

Stratégiai ágazatunk: a közigazgatás

Nagyon sok feltételnek kell teljesülnie ahhoz, hogy egy ország sikeres legyen, lakosai megfelelő jólétben és jó közérzetben éljék mindennapjaikat. Alapvető fontosságú a gazdaság sikeres működése, az anyagi javakból való részesedés igazságosságának érzete (vagy legalábbis a fennálló arányok elfogadása), valamint a kedvező infrastruktúra, de feltétlenül idesorolandó a közbiztonság megfelelő színvonala, a hatékony és ügyfélbarát közigazgatás is.

A közigazgatás funkciója szerint átfogja egy ország működésének szinte minden területét, hiszen az állampolgárok egyéni ügyeinek intézésétől kezdve az oktatás, az egészségügy, a különféle hatósági feladatok stb. helyi, regionális és állami szintű intézésén keresztül az államigazgatás kiemelt feladataival bezárólag szinte mindenütt jelen van. A közigazgatási szektor az Európai Unió tagállamaiban közvetett módon az éves nemzeti össztermék közel feléhez járul hozzá, és mintegy 50 millió embert foglalkoztat. Döntően kihat a gazdaság fejlődésére azáltal, hogy az állampolgárok és a vállalkozások számára meghatározza a működés mozgásterét. Az államoknak jelenleg egyre nagyobb figyelmet kell fordítani arra, hogy minőségi kormányzati és önkormányzati szolgáltatásokat nyújtsanak viszonylag alacsony költséggel, jogszabályrendszerük "befektetőbarát", átlátható és rugalmas, közigazgatásuk ügyfélorientált legyen. A közigazgatás ilyen módon képes befolyásolni egy ország versenyképességének alakulását, és így joggal mondhatjuk, hogy a közigazgatás az egyik legfőbb stratégiai ágazat.

A közigazgatás lényeges vonása a külső és belső szabályozottság. A külső szabályozottság forrásai a törvények és a jogszabályok, s ezek alapvetően meghatározzák a belső szabályozottságot, a közigazgatási szerv belső működésének rendjét is. De ma már a belső szabályozáshoz egyre inkább hozzátartozik valamilyen minőségügyi rendszer működtetése, ami elsősorban a vonatkozó ISO

szabványok alapján vagy az Általános Értékelési Keretmodell (CAF) alkalmazása eredményeként valósul meg. Különösen az utóbbi kap egyre nagyobb szerepet a közigazgatási szféra megújításában. A CAF az Európai Unió közigazgatás területén folytatott együttműködésének fontos eredménye, s egy alkalmas eszköz ahhoz, hogy Európa-szerte hozzásegítse a közigazgatási szervezeteket a minőségirányítási módszerek és folyamatok alkalmazásához a teljesítmény javítása érdekében.

A magyar közigazgatás az Európai Unióba való belépésünk következtében új helyzetbe került. Taggá válásunkkal versenyhelyzetbe került maga az ország, s e versenyhelyzetben való sikeres helytálláshoz szükséges a közigazgatás modernizációja. Egy új típusú igazgatási szemléletmódra, koncepcióra van szükség. Értékelni, elemezni kell az állami szerepvállalás jelenlegi rendszerét és gyakorlatát, s az államnak csak ott kell beavatkoznia a társadalmi és gazdasági folyamatokba, ahol az autonómiák és a civil társadalom arra nem képes. Ahol azonban a közjogi beavatkozás indokolt, ott kezdeményezően és dinamikusán kell ezt megvalósítani.

Lapunk mostani száma 3 cikkben foglalkozik a közigazgatás és a minőség egyes összefüggéseivel. Így elemző értékelést kaphatunk az ágazat hazai és európai vonatkozású aktuális minőségfejlesztési kihívásairól a versenyképességi törekvések tükrében, megismerhetjük az Állami Foglalkoztatási Szolgálatnál bevezetett minőségirányítási rendszert és olvashatunk a rendőrség azon törekvéseiről, amelyekkel az ügyfelek elégedettségét kívánják javítani. Mindezeket a cikkeket az adott téma szakavatott és magasan kvalifikált szerzőitől kapja kézhez az olvasó.

