is szorosan korrelál az általános attitűd skálával ($r=0,85$), de azért ez a szempont nem simul bele teljesen az általános megítélésbe, van saját, független tényezője is. A skála átlaga +24 pontnak adódott. Értéke a válaszadók 69 százaléka körében pozitív, 8 százaléuk körében nulla körüli, és 23 százaléuknál billen át egyértelműen a negatív tartományba. Tehát a magyar felnőttek közel negyedének a körében negatív a közigazgatás ügyintézőinek a megítélése.

A közigazgatási ügyintézésrel való elégedettség faktor-szerkezete

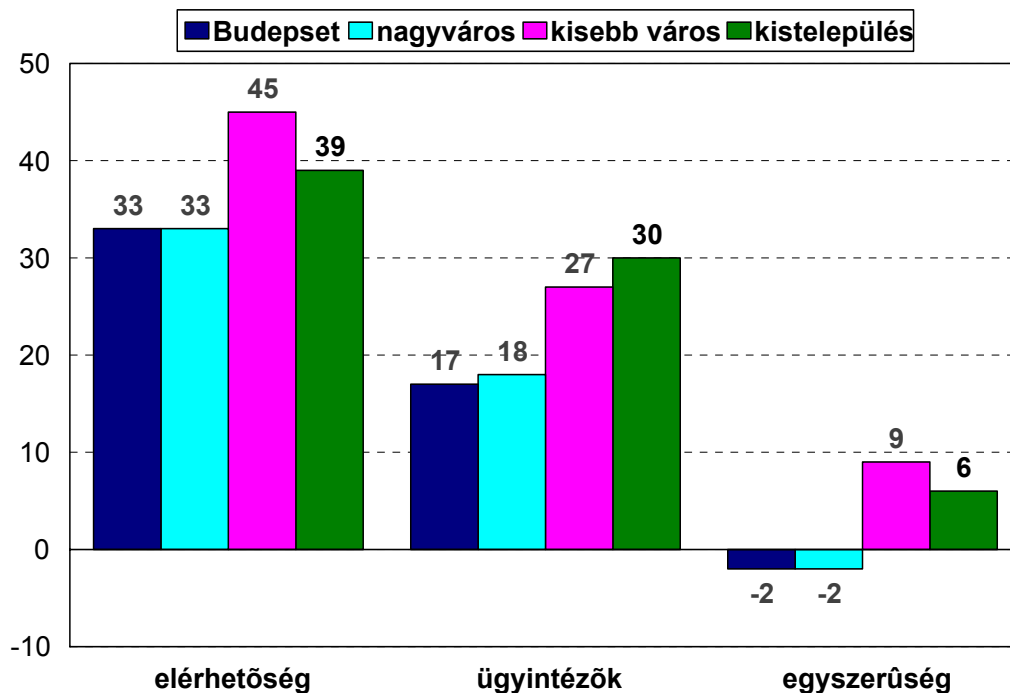
1. faktor: felhasználó barátság	faktor-súly	mérleg-index
várakozási idő a hivatalokban	0,78	-5
az ügyintézés egyszerűsége	0,75	-5
az ügyintézés költségei, ára	0,74	-20
a döntések gyorsasága (átfutási idő)	0,70	4
az információk rendelkezésre állása	0,62	14
az ügyintézési határidők betartása	0,58	23
az ügyintézés átláthatósága	0,58	11
általában a közigazgatási ügyintézés színvonala	0,50	26
2. faktor: ügyintézők	faktor-súly	mérleg-index
az ügyintézők tájékozottsága	0,88	40
az ügyintézők szakértelme	0,86	41
az ügyintézők udvariassága	0,67	41
3. faktor: elérhetőség	faktor-súly	mérleg-index
a hivatalok megközelíthetősége	0,85	46
a hivatali nyitva tartások időrendje	0,81	31

Végül a harmadik faktorba két szempont került nagy súllyal: a hivatalok megközelíthetősége és nyitvatartási rendje. Az általános attitűd skálával ez a faktor korrelál a legkevésbé szorosan ($r=0,60$), és nem csak azért, mert ezt csak két szempont alakítja, hanem azért is, mert e két szempont közös eleme – az **elérhetőség** – a leginkább független a másik két főszemponttól.

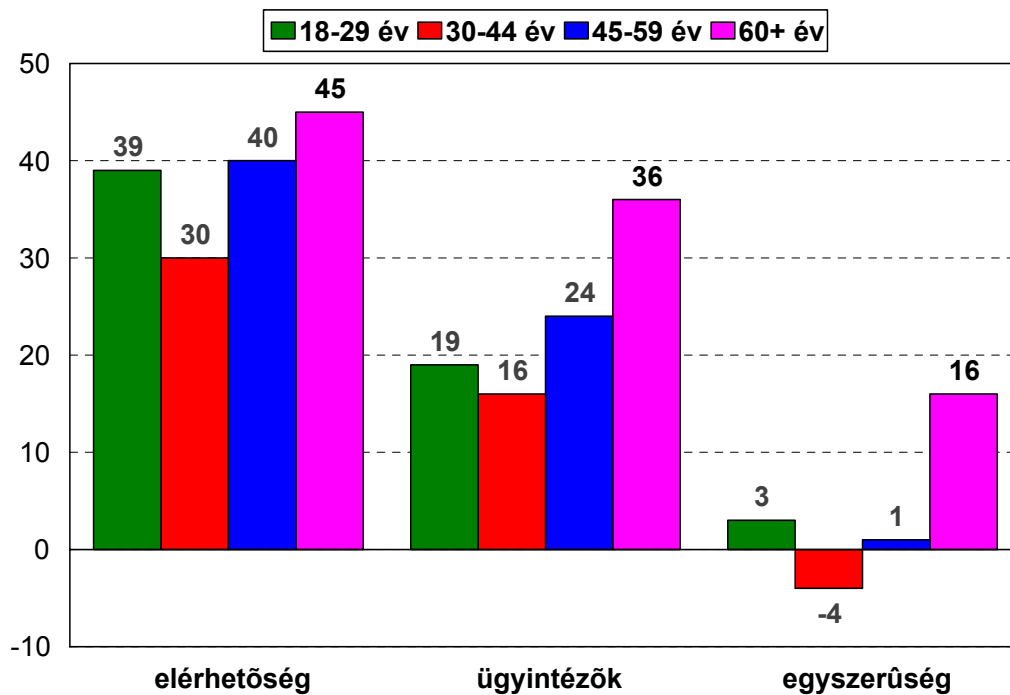
A skála átlaga 39 pontnak adódott. Értéke a válaszadók 69 százaléka körében pozitív, 18 százaléuk körében nulla körüli, és mindössze 13 százaléuk körében negatív, tehát éppen a közigazgatási ügyintézés elérhetőséggel van a legkevésbé embernek komoly baja.

A nagyvárosokban lényegesen több lehetőség van az ügyek elintézésére, mint a kisebb településeken, ugyanakkor éppen az itt élők véleményei a legkevésbé kedvezőek. Ez viszont azt jelenti, hogy mutatók sokkal inkább szubjektív véleményeket tükröznek, mintsem a valós helyzetre való többé-kevésbé objektív reflexiókat (5-8. ábra).

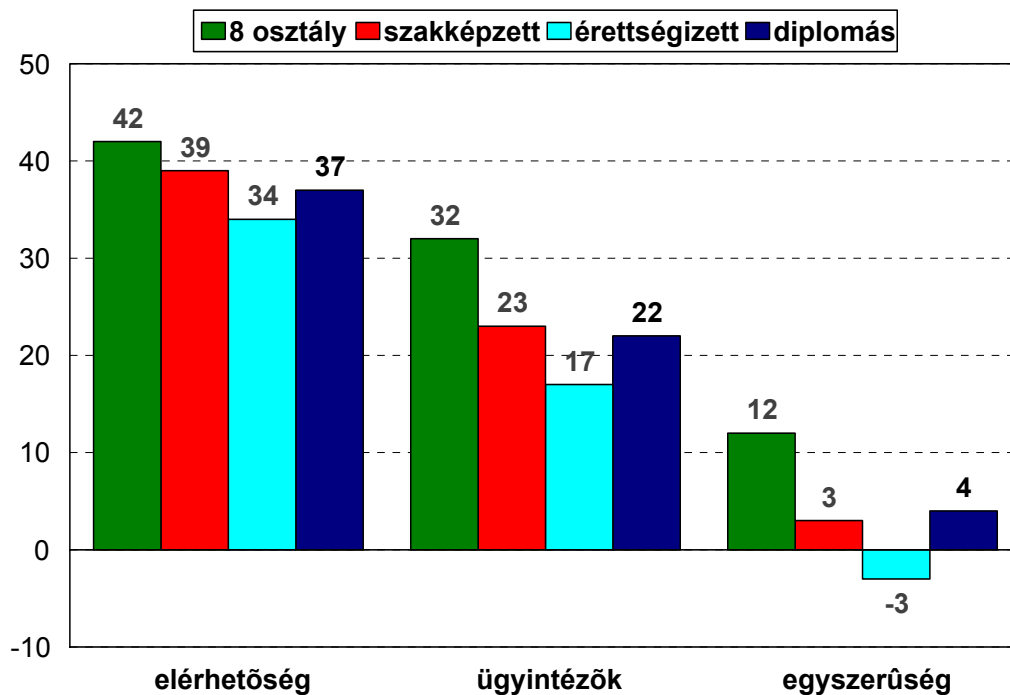
5. ábra A közigazgatási ügyintézással való elégedettség faktorai



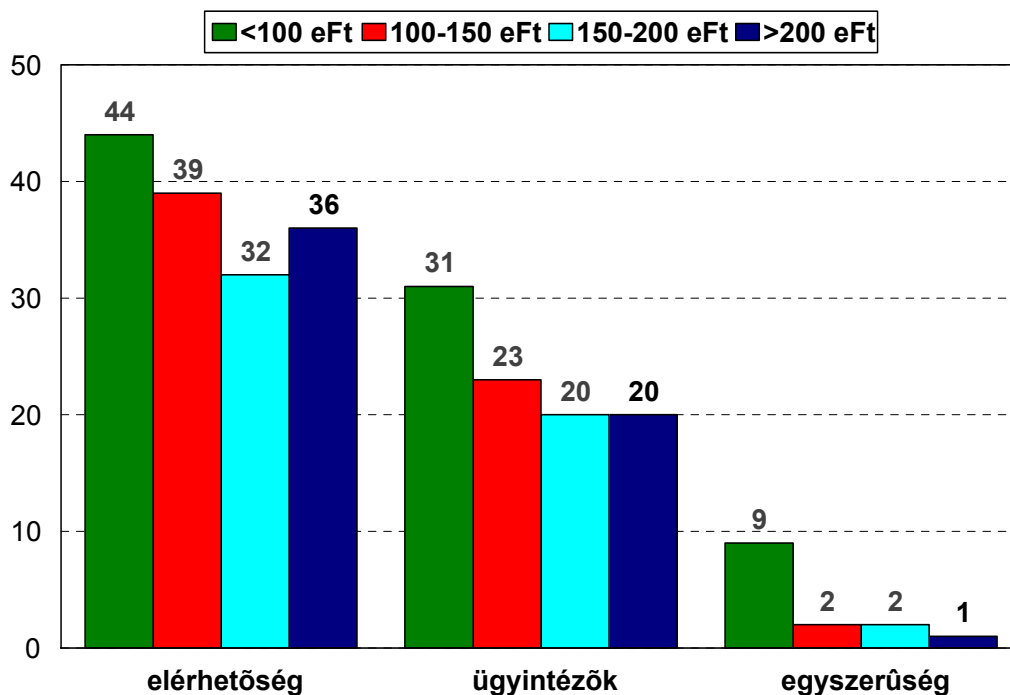
6. ábra A közigazgatási ügyintézással való elégedettség faktorai



7. ábra A közigazgatási ügyintézással való elégedettség faktorai



8. ábra A közigazgatási ügyintézással való elégedettség faktorai



Mi változzon?

A megkérdezettek 60 százaléka elsősorban az ügyintézési díjakat, illetékeket csökkentené a közigazgatási ügyintézésben, 59 százalékuk pedig az ügyintézés felgyorsítását választotta ki a két legfontosabbnak tartott cél közé egy hét elemű listáról. A két célt azonban kevesebben választották ki egyszerre, mint külön-külön.

Kérem, válassza ki a két Ön által legfontosabbnak tartott célt, intézkedést?

	választja %
1. az ügyintézési díjak, illetékek csökkentése	60
2. az ügyintézés felgyorsítása	59
3. elektronikus – internetes - ügyintézés elterjesztése	21
4. a szakszerűség javítása	21
5. a hivatalok nyitvatartási idejének meghosszabbítása	17
6. a korrupció visszaszorítása	14
7. az ügyintézés kulturáltabbá tétele	8

A válaszok között minden lehetséges párosítás előfordult, a választás mintázatokat nézve azonban 3 véleménycsoport valamelyikébe sorolhatjuk a válaszadókat⁴: 59 százalékuk számára az ügyintézés gyorsítása az elsődlegesen fontos cél, 28 százalékuk számára az ügyintézés olcsóbbá tétele, 13 százalékuk pedig más stratégiák szerint választott, és ennek megfelelően e csoport körében lényegesen nagyobb a választások szóródása, mint a két népesebb csoportban. A legnépesebb csoportban a gyorsaság mellett persze az olcsóbbá tétel a második leggyakrabban kiválasztott cél, míg a második legnépesebb csoportra az a jellemző, hogy az olcsóság mellé valamilyen más célt választott, nem pedig a gyorsítást. Végül a vegyes véleménycsoport tagjait az különbözteti meg a másik két véleménycsoport tagjaitól, hogy e körben csak elvétve választotta valaki a közigazgatási ügyintézés költségeinek a csökkentését, illetve az ügyintézés gyorsítást.

⁴ Ez itt is az összes megkérdezett 98 százalékát jelenti.

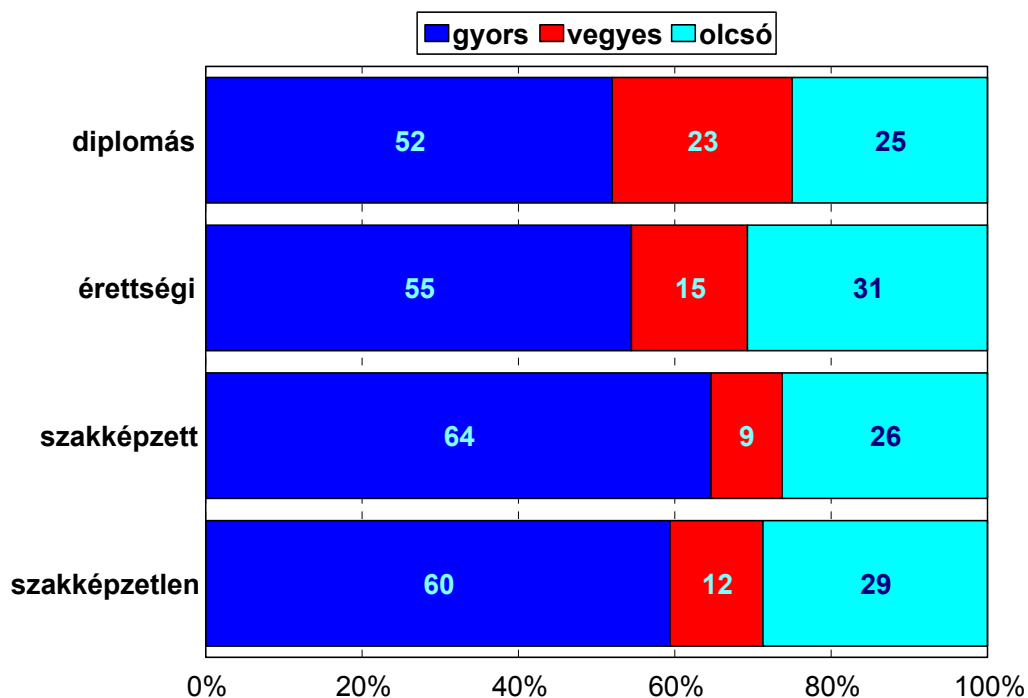
A legfontosabb fejlesztési irányok választási gyakoriságai a válaszadók százalékában a véleménycsoportok tagjai körében

	gyors	vegyes	olcsó
az ügyintézés felgyorsítása	100	2	0
az ügyintézési díjak, illetékek csökkentése	55	1	100
a szakszerűség javítása	16	40	21
elektronikus – internetes - ügyintézés elterjesztése	10	58	28
a hivatalok nyitvatartási idejének meghosszabbítása	8	36	15
a korrupció visszaszorítása	8	36	15
az ügyintézés kulturáltabbá tétele	5	24	8
a csoportba sorolt válaszadók aránya	59%	13%	28%

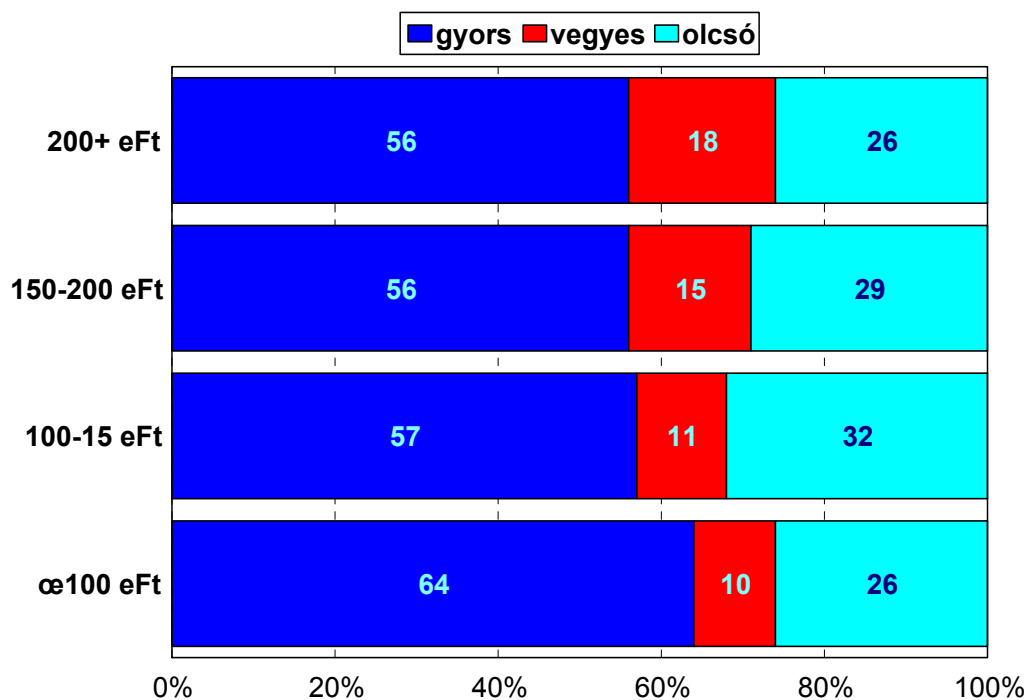
A három véleménycsoport arányai csak iskolai végzettség, vagyoni helyzet és lakóhely szerint különböznek egymástól szignifikánsan. A tanultabbak, a módosabbak és a budapestiek az átlagosnál nagyobb valószínűséggel kerültek az árnyaltabb stratégiák szerint választó csoportba. A gyorsítás és az olcsóbbá tétel együttes választása pedig a legszegényebbekre és az 50 főnél kisebb településeken élőkre a legjellemzőbb.

Végül az is figyelemreméltó a választás mintázatokban, hogy alig néhányan választották egyszerre a gyorsítást és az elektronikus – internetes – ügyintézés elterjesztését. Ez viszont azt jelzi, hogy a magyar közvélemény „fejében” még nem igazán ültetődött el az a gondolat, hogy az elektronikus ügyintézés nem csak kényelmesebb, hanem lényegesen gyorsabb is, mint a hagyományos.

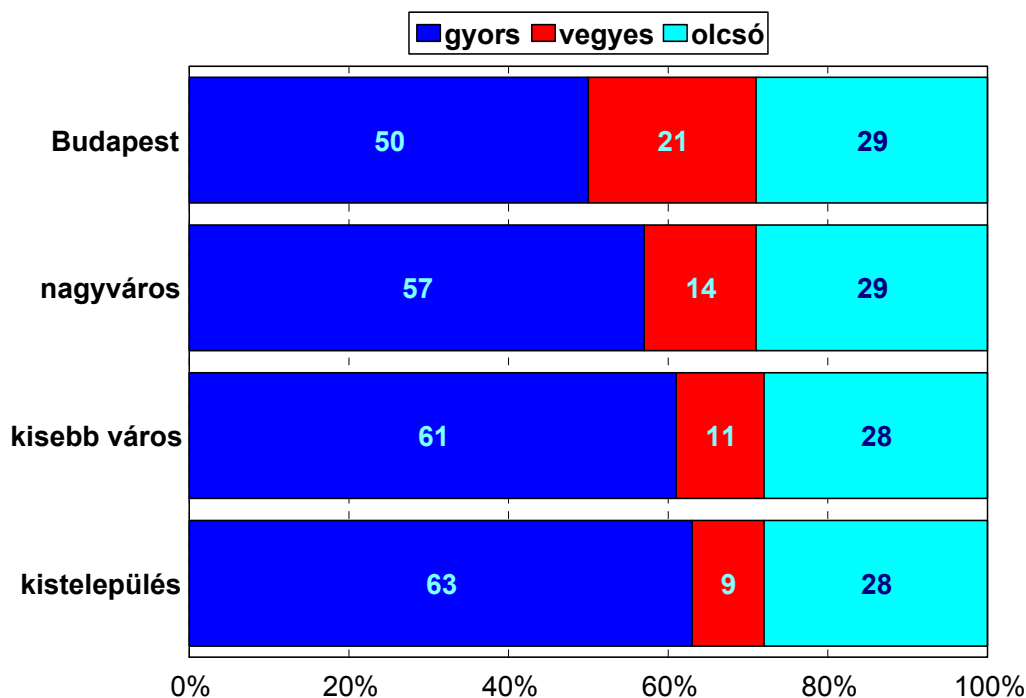
9. ábra Választási stratégiák iskolázottság szerint



10. ábra Választási stratégiák jövedelem szerint



11. ábra Választási stratégiák lakóhely szerint



Ügyintézés

Az elmúlt egy-két évben a felnőtt magyarok kétharmadának volt valamilyen közigazgatási ügyintézése: harmaduknak több ügye is volt, másik harmaduknak pedig csak egy ügye.

A legutóbbi ügyek 90 százalékát az ügyfél kezdeményezte és csak a tizedüket a hivatal. Az esetek 84 százalékában személyesen, valamelyik hivatalban indították el az ügyet. Levélben mindössze a legutóbbi ügyek 6 százalékát indították, telefonon másik 6 százalékát, elektronikusan (interneten) pedig csak 1 százalékukat. (Az ügyfelek 2 százaléka egyéb módról számolt be, 1 százalékuk pedig nem tudott vagy akart válaszolni.)

Akárhogyan is indult az ügy, a legutóbbi ügye kapcsán az ügyfelek 93 százaléka személyesen is járt valamilyen hivatalban. Mindez azt jelzi, hogy a magyar közigazgatási ügyintézés gyakorlatában alig-alig nyertek teret az idő-kímélő ügyintézési eljárások, végső soron szinte minden a hivatalokban intéződik el.

Az ügyfelek 93 százaléka azt is elmondta, hogy miként közelítette meg legutóbbi ügyintézése helyszínét: 83 százalékuk egyféle megközelítési módot említett, 10 százalékuk viszont többféle közlekedési eszközt is igénybe vett.

A legtöbben gyalog (34%) vagy autóval (35%) mentek a legutóbbi ügyintézésük helyszínére. Városi tömegközlekedést a hivatalokba menő ügyfelek 19 százaléka, távolsági buszt 12 százalékuk, kerékpárt 8 százalékuk vonatot, illetve más – a kérdőíven nem felsorolt - közlekedési eszközt pedig 2-2 százalékuk vet igénybe.

Az 1-2 éves időhatártól eltekintve a 18 évnél idősebb magyarok 93 százaléka ügyfélkapcsolatba került valamikor valamilyen közigazgatási intézménnyel. A legtöbbször természetesen az okmányirodákat említették a válaszadók, és nem is volt más intézmény, amit a válaszadók több mint a fele említett volna.

Mindent egybevetve a 18 évnél idősebb magyarok átlagosan 4,3 féle intézménnyel kerültek ügyfélkapcsolatba közigazgatási ügyintéзések kapcsán. (8 százalékuk 0, 16 százalékuk 1, 14 százalékuk 2, 12 százalékuk 3, tizedük 4, pontosan a felük pedig 5 vagy több intézmény említett.)

Az azonban, hogy valaki nem került még kapcsolatba valamilyen hivatallal, nem feltétlenül akadálya annak, hogy véleményt nyilvánítson valaki arról, hogy mennyire gördülékeny ezeknél az ügyintézés. Így aztán mind a 18 féle kérdőíven szereplő hivatal esetében lényegesen magasabb volt a véleményt nyilvánítók aránya, mint azoké, akik ténylegesen is kapcsolatba kerültek valamikor a felsorolt hivatalokkal, és így átlagosan 8,1 féle hivatalról mondtak véleményt a megkérdezettek.

A férfiak valamivel több féle hivatallal kerültek kapcsolatba, mint a nők (4,5 vs. 4,1), az igazán nagy különbségeket azonban iskolai végzettség szerint találtuk. A szakképzetlenek körében mindössze 3,3 az említett hivatalok átlaga, a diplomások körében viszont 5,8. Az átlagok alakulását ezen kívül az életkor és a jövedelmi helyzet is befolyásolja. Lakóhely szerint viszont nem találtunk lényeges eltérést, azaz a kistélepüléseken élők ugyanannyi féle hivatallal kerültek kapcsolatba, mint a fővárosiak. Persze nem egészen ugyanazokkal, hiszen 13 féle hivatal esetében szignifikáns a lakóhely szerinti különbség az említési gyakoriságokban.

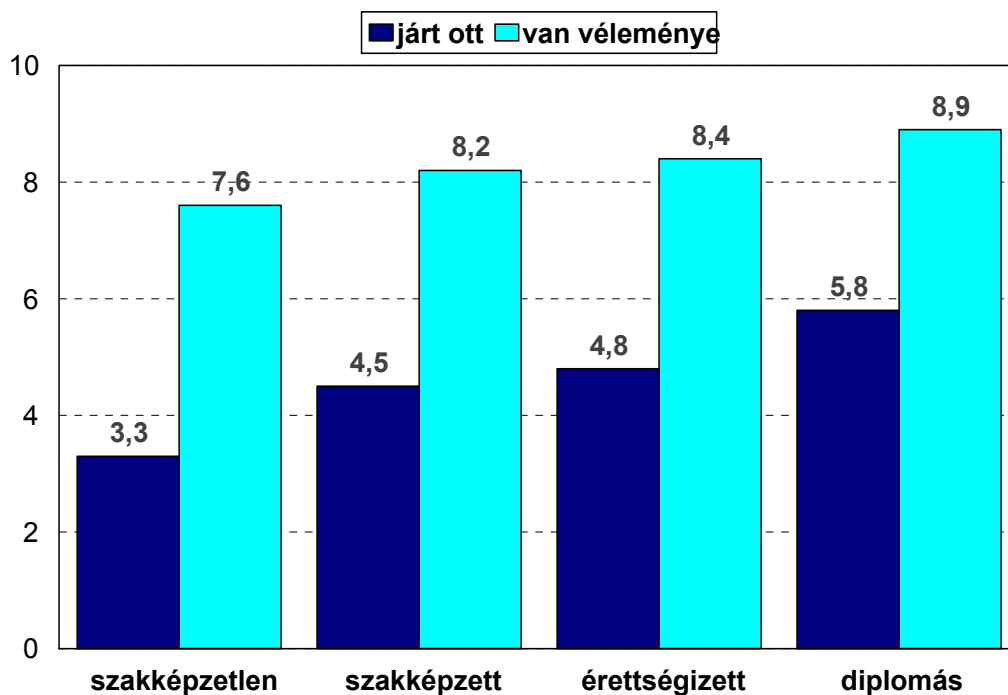
Került-e hivatalosan kapcsolatba ezekkel az intézményekkel?

	igen%	van róla véleménye %
1. Okmányiroda	82	85
2. Földhivatal	44	61
3. Adóhivatal	44	60
4. Illetékhatóság	37	55
5. Társadalombiztosítás (egészségpénztár)	35	51
6. Önkormányzat szociális osztálya	34	52
7. Társadalombiztosítás (nyugdíjügyek)	34	51
8. Rendőrség	28	53
9. Önkormányzat adóosztálya	26	47
10. Jegyző	24	45
11. Önkormányzat építési osztálya	20	41
12. Falugazdász	12	33
13. Tisztiorvosi szolgálat	11	31
14. Családgondozó szolgálat	10	32
15. Kamarák	10	29
16. FVM Hivatal (Földművelési Hivatal)	8	27
17. (megyei, fővárosi) Közigazgatási Hivatal	6	27
18. Tűzoltóság	5	32

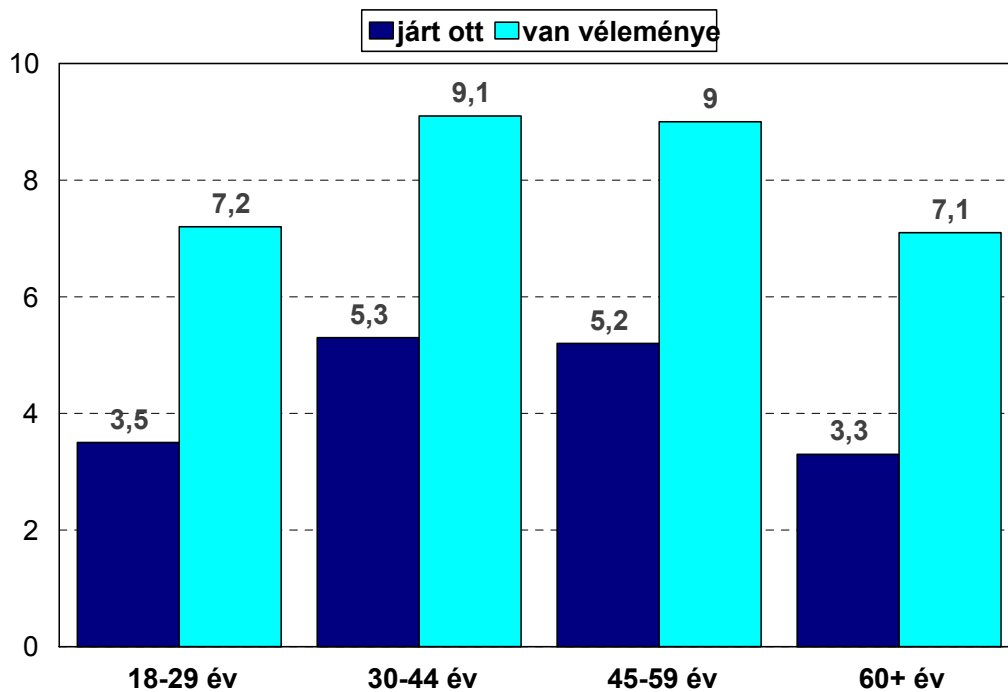
Került-e hivatalosan kapcsolatba ezekkel az intézményekkel vagy sem?

<i>lakóhely szerint</i>	Budapest	nagyváros	kisebb város	kis-település
Okmányiroda	84	91	78	77
Adóhivatal	43	57	40	40
Földhivatal	37	49	44	47
Rendőrség	34	30	27	24
Illetékhatóság	34	43	37	35
Önkormányzat szociális osztálya	27	30	37	37
Önkormányzat adóosztálya	22	26	29	23
Önkormányzat építési osztálya	18	15	22	22
Jegyző	18	16	20	36
Kamarák	14	10	8	10
Családgondozó szolgálat	11	7	13	8
Falugazdász	4	3	13	22
FVM Hivatal	3	5	7	14

12. ábra Járt már ott – van róla véleménye átlagok iskolázottság szerint



13. ábra Járt már ott – van róla véleménye átlagok életkor szerint



Került-e hivatalosan kapcsolatba ezekkel az intézményekkel vagy sem?

<i>életkor szerint</i>	18-29 év	30-44 év	45-59 év	60+ év
Okmányiroda	92	89	86	60
Adóhivatal	42	53	51	28
Rendőrség	30	30	30	22
Társadalombiztosítás (egészségpénztár)	29	46	42	21
Önkormányzat szociális osztálya	27	39	34	33
Illetékhivatal	26	47	47	26
Földhivatal	21	53	58	43
Jegyző	16	32	27	18
Társadalombiztosítás (nyugdíjügyek)	16	26	42	51
Önkormányzat adóosztálya	12	31	32	26
Családgondozó szolgálat	12	13	7	7
Tisztiorvosi szolgálat	10	14	12	7
Önkormányzat építési osztálya	8	27	25	19
Falugazdász	6	14	14	12
Kamarák	5	15	14	6
FVM Hivatal	3	9	11	7
Tűzoltóság	3	6	7	2

Került-e hivatalosan kapcsolatba ezekkel az intézményekkel vagy sem?

<i>jövedelem szerint</i>	<100 eFt	100-150 eFt	150-200 eFt	200+ eFt
Okmányiroda	70	84	89	92
Önkormányzat szociális osztálya	48	31	25	20
Adóhivatal	32	43	48	62
Önkormányzat adóosztálya	21	23	29	33
Önkormányzat építési osztálya	15	21	23	24
Kamarák	5	8	15	17
Rendőrség	25	26	28	35
Falugazdász	15	12	9	9
Illetékhivatal	31	38	39	43
Közigazgatási Hivatal	5	5	7	9
TB (egészségpénztár)	28	35	40	41
TB (nyugdíjügyek)	39	35	29	27
Tűzoltóság	4	4	4	8

Került-e hivatalosan kapcsolatba ezekkel az intézményekkel vagy sem?

<i>iskolázottság szerint</i>	szakképzetlen	szakképzett	érettségizett	diplomás
Okmányiroda	65	86	91	92
Adóhivatal	27	44	54	66
Földhivatal	35	45	49	58
Illetékhatóság	27	39	42	48
TB (egészségpénztár)	25	38	38	48
TB (nyugdíjügyek)	37	33	28	39
Rendőrség	21	26	34	37
Önkormányzat adóosztálya	16	29	28	36
Önk. építési osztálya	14	23	20	27
Kamarák	3	10	12	25
Önkormányzat szociális oszt.	43	35	27	22
Tisztiorvosi szolgálat	7	12	12	16
Közigazgatási Hivatal	3	7	7	13
Tűzoltóság	3	5	5	9

Került-e hivatalosan kapcsolatba ezekkel az intézményekkel vagy sem?

<i>nemek szerint</i>	férfiak	nők
Okmányiroda	85	78
Rendőrség	34	22
TB (nyugdíjügyek)	29	37
Önkormányzat adóosztálya	28	23
Önkormányzat szociális oszt.	27	40
Kamarák	13	8
Családgondozó Szolgálat	8	11

A legutóbbi ügy kapcsán az ügyfelek 75 százaléka egy hivatalban járt, 15 százalékuknak azonban két hivatalba is el kellett menniük, 9 százalékuknak pedig három vagy több hivatalba is. Azoktól, akik több hivatalban is jártak azt kértük, hogy a konkrét kérdéseket arra a hivatalra vonatkoztassák, ahol a legtöbb időt töltötték az ügyük kapcsán.

A hivatalok megítélése

A felmérésből egyértelműen az derült ki, hogy a közigazgatási ügyintézésről alkotott véleményeket előítéletek terhelik. Nem csak az általános megítélés szintjén (lásd később), hanem a tekintetben is, hogy az egyes intézményekben mennyire gördülékeny, szakszerű az ügyintézés. A rendőrség kivételével mindig azok véleménye bizonyult lényegesen kedvezőtlenebbnek, akik még nem kerültek kapcsolatba az adott intézménnyel. A legsúlyosabb előítéletesség a Falugazdász hálózatot sújtja, ám éppen ennek a szolgáltatnak a legkedvezőbb megítélése azok körében, akik ténylegesen is ügyfelei voltak.

Kérem, értékelje a közigazgatási intézményeket aszerint, hogy melyiknél mennyire gördülékeny, szakszerű az ügyintézés!

<i>-100-tól +100-ig terjedő mérlegindexre vetítve⁵</i>	járt ott	nem járt	gap
1. Falugazdász	62	28	34
2. Tűzoltóság	59	41	18
3. Tisztiorvosi szolgálat	51	29	22
4. Jegyző	50	29	21
5. Okmányiroda	42	22	20
6. Családgondozó szolgálat	41	29	12
7. Illetékhivatal	39	22	17
8. Önkormányzat adóosztálya	37	20	17
9. Társadalombiztosítás (nyugdíjügyek)	37	22	15
10. Kamarák	33	19	14
11. Önkormányzat szociális osztálya	31	15	16
12. Társadalombiztosítás (egészségpénztár)	31	17	14
13. (megyei, fővárosi) Közigazgatási Hivatal	29	19	10
14. Adóhivatal	25	4	21
15. FVM Hivatal (Földművelési Hivatal)	25	17	8
16. Önkormányzat építési osztálya	22	16	6
17. Földhivatal	20	4	16
18. Rendőrség	19	24	-5

⁵ teljesen=+100, inkább igen=+50, inkább nem=-50, egyáltalán nem=-100 pont

Elégedettség a legutóbbi ügyintézésessel

Az összes megkérdezett kétharmada (1314 fő) vállalkozott arra, hogy a korábban már látott 16 szempont szerint értékelje a legutóbbi ügyintézésével való elégedettségét-elégedetlenségét. Az ügyfelek véleményei a konkrét legutóbbi ügyintézésről lényegesen kedvezőbbek, mint az általános lakossági vélemények úgy általában a közigazgatási ügyintézésről. A szempontok rangsora viszont hasonló, azzal az egyáltalán nem mellékes különbséggel, hogy a korrupciómentesség a konkrét esetre vonatkozó véleményeknél feljött a második ranghelyre. Ugyanakkor azonban nincs olyan szempont, mely szerint az ügyfelek többsége teljesen elégedett lenne,

Mennyire elégedett: teljesen, inkább igen, inkább nem vagy egyáltalán nem?

<i>az ügyfelek százalékában</i>	teljesen	inkább igen	nem tudja	inkább nem	egyáltalán nem
8. a hivatalok megközelíthetősége	46	42	1	8	3
9. korrupciómentesség	47	31	12	7	3
10. az ügyintézők udvariassága	45	41	1	10	3
11. az ügyintézők szakértelme	40	46	1	10	3
12. az ügyintézők tájékozottsága	40	45	1	11	3
13. az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága	39	44	1	11	5
14. az ügyintézési határidők betartása	38	41	2	12	7
15. a hivatali nyitva tartások időrendje	37	43	1	14	5
16. a döntések gyorsasága	34	35	4	17	10
17. az ügyintézésrel kapcsolatos információk rendelkezésre állása	31	45	1	17	6
18. az ügyintézés átláthatósága	31	41	2	19	7
19. az ügyintézés egyszerűsége	30	39	0	19	12
20. az ügyintézés költségei, ára	30	30	5	19	16
21. várakozási idő a hivatalokban	28	34	2	20	16
22. általában az ügyintézés színvonala	26	50	2	18	4
23. fellebbezési lehetőségek	26	32	31	7	4

Az általános és a konkrét vélemények különbsége azok körében a legszembetűnőbb, akik mindkét kérdésblokkot megválaszolták. A közigazgatási ügyintézők valódi ügyfelei körében az ügyintézés költségeinél, egyszerűségénél és korrupciómentességénél a legnagyobb a gap az általános és a konkrét elégedettségek között.

Mennyire elégedett: teljesen, inkább igen, inkább nem vagy egyáltalán nem?
mérleg-indexre vetítve az ügyfelek körében (N=1314 fő)

	általában	konkrétan	gap
az ügyintézés költségei, ára	-21	20	+41
az ügyintézés egyszerűsége	-7	28	+35
korrupciómentesség	27	57	+30
a döntések gyorsasága (átfutási idő)	4	32	+28
az ügyintézővel kapcsolatos információk	14	39	+25
az ügyintézés átláthatósága	11	35	+24
várakozási idő a hivatalokban	-6	18	+24
az ügyintézési határidők betartása	24	46	+22
a hivatali nyitva tartások időrendje	30	46	+16
az ügyintézők udvariassága	42	57	+15
az ügyintézők tájékozottsága	39	54	+15
az ügyintézők szakértelme	41	54	+13
általában a közigazgatási ügyintézés színvonala	26	38	+12
a hivatalok megközelíthetősége	48	59	+11
az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága	39	50	+11
fellebbezési lehetőségek	26	34	+8

Közigazgatási és más ügyintézés

Az összes megkérdezett 93 százaléka vállalkozott arra, hogy egybevesse egymással az üzleti, szolgáltatási szféra és a közigazgatás ügyintézéseit a már ismert 16 szempont szerint. A legtöbben egyetlen területnél sem látnak eltérést, és a többiek válaszainak mérleg gyakorlatilag min a 16 esetben nulla körüli. A magyar közvélemény tehát nem tesz különbséget az üzleti szolgáltatási szféra és a közigazgatás ügyintézési gyakorlata között. A kivételt talán az ügyintézések ára jelentheti. Mindazonáltal az összes válasz mérlege azért enyhén negatív.

Ügyeket intézni nemcsak a közigazgatásban, hanem az üzleti, szolgáltatási szférában is szoktunk. Például bankokban, biztosítóknál vagy a közüzemi (áram, gáz stb.) szolgáltatóknál is. Véleménye szerint a következő területeken a közigazgatási ügyintézés jobb, ugyanolyan vagy rosszabb, mint az üzleti, szolgáltatási szféra ügyintézési gyakorlata?

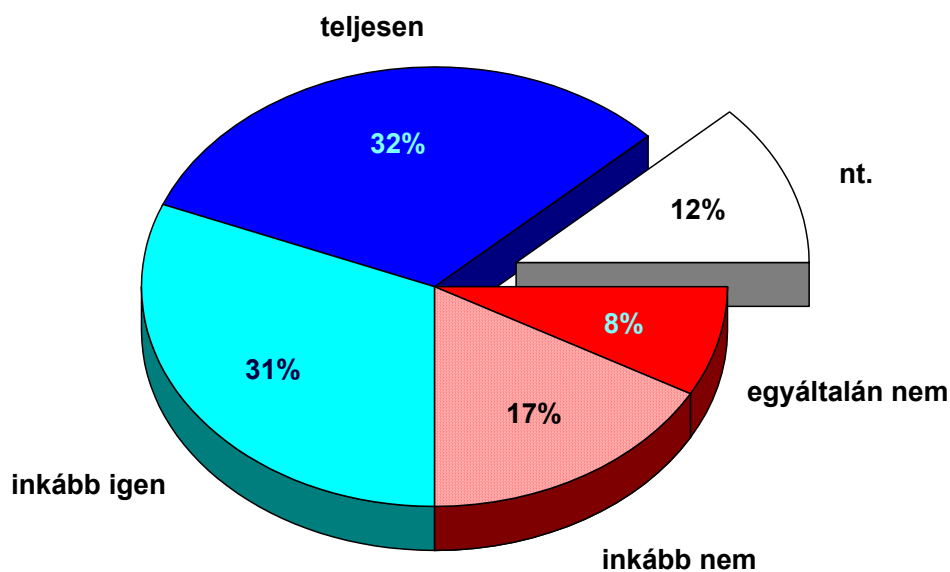
	rosszabb	ugyanolyan	jobb
az ügyintézés költségei, ára	21	66	13
az ügyintézés egyszerűsége	18	67	15
várakozási idő a hivatalokban	18	67	15
az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága	13	72	15
a döntések gyorsasága (átfutási idő)	16	73	11
az ügyintézési határidők betartása	13	74	13
az ügyintézéssel kapcsolatos információk	12	76	12
a hivatali nyitva tartások időrendje	14	77	9
az ügyintézés átláthatósága	11	77	12
általában a közigazgatási ügyintézés színvonala	11	78	11
az ügyintézők udvariassága	9	79	12
korrupciómentesség	10	79	11
az ügyintézők tájékozottsága	8	81	11
a hivatalok megközelíthetősége	7	81	12
az ügyintézők szakértelme	8	82	10
fellebbezési lehetőségek	6	83	11

Vélemények a közigazgatásról

A megkérdezettek 94 százaléka vállalkozott arra, hogy véleményt nyilvánítson 4 közigazgatással kapcsolatos állításról. A válaszadók többsége hajlamos egyetérteni azzal, hogy a közigazgatásban túl nagy a politika befolyása, továbbá azzal is, hogy jobb a közigazgatásban dolgozni, mint a magánszférában. A válaszok mérlege ott annál is pozitív, hogy az üzleti szféra ügyfélszolgálatainál sok olyan megoldást alkalmaznak, amelyek hasznosíthatóak lennének a közigazgatási ügyintézésben is. Azt az állítást viszont elutasította a többség, mely szerint a közigazgatásban dolgozó hivatalnokok létszáma kevés.

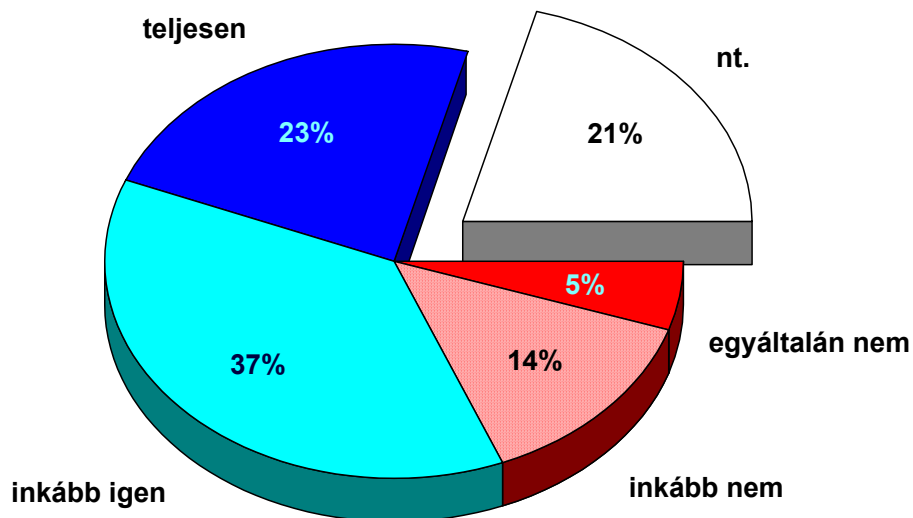
Mennyire ér egyet az állítással?

A közigazgatásban túl nagy a politika befolyása, a szakmai szempontoknak jobban kellene érvényesülnie.



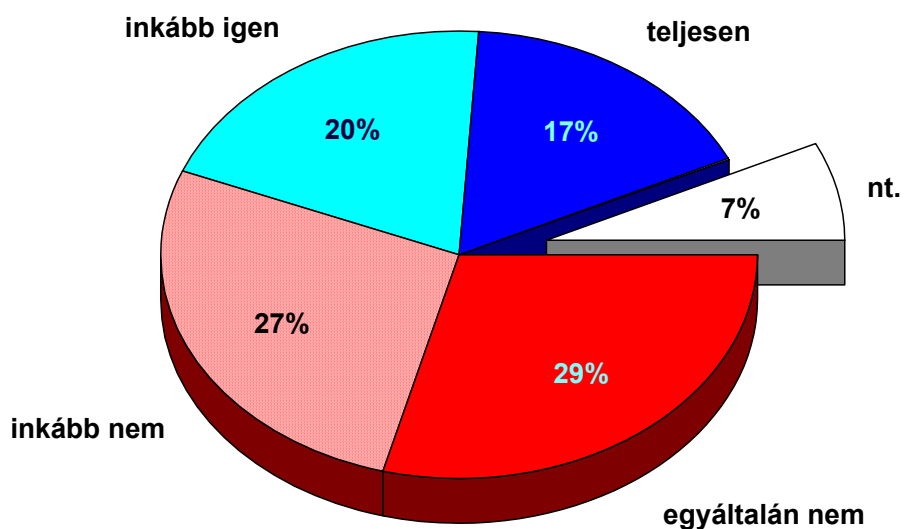
Mennyire ér egyet az állítással?

Az üzleti szféra ügyfélszolgálatainál sok olyan megoldást alkalmaznak, amelyek jól hasznosíthatóak lennének a közigazgatási ügyintézésben is.



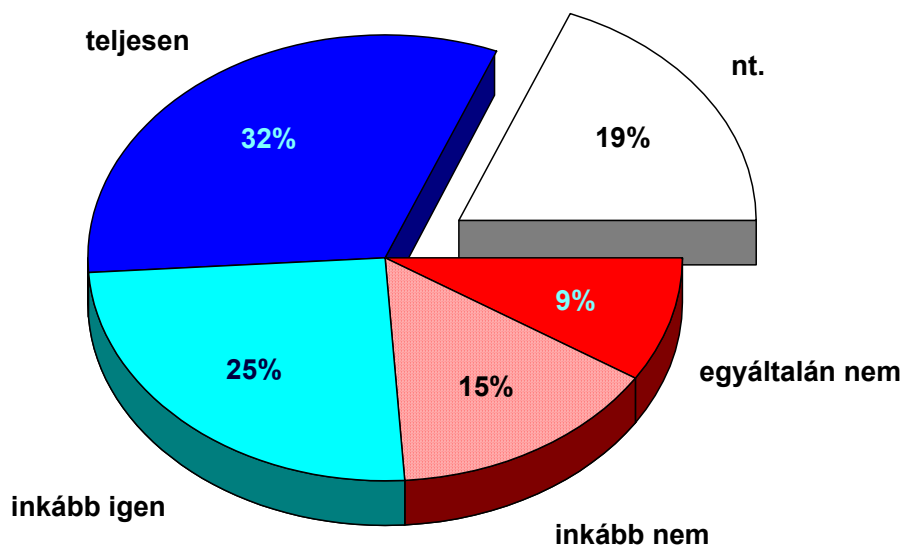
Mennyire ér egyet az állítással?

A közigazgatásban dolgozó hivatalnokok létszáma kevés a hatékony ügyintézéshez.



Mennyire ér egyet az állítással?

A közigazgatásban jobb dolgozni, mint a magánszférában.



A férfiak hajlamosabbak túl nagy politikai befolyást feltételezni a közigazgatásban, mint a nők (36 vs 26 pont), és azzal az állítással is hajlamosabbak egyetérteni, hogy érdemes lenne ötleteket meríteni a közigazgatási ügyintézésnek az üzleti szférából (32 vs. 26 pont).

Vagyoni helyzet szerint két állítás esetén találtunk szignifikáns különbséget: a módosabbak lényegesen kevésbé érzik vonzónak a közigazgatásban dolgozni, mint a szegényebbek, akik viszont az átlagnál kevésbé értenek egyet azzal, hogy a magánszféra ügyfélszolgálatainál a közigazgatási ügyintézésben is hasznosítható megoldások vannak.

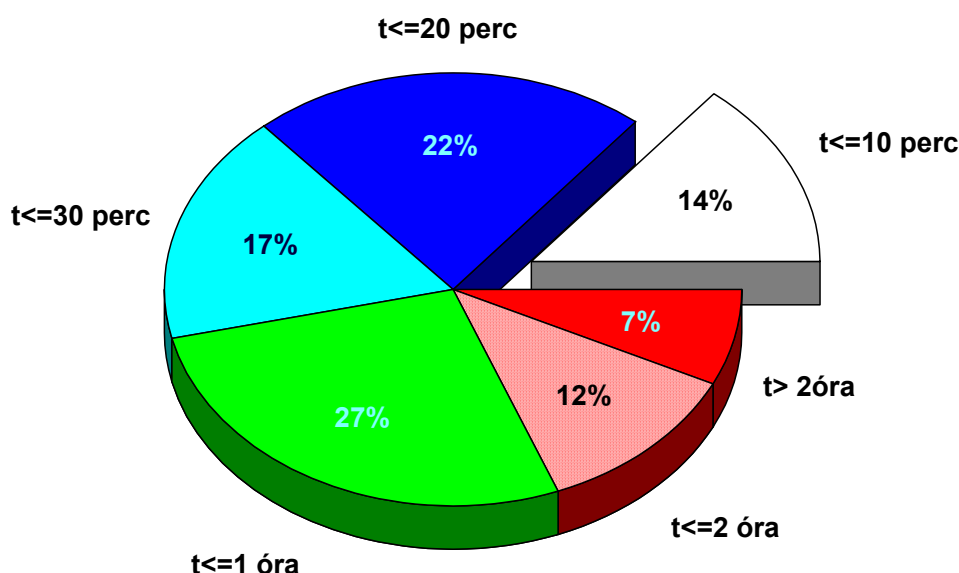
Minél idősebb valaki, annál nagyobb valószínűséggel utasítja el azt az állítást, hogy a hatékony ügyintézéshez alacsony a közigazgatásban dolgozó hivatalnokok létszáma. Ugyanakkor az idősebbek sokkal vonzóbbnak érzik a közigazgatási munkát, mint a fiatalok. Végül a 60 évnél fiatalabbak hajlamosabbak túl nagy politikai befolyást feltételezni a közigazgatásban, mint nyugdíjas korosztály tagjai. Pártállás szerint viszont nincs különbség ennek a kérdésnek a megítélésében.

Az ügyintézés menete

Mindössze az 1-2 éven belül ügyeket intézők 29 százaléka kért előre időpontot az ügyintézőjétől a legutóbbi ügye kapcsán. 14 százalékuk telefonon, 15 százalékuk pedig személyesen. Interneten mindössze 5 fő kért időpontot, SMS-ben pedig csak 2 fő az összesen 1224 válaszadóból.

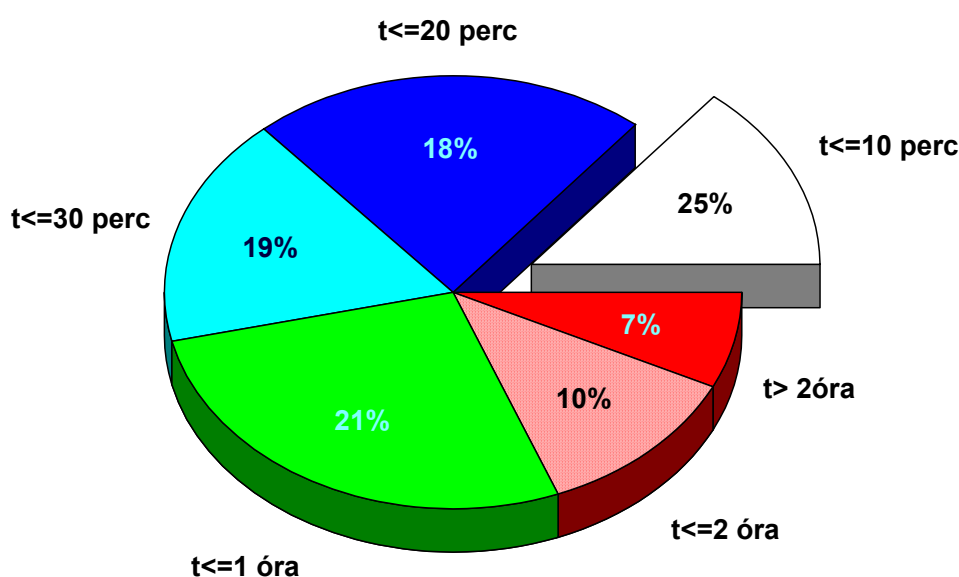
Összesen – oda és vissza – átlagosan 54 percet töltek utazással az ügyfelek a legutóbbi ügyintézésük kapcsán. Az utazással töltött idő átlaga az 5000 főnél kisebb településeken élők körében 67 perc, ám a budapestiek körében is majdnem ennyi: 61 perc. A vidéki városokban élők viszont megúszták átlagosan 45 perc oda–vissza utazgatással a legutóbbi ügyintézésüket. A kistelepüléseken élők körében persze sokkal nagyobb a válaszok szóródása ($s=75$), mint a budapestiek körében ($s=51$), hiszen a helyben elintézhető ügyekhez pár perces sétával elérik a hivatalt, más ügyek kapcsán viszont akár több órát vonatozhatnak. Ez azonban szerencsére ritka

Összesen - oda és vissza - hány percet töltött a lakóhelye (munkahelye) és az ügyintézés helye között utazással?



A legutóbbi ügyintézését mindössze az ügyfelek 2 százaléka úszta meg várakozási idő nélkül. A többieknek viszont átlagosan 47 percig várniuk kellett, amíg sorra kerültek. És ezen az se segített, ha valaki előzetesen időpontot kért az ügyintézőjétől. Ebben persze az is szerepet játszhat, hogy nyilván a hosszabb bonyolultabb ügyek kapcsán kértek előzetesen időpontot az ügyfelek.

Összesen mennyi ideig kellett várakoznia a hivatalban, amíg sorra került?

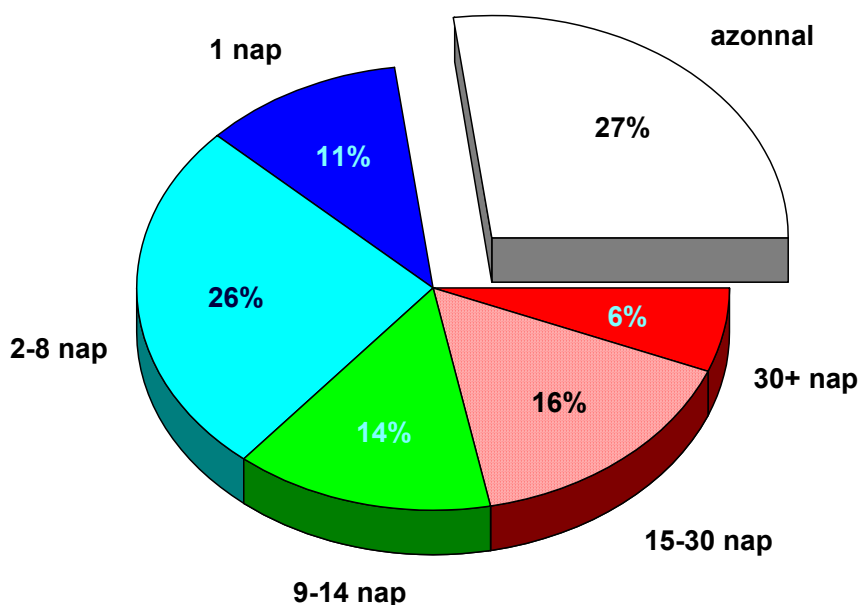


A legutóbbi ügy intézése előtt az ügyfelek 58 százaléka tájékozódott előzetesen az ügymenetről: 36 százalékuk személyesen (is), 25 százalékuk pedig telefonon. Az internetről mindössze 2 százalékuk szerzett előzetesen információkat az ügyéről, a helyi újságból (is) pedig csak 1 százalékuk. Az ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat azonban mindössze 6 fő töltötte le az internetről az összesen 1314 ügyfél közül.

Mindezek a számok megint csak azt mutatják, hogy nagyon nem nyertek még teret Magyarországon a modern ügyintézési formák, és erősen rögzült az, hogy az ügyintézés minden lépéséhez – így a tájékozódáshoz is - be kell fáradni a hivatalba. Márpedig ez a gyakorlat az ügyfeleknek fárasztó, a hivatalokat pedig túlterheli.

Az ügyfelek 11 százaléka nem tudta megmondani, hogy hány napig tartott a legutóbbi ügyének az elbírálása az ügy elindításától az eredmény megszületéséig. A többi ügyfél 27 százalékának azonnal elintéződött az ügye, 11 százalékuknak pedig 1 nap alatt. 30 napnál többet pedig mindössze a válaszadó ügyfelek 6 százalékának kellett várniuk az eredményre. Ha az azonnal elintéződött ügyeket is beszámítjuk, akkor átlagosan 11 nap volt a legutóbbi ügyek átfutási ideje, ha viszont kihagyjuk ezeket, akkor átlagosan 15 nap.

Hány napig tartott az ügy elbírálása –az ügy elindításától az eredmény megszületéséig? - a válaszadó ügyfelek százalékában



A legutóbbi ügyek 87 százaléka eredményesen zárult le, azaz az ügyfélnek sikerült elintézni amit akart, és mindössze az ügyintézők 12 százaléka volt sikertelen (az ügyfelek 1 százaléka nem tudott vagy nem kívánt válaszolni a kérdésre).

A frusztrált ügyfelek véleményei természetesen szinte minden szempont szerint rosszabbak a közigazgatási ügyintézésről, mint azoké, akik sikerrel jártak. A kivétel az ügyintézés ára és a hivatali nyitva tartások időrendje.

A legutóbbi ügyintézésrel való elégedettség sikeresség szerint

	sikerült	nem sikerült	gap
a döntések gyorsasága (átfutási idő)	41	-25	-66
az ügyintézés egyszerűsége	36	-27	-63
az ügyintézés átláthatósága	43	-18	-61
az ügyintézésrel kapcsolatos információk	47	-12	-59
az ügyintézési határidők betartása	53	-3	-56
az ügyintézők tájékozottsága	60	15	-45
általában a közigazgatási ügyintézés színvonala	43	0	-43
az ügyintézők szakértelme	59	17	-42
fellebbezési lehetőségek	39	2	-37
korruptiómentesség	61	27	-34
az ügyintézők udvariassága	61	30	-31
az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága	53	26	-27
a hivatalok megközelíthetősége	61	47	-24
várakozási idő a hivatalokban	21	-2	-23

A sikertelen ügyintézőknek mindössze 15 százaléka fellebbezett, és a fellebbezőknek is csak egy töredéke vett igénybe külső jogi tanácsadást. A fellebbezés elmaradását a legtöbbször (60%) azzal indokolták, hogy „nem láttam értelmét”, azaz a többség beletörődött, abba, hogy nem sikerült neki, amit elgondolt. Pénzhiánnyal a sikertelenül járt ügyfelek 15 százaléka indokolta a fellebbezés elmaradását, információ hiánnyal pedig a tizedük. Végül a sikertelenül járó ügyfelek ötöde hosszú és lekódozhatatlan egyedi történetet adott elő arról, hogy miért nem fellebbezett.

Az ügyfelek 11 százaléka nem tudott vagy nem kívánt válaszolni arra a kérdésre, hogy mindent egybevetve mennyit kellett fizetnie a legutóbbi ügyintézésével kapcsolatban. A többi ügyfél átlagosan 13 ezer forintról tett említést, de ebben az átlagban azok is szerepelnek, akiknek nem került semmibe sem az ügyintézés. Ha őket is kihagyjuk, akkor 24 ezer forintra módosul az átlag. 100 ezer forintnál többet azonban mindössze az ügyfelek 3 százaléka költött.

Mindent egybevetve az ügyfelek pontosan fele tudott költségeket rendelni a legutóbbi ügyintézéséhez. A kifizetett összeget 18 százalékuk aránytalanul soknak, pedig 43 százalékuk soknak érzi, és mindössze 3 százalékuk mondta azt, hogy reális volt a költség, és csak 3 százalékuk azt, hogy jelentéktelen. (A hiányzó 1 százalék nem válaszolt a kérdésre.)

Természetesen minél többbe került valakinek az ügyintézés, annál nagyobb valószínűséggel tartotta a kifizetett összeget aránytalanul soknak. Az így nyilatkozók körében átlagosan 43 ezer forintba került a legutóbbi ügy elintézése, a míg a kifizetett összeget soknak tartók körében „csak” 23 ezer forint. Az ügyintézés költségét reálisnak érzők átlaga 15 ezer forint, és ami meglepő: azon kevesek körében, akik jelentéktelennek tartják a legutóbbi ügyintézésük költségeit, ennél nagyobb átlag adódott: 21 ezer forint. Ez elsősorban azzal magyarázható, hogy csak a módosabb ügyfelek voltak nagyvonalúak, nekik viszont nagyobb valószínűséggel vannak költségesebb ügyeik, mint a szegényebbeknek.

A legutóbbi ügyek

Az összes megkérdezett 65 százaléka megmondta, hogy pontosan mi volt a legutóbbi ügye. Összesen 36 féle közigazgatási ügy típusról számoltak be a válaszadók, de a táblázatban csak az 1 százaléknál gyakoribb említéseket részletezzük.

Pontosan mi volt a legutóbbi ügye?	említette %
személyi igazolvány	14
útlevel	11
jogosítvány	10
szociális segély, egyéb támogatás	8
gépkocsi átírás	5
halálozás, örökség, hagyaték	5
ingatlan adás-vétel	5
GYES, GYED, családi pótlék stb.	4
adóügy	4
lakhatási engedély	3
bűncselekmény, szabálysértés	3
igazolás	3
nyugdíj	2
lakcímkártya	2
közgyógyellátás	2
építkezési engedély	2
gépkocsi adó, súlyadó	2
cégügyek	2
tulajdoni lap kiváltása	1
kommunális adó, helyi adó	1
természeti kár	1
mozgáskorlátozott igazolvány	1
forgalmi engedély	1
leszázalékolás, rokkantság	1
iratpótlás	1
gáz, víz, szennyvíz stb.	1
egyéb ügyek	5

A legtöbb ügy tehát okmányügy volt, és ennek megfelelően az okmányirodákat említették a legtöbben, mint az ügyintézés (egyik) helyszínét.

Hol intézte a legutóbbi ügyét?	említette %
okmányiroda	47
önkormányzat (részletezés nélkül)	12
önkormányzat szociális osztály	12
földhivatal	8
adóhivatal	4
társadalombiztosítás	4
nyugdíjbiztosítás	3
önkormányzat adóosztály	3
önkormányzat építési osztály	3
rendőrség	3
illetékhivatal	2
jegyző	2
családgondozó	1
falugazdász	1
munkaügyi központ	1
egyéb hivatalok (1% alatti említéssel)	3