



Hajdúszoboszló Város Önkormányzata

4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 1.

**9/1. - A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a
közszolgáltatással kapcsolatos elégedettségről és a felmerülő igényekről**

Készítette:

CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.

Közigazgatási Igazgatósága



2014. március



Tartalom

1.	Köszönetnyilvánítás az együttműködésért.....	3
2.	A kutatás módszertana, az ÁROP-1.2.18. program ajánlásainak figyelembe vételével	4
2.1.	A kutatás szakmai keretei az ÁROP-1.2.18. módszertani javaslatok figyelembe vételével	5
2.2.	Hazai kísérletek és próbálkozások a szolgáltató jellegű közigazgatás kialakítására.....	7
2.3.	A kutatási eredmények értelmezése	17
3.	Hajdúszoboszló Város lakossági statisztikai adatai	18
4.	Lakossági kutatás előkészítése, lebonyolítása.....	22
4.1.	A kérdőív feldolgozás eredményeinek kiértékelése.....	30
5.	A kutatás eredményei alapján megfogalmazott fejlesztési javaslatok	75

ÁROP-1.A.5-2013-2013/9_1/1. ver

1. Köszönetnyilvánítás az együttműködésért

A CONTROLL Zrt. Közigazgatási Igazgatóságának tanácsadói és szakértői köszönetüket fejezik ki a Dr. Vincze Ferenc címzetes főjegyző úr által kijelölt szakmai team-nek a tanulmány összeállításában nyújtott segítségükért.

Köszönjük együttműködésüket!



2. A kutatás módszertana, az ÁROP-1.2.18. program ajánlásainak figyelembe vételével

A Controll Holding Zrt. és Hajdúszoboszló Város Önkormányzata 2014. február 17-én kötött szerződést az ÁROP-1.A.5 pályázatban meghatározott fejlesztési célok teljesítésére. A feladatok ütemezése során nyilvánvalóvá vált, hogy a pályázati kiírásban szereplő lakosság körében történő kutatás elvégzését a program megkezdésével párhuzamosan, azonnal meg kellett kezdeni, hogy tarthatóvá váljon a két lakossági kutatás között, a pályázati előírásban meghatározott 8 hónap.

Ennek érdekében a létrejött közös projektmenedzsment és szakértői team munkát ennek a feladatnak a teljesítésére már a szerződés megkötése után megkezdtek. A velünk együttműködő munkatársakkal végigtekintettük az önkormányzat szolgáltatási folyamatait és meghatároztuk azokat a legfontosabb területeket, melyekre háttér-információkat, lakossági fejlesztési javaslatokat összegyűjteni kívánunk. A közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség vizsgálat kérdőíves és az önkormányzat honlapjára elhelyezett online kérdőíveinek kérdései biztosították kutatóink számára azokat az input információkat, melyek alapján jelen tanulmányunkban fejlesztési javaslatokat fogalmazunk meg.

Ahhoz, hogy áttekinthető és értékelhető legyen a lakossági közszolgáltatásokkal kapcsolatos közszolgáltatási metódus, a velünk együttműködő önkormányzati és intézményi munkatársakat az ÁROP-1.2.18 módszertani útmutató alapján készítettük fel, oktattuk az egyféle szakmai megközelítés és az értékelés során meghatározható fejlesztési területek közös kijelölése miatt.

Az alábbiakban bemutatjuk az önálló értelmezhetőség céljával azokat a szakmai útmutatásokat, melyek az ÁROP-1.2.18. projekt által támogatóan és a projekthez felhasználhatóan jelentek meg.

2.1. A kutatás szakmai keretei az ÁROP-1.2.18. módszertani javaslatok figyelembe vételével

2010-ben a Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program előkészítéseként megjelent munkaanyagok már tartalmazták és rávilágítottak azokra az aktuális közigazgatási kérdésekre, melyek 2013. évre már kiforrott és deklarálnak, az önkormányzatoktól számon kérhető programelemeket tartalmazott.

A Magyary Program értelmezi, hogy az állampolgár, amikor a közügyek intézése során a közigazgatás folyamataival találkozik, nem céltalanul, mondhatnánk úgyis, véletlenszerűen találkozik a hivattal, hanem ezért, hogy gyors és számára kielégítő válaszadási és ügyintézési folyamattal találkozzon.

Így minden közigazgatás folyamataival és annak személyzetével találkozó állampolgár helyesen teszi fel magának azt a kérdést, hogy elégedett vagyok-e azzal, amit tapasztaltam az önkormányzat hivatalánál, a kormányablaknál, a járási ügyintézés során vagy nem. Ez természetesen lehet pozitív és negatív előjelű, de mindenképpen szubjektív, ebből adódóan kutatható és fejleszthető is.

Ha az elégedettség vizsgálatát kiegészítjük a Magyary Programban meghatározott hatékonyság kérdéskörrel, akkor egy olyan 21. században értelmezhető fogalmi rendszerbe kerülünk, mely vizsgálhatja és elemezheti a költséghatékonyságot, a munkaidő leterheltséget, az e-közigazgatást, stb. Az eredményesség és a közigazgatás hatékonysága ezért olvas egy fogalmi körbe, mert ma már nem elegendő megkövetelni az egyiket, ha a másik nem támogatja és szolgálja az ügyfél elégedettségét.

Velünk együttműködő munkatársi és intézményi körrel részletesen átbeszéltük a fenti gondolatok teljesítése miatt az ügyfél-elégedettség mérés célját, a mérés lebonyolítását, az eredmények átláthatóvá tételét és majdan azok hasznosíthatóságát. Az ügyfélközpontú működés kialakításának egyik legfontosabb lépése az ügyfél igény és elégedettség mérés rendszeres elvégzése, az eredmények kiértékelése, s talán a legfontosabb, annak visszacsatolása a kutatott és vizsgálat közszolgáltatási folyamatba.

Az utóbbi években önkormányzati partnereinknél elvégzett elégedettség vizsgálatok együttesen tartalmazták az igények felmérését és a hozzárendelt szolgáltatási folyamatok már megvalósult elemeinek elégedettségi vizsgálatát. Tanulmányunkban e két kérdést együtt értelmezve fogalmazzuk meg az ügyfél-elégedettség fogalmát és ezt a definíciót használjuk a tanulmányunk során.

A Magyar Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program célkitűzése, hogy a nemzeti közigazgatásnak egyesítenie kell az eredményességet, a gazdaságosságot, a hatásosságot, a biztonságot, a felügyelhetőséget, illetve az alkalmazkodóképességet, a hatékonyság összegző fogalmi rendszere alatt. Ezeknek az elveknek minden közigazgatási folyamatban jelen kell lennie és meg kell jelennie az ügyintézési eljárásokban. Az ügyfél-elégedettség mérés szervesen beilleszthető a Magyar Program egyik kulcselemének minősülő „kezdeményező kommunikáció” gondolatkörébe is. Mivel olyan rendszeres és széleskörű véleménynyilvánítási és párbeszéd-lehetőséget biztosít, amely a szakmai és/vagy szolgáltatási és/vagy személyzeti és/vagy fejlesztési kérdésekre is választ keres.

Rögzítettük a kutatás megkezdése előtt, hogy az ügyfél-elégedettség mérés eredményeinek egyaránt hasznélvezője az állam, az önkormányzat, a polgármester, az intézményvezetők és még mindenki, de ebből a mindenkiből ki kell emelnünk az állampolgárt, de csak akkor, ha a kutatás eredményeit felé visszacsatoljuk.

Ha ezen elvek alapján végezzük el az ügyfél-elégedettség mérését, akkor az összes érdekelt fél joggal fogja érezni, hogy hozzájárult a jó állam felépítéséhez.

2.2. Hazai kísérletek és próbálkozások a szolgáltató jellegű közigazgatás kialakítására

Nem érdemelnek sok szót és gondolatot az 1970-es évek szocialista közigazgatásában végzett kutatások, hiszen azok folyamatokban történő beépülése a mai szemmel nézve megmosolyogtató. Az igazán komoly vizsgálatokat a minőségbiztosítási rendszerek 1990-es évek közepén elindított fejlesztései szolgáltatták. Ezért is vagyunk büszkék a Controll Zrt. szakmai megújító tevékenységére, hiszen mi voltunk azok, akik Magyarországon először önkormányzatoknál ügyfél-elégedettségi kérdőívek, valamint zöld számot használó telefonvonalak segítségével vizsgáltuk a hivatal tevékenységéhez kapcsolódó elégedettségi szinteket.

A Veszprémi Önkormányzat és az őt követő közel 900 hivatal elindította azt a mára kiszélesedő kutatói érzékenységet biztosító ügyfél-elégedettségi vizsgálati folyamatot, mely ennél a nagy számú önkormányzati körnél megalapozta a 90-es években elinduló, majd 2003-tól felgyorsuló fejlesztési folyamatot. Ezt segítette és támogatta a 2001-ben megjelenő és alkalmazásba volt Közös Értékelési Keretrendszer használata, amely az ISO 9001 szabvány mérés-elemzés fejezetébe hasznosan és hatékonyan illeszthető volt.

Mint minden olyan folyamat, amely összetettségében és szervezeti kereteiben 8-10 főnél nagyobb érintettségű, a közigazgatás szolgáltatási folyamatai is szembesültek a PDCA ciklusban rögzített „visszacsatoltam az információkat, de semmi nem történt” negatív hatásaival. Ha mindezt a gyakorlat nyelvére lefordítjuk, nagyon sok polgármesteri hivatal, de sokszor az önkormányzat művelődési háza vagy orvosi rendelője is egy-egy tehetségesebb vezetőhöz kapcsolódóan hatékony folyamatfejlesztést végzett, de ahogy a személyek és szereplők változtak, ezek a folyamatok elhaltak, megszűntek.

A jelenlegi ÁROP-1.2.18. program kereteit olvasva ezért vagyunk most ismételten optimisták, mert láthatóan a központi közigazgatás is komolyan veszi az ügyfelek felé való tényleges fordulást és nem csak hangzatos, pénzpocsékoló programokkal támogatja a nem minden esetben jól összerakott szakmai megvalósításokat.

Közös munkacsoporti megbeszélésen rögzítettük az ügyfél-elégedettség mérés célját, kijelöltük azokat a területeket, melyeket a kérdőívben nyitott és zárt kérdések formájában fogalmazzunk meg.

Ahhoz, hogy a későbbiekben már tanácsadói segítség nélkül is el tudja végezni az önkormányzat az elégedettség mérését, a kutatás lépéssorozatát, az alkalmazandó módszereket az alábbiak szerint rögzítettük és beszéltük át.

1. A kutatási igény és elégedettség mérés céljának és kiterjedésének meghatározása
A 2013-ban megfogalmazott szervezetfejlesztési program az önkormányzat által megírt pályázatban célként rögzíti a szolgáltatói jellegű önkormányzati működés megvalósítását, ezért a legfontosabb szakmai célnak ezt a kérdést tekintjük. A kutatás kiterjesztését, tehát a vizsgálat határvonalát a városi intézmények és cégek által nyújtott szolgáltatási folyamatoktól a polgármesteri hivatal általi szolgáltatásokig határoztuk meg.
2. A megkérdezendők körének beazonosítása
A kutatást előre megszerkesztett kérdőívvel, valamint a honlapon elhelyezett kérdőívvel kívántuk lebonyolítani, ezért a kérdezőbiztosokat (anketőröket) a lakosság legszélesebb körének elérésére szólítottuk fel. A kérdőívet azok fogják tudni kitölteni, akik találkoztak már az önkormányzat polgármesteri hivatalának intézményeinek szolgáltatási folyamataival, így azokra vonatkozóan véleménnyel rendelkezhetnek.
3. Ügyféligény és elégedettségmérés szempontrendszerének kialakítása
Az ügyfelek akkor elégedettek az általuk igénybe vett szolgáltatással, ha az gyors és eredményes, tehát választ ad kérdéseire, igényére, és mindezt teszi egyszerű írásos kommunikációval. Ezért a kérdőívet egyszerűen érhető, nyitott és zárt kérdésekkel fogalmazzuk meg.
4. Az igény és elégedettség mérés módszereinek meghatározása
Kérdőíves megkérdezést rögzítettünk, melyeket gyűjtőládás és személyes kérdezőbiztosi módszerrel kellett végrehajtani.

5. Az igény és elégedettség mérés mintanagysága

A pályázatban meghatározott lakossági mintanagyságot kellett elérni a kérdezőbiztosoknak, illetve a gyűjtőládás kutatásban résztvevőknek.

6. Az ügyfél-elégedettségi mérés gyakorisága

A pályázatban meghatározott január és a 8 hónappal későbbi szeptemberi kutatás elvégzését határoztuk meg.

7. Kutatás lebonyolítása, adatrögzítés, feldolgozás

A kutatás lebonyolítását az önkormányzat – Controll közös szakértői csapata ellenőrizte, a kijelölt anketőrök bevonásával. A feldolgozást a Controll Zrt. munkatársai végezték.

8. Az eredmények visszacsatolása

A lakossági kutatás eredményeit a polgármester és a jegyző közös döntése alapján az általuk megfogalmazott keretek figyelembe vételével hajtjuk végre.

Szükséges volt átbeszelnünk az ügyfél-elégedettség mérés fontosságát, hiszen az ügyfélközpontú szervezetek életében az elégedettség mérése a szolgáltatás fejlesztésének része, eszköze az ügyfél megismerési technikáknak. Betekintést nyújt az ügyfelek igényeibe, magatartásába, motivációjába, melyek kulcsfontosságúnak tekinthetők a szolgáltatások fejlesztési és módosítása szempontjából.

Az ügyfél-elégedettség mérés a szervezeti stratégia kialakításában alapot ad a célok megfogalmazásához azon szervezeti egységek számára, akik az kapcsolatban állnak az ügyfelekkel. A mérés eredményei ezen kívül a belső irányításban is felhasználhatóak, pl. az ügyintézők munkájának vizsgálatára, értékelésére, így összekapcsolható az egyéni és szervezeti teljesítményméréssel is. Így az ügyfél-elégedettség mérés a szolgáltatás fejlesztésén túl a munkatársak viselkedésére is hatással van, valamint segíti a hivatal rövid és hosszú távú céljainak kitűzésében.

Az elégedettség mérés folyamata összetett, több lépcsőből áll. A mérést végző szervezetnek, jelen esetben a hivatalnak első lépésként végig kell gondolnia az alábbiakat:

- Melyek az ügyfelek részére nyújtott szolgáltatások?
- Az ügyfelek hogyan gondolnak ezen szolgáltatásokra más szolgáltatásokkal összefüggésben?
- Kik a hivatal ügyfelei?
- Eddig milyen visszajelzések érkeztek az ügyfelektől és milyen formában?
- Mit kíván elérni a hivatal az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások területén?

A kérdések megválaszolása után, de az elégedettség mérés végrehajtása előtt szintén végig kell gondolni és el kell dönteni az alábbiakat:

- mi a vizsgálat célja?
- mi a vizsgálat folyamata?
- milyenek a ráfordítható erőforrások?
- milyen konkrét módszerrel folytatják le a mérést?

Ha minden előkészítő kérdésre megkaptuk a választ, már csak a vizsgálati folyamat (mérési munkaterv) kidolgozása van hátra. A folyamat segít abban, hogy a hivatal hosszú távon is beépítse működésébe az ügyfél-elégedettség mérés lépéseit, a mérési eredmények a későbbiekben ismételhetőek és összehasonlíthatóak legyenek.

A lakossági kutatás elvégzésével, az adatok feldolgozásával szakmai célunk, hogy hozzájáruljunk az önkormányzat és intézményeinek megfogalmazott szervezeti céljainak teljesüléséhez, különösen azok mérési hátterének megteremtéséhez.

A kutatási folyamatok, s azon belül különösen az ügyfél-elégedettség mérés csak egyik megközelítése a szervezet fejlesztésének, hiszen a közigazgatásban már Magyarországon is közel 14 éve elérhető a Közös Értékelési Keretrendszer (CAF modell), amely egy speciális ügyfélnek az elégedettségét vizsgálja, konkrétan a hivatal dolgozóinak és/vagy intézmények munkatársainak elégedettségét.

A CAF kutatás egy olyan önértékelésen alapuló kutatási program, mely egy nagyobb szervezetből kiválasztott reprezentatív csoporttal beazonosíthatóvá teszi a CAF kérdőív segítségével a szervezeti célokat és a hozzárendelhető vezetési eszközöket, módszereket.

Az értékelés 9, a szervezeti adottságokhoz és eredményekhez köthető kritérium feldolgozásával és az ezeket alkotó 28 alkritérium segítségével elemzi, értékeli a munkatársi kör objektív és szubjektív véleményét együttesen a hivatali szervezeti erősségek és a fejlesztés területeit tekintve.

Az ügyfélkapcsolatok a CAF modellben meghatározó erővel van jelen, mivel több kutatási alkritérium beazonosítja, de ezek közül is érdemes kiemelni a 6. kritériumot, amely az állampolgárok és ügyfélközpontúság eredményeit közvetlenül dolgozza fel. Ebben a kritériumban beazonosíthatóvá válik az állampolgárok és ügyfelek elégedettsége, a kutatás végén képzett eredményeként képzett mérőszámaik alapján.

Magyarországon számos, az ügyfél-elégedettség és CAF kritériumon kívüli és a közigazgatásra vonatkozó kutatást ismerünk, ezek közül is a legtöbbet alkalmazott a speciális ügyfélpozícióban lévő képviselő-testületi elégedettség vizsgálatok, illetve az önkormányzati feladat-ellátások elemzését biztosító intézményi, szülői, látogatói, stb. kutatások, melyeket a Controll Holding Zrt. tanácsadói óvodákban, iskolákban, könyvtárakban, stb. végeztek.

Tanulmányunk elején utaltunk arra a fontos szakmai kritériumra, hogy a hivatali és/vagy intézményi szervezetek céljainak, illetve az ott megvalósított ügyfél-elégedettség méréseknek egymásra ható, kölcsönös viszonya van. Az ügyfél-elégedettség mérésnél koncentrálnunk a kutatásba vont szervezet céljaira és azok megvalósulására, ezáltal egy jól elvégzett elégedettség vizsgálati mérés visszahat a szervezetre oly módon, hogy a megállapítások figyelembe vételével a célok felülvizsgálatára kényszeríti a hivatali és intézményi vezetőket.

A kutatási folyamatok eredményeinek visszacsatolása is azonban csak annyit ér, amennyit az irányítási feladatok végrehajtását biztosító vezetői kör abból végrehajt és hasznosít.

Egyik legnagyobb problémának - a Controll Zrt. benchmark adatbázisában található közel 900 önkormányzat ügyfél-elégedettség vizsgálatának eredményei alapján is - azt tartjuk, hogy a megbízók nem minden esetben képesek sem saját szervezetük felé, sem külső felhasználók, pl. központi irányító hatóságok, minisztériumok felé azt helyesen és érthetően kommunikálni.

A kommunikáció nem anyagok, táblázatok megküldését jelenti, hanem tudatos visszacsatolást azok felé, akik az eredményekből megállapításokat, programokat vagy célokat képesek alkotni, újragondolni.

A lakossági kutatások tekintetében ezért is javasoljuk a jelent pályázatban részt vevő partnereink számára a helyi sajtóban és egyéb médiafelületeken történő visszacsatolást, mert ezáltal biztosítható a korrekt tájékoztatás és az eredményekkel való lakossági azonosulás.

Ha figyelembe vesszük, hogy a Magyary Zoltán Közigazgatás-fejlesztési Program 2010-ben történő összeállítása, majd elfogadása megváltoztatta, hogy a közigazgatásban a politikai vezetőknek a szolgáltatásokkal és a lakossággal kapcsolatos meghatározó joga és kötelessége van, míg a végrehajtásban érintett munkatársaknak csak mechanikus, a végrehajtási tevékenységre korlátozódó szerepe van.

A Magyary Program ezt pozitívan változtatta meg, mert először a közszolgáltatási folyamatok irányításában az alulról építkező, kutatási eredményekre támaszkodó programalkotást nevesíti és helyezi előtérbe. Szükségesebbnek tartja a folyamatos konzultációt és párbeszédet, mint az egyszerű irányítási sablonok átvételét és azok gyenge színvonalú másolásától. Ezért is határoztuk meg a konzultációs folyamatban résztvevő tanácsadóinknak a párbeszéd szükségességét, az intézményi vezetési kör bevonását, a közszolgáltatási funkciók beazonosítását, mert ezzel már a kutatás kérdőív-szerkesztési folyamatában biztosítani tudtuk a reprezentatív megkérdezést, a „most csak a legfontosabbakat kutassuk” elv érvényesülését.

Kijelenthetjük, az önkormányzat vezetőivel és a hivatal munkatársaiból összeállított szakértői team-mel összeállítottuk a legfontosabb közszolgáltatási kérdéseket, a lakosokkal való párbeszéd megvalósításával feldolgoztuk őket, s az eredményeket jelen tanulmányban rögzített szempontok figyelembe vételével az összes érintett felé visszacsatoltuk.

Az ÁROP-1.2.18 szervezetfejlesztési program helyesen határozta meg az ügyfél-elégedettséggel szemben támasztott követelmények között az előbb említett gondolatok és gyakorlatok megvalósításán keresztül a következőket:

- ***A felülről irányított tervezéstől el kell jutni a közös tervezésig.*** Ezt a mondatot könnyebb leírni, mint a gyakorlatban megvalósítani. Tanácsadóinknak is komoly erőfeszítésébe tellett, amíg a sok-sok kutatási tématerület közül a legfontosabbakat és a legtöbb hozzáadott értékkel bíró folyamatokat beazonosították és megbeszélték azokat a kérdéseket, melyek a beazonosított problémakör fejlesztéséhez, illetve az ott érintett szervezet céljainak meghatározásához elengedhetetlenül szükségesek. Ezt oly módon oldottuk meg, hogy a kutatási folyamat kérdőívének munkapéldányait a vélt és valóságos fejlesztési célok előzetes rögzítésével teszteltük.
- ***A felülről irányított döntésektől célszerű és illő ma már a közös döntésekig eljutni.*** Minden vezető rémálma a döntési demokrácia kiszélesítése, amely azonban láthatóan 2014. januárjában már megkerülhetetlen követelményként lebeg az önkormányzati és intézményi vezetők feje fölött. A lakosság felé való eredmények ebben a kérdéskörben felmutatható legkisebb előrelépés esetében is sokkal nagyobb hozzáadott értéket teremt, mint tíz lakossági fórum megtartása vagy hangzatos ígéret a „politikacsinálók” által.
- ***A felülről irányított működéstől el kell jutni az együttműködés megteremtéséig.*** A tanácsadóink által elvégzett kutatások felszínre hozhatnak eddig látens módon megbújó lakossági vagy szűkebb társadalmi csoportigényeket, de rávilágíthatnak olyan problémákra is, melyekre „a fától nem láttuk az erdőt” típusú problémák is felszínre jöhetnek. Az együttműködés megteremtése sokkal könnyebb azokban a megkutatott kérdéskörökben, ahol az együttműködésbe bevontak megérezték a kérdező és kutató tényleges szándékát, a probléma teljes megoldása tekintetében. Kutatói tapasztalatunk, hogy a látszattmegoldásokat sugalló kérdéseket, nem lényegre törő válaszokkal hálálja meg a kutatásban bevont személy.
- ***A felülről érkező kiértékeléstől a közös munkacsoport szintű értékelésig hosszú út vezet.*** A projektben tanácsadóink által nyújtott folyamatos támogatás, valamint a polgármesteri hivatal szakértő team-je képes volt a szervezetek szintjére lehozni az értékelési folyamatokat, ezáltal közösen megtalálták azokat a rendező elveket, melyek a közigazgatás szolgáltatási folyamataival kapcsolatban értékesek és figyelembe veendőek.

Ha az előző négy meghatározó szempont együttesen és a pozitív oldalon jelenik meg, akkor könnyű a tervezés időszakában meghatározni a kutatásban bevont személyek körét és a velük folytatott kommunikáció stílusát. Az ügyfél-elégedettség mérés folyamatának bemutatásakor már utaltunk arra, hogy a közigazgatás fejlesztése és az általa nyújtott szolgáltatások minőségi színvonalának javítása, fejlesztése napjainkban már nehezen képzelhető el szélesebb társadalmi nyilvánosság megteremtése nélkül. Az önkormányzat vezetőivel folytatott megbeszélések során, velük közösen határoztuk meg a kutatás szereplőit, a bevont szakmai és társadalmi csoportok résztvevőit.

A hivatal részéről természetesen be kellett vonnunk a vezetői kört, de ugyanezt tettük az érintett intézmények vonatkozásában is. Törekedtünk legalább az elektronikus levelezéssel megvalósuló párbeszéd kialakítására a kérdőív kérdéseinek véleményezését tekintve. A vezetői kör jelenléte nem csak arra volt demonstratív, hogy ezáltal igazoljuk a kutatási folyamat stratégiai fontosságát, hanem az elégedettség vizsgálatból levont következtetések gyakorlati folyamatokba történő bevezetését is segítette. Ideális esetben az önkormányzati vezetőknek a kutatási folyamat kezdeti fázisától jelen kellene lenniük, mert az ügyfél-elégedettség mérésben és annak eredményeinek feldolgozásában jobb, ha első kézből kapnak információt tőlünk, kutatóktól, mint azt ha később nem autentikus „véleményformálótól” kapja meg. A társadalmi kapcsolatokért felelős munkatársunk ezért is segítette a kérdőív szerkesztést, mert feladata volt az elégedettség mérés megállapításainak, valamint az ezekből megfogalmazott intézkedések közvetítése a lakossági külső és önkormányzati belső célcsoportok felé.

Az ügyfél-elégedettség mérés visszajelzést ad arról, hogy az önkormányzat és intézményei által nyújtott szolgáltatással és a szolgáltatásnyújtásban részt vevő alkalmazottak teljesítményével mennyire elégedettek a lakosok, ügyfelek, látogatók, szülők, stb. Az ügyintézői kör tevékenységének lakosság által történő kutatási eredményei pedig nagymértékben hozzájárulnak a hivatali vezetői kör szervezetfejlesztési javaslatainak megfogalmazásához.

Érdekes szempontként szembesültünk azokkal a kérdőívekkel és a bennünk megfogalmazottakkal, amikor a kérdőíveket olyan lakossági és/vagy szülői szegmens töltötte ki, akinek rokona, házastársa a hivatalban dolgozik. Láthatóan sokkal objektívebb és racionálisabb véleményt tudtak megfogalmazni, hiszen közvetlenül érzékelik a polgármesteri hivatal munkatársainak nagyfokú leterheltségét, jelentős ügyiratmennyiségét. Ezért is támaszkodtunk a kutatás előkészületei során is az ügyintézőkre, hiszen munkatapasztalatuk és felkészültségük sokat segített a kutatás módszertanának megtervezésében és a lakossági/ügyfél-elégedettség mérés fókuszpontjainak meghatározásában. A hivatalnak és intézményeinek munkatársi körének elkötelezettsége a szervezetfejlesztési program során kulcsfontosságú, mivel az esetek döntő többségében ők azok, akik a kutatás eredményei alapján meghatározott fejlesztéseket végrehajtják és ezáltal a változtatások mindennapjairól tapasztalatokat szereznek.

Az ügyfél-elégedettség mérés egyik elsőként eldöntendő kulcskérdése volt, hogy ki csinálja és végezze el azt. A Controll tanácsadóinak konzultációs vezérfonala a kérdés megválaszolásában az volt, hogy ezt közösen, külső anketóri megkérdezéssel, valamint belső, a szakértői team-re támaszkodva kell lebonyolítani. 5 kérdezőbiztos bevonásával, valamint on-line elhelyezett kérdőív segítségével biztosítani lehetett a pályázatban megfogalmazott és elvárásként teljesítendő megkérdezetti létszám teljesítését.

A nyitott és zárt kérdések segítségével körbejárt szolgáltatási területek elégedettség vizsgálata a kutatásba bevont lakossági szegmensek elégedettségét befolyásoló tényezőket figyelembe vette. Ezek a következők voltak:

- Vizsgáltuk és kutattuk a megkérdezettek személyes és egyéni szükségleteit, igényeit, azaz ahol nem tudtuk zárt kérdésként megfogalmazni, ott nyitott, fejlesztési javaslatokra lehetőséget adó kérdést helyeztünk el.
- A közigazgatás működéséről, szolgáltatás színvonaláról kialakuló verbális kommunikáció, azaz miként ítéli meg a megkérdezett kör az adott önkormányzat szolgáltatási színvonalát a szomszédok véleményétől a családon át az ügyfélszolgálati ponton felvilágosítást adó biztonsági szolgálat szereplőjéig. Talán az egyik legnehezebb lakosság véleményét befolyásoló tényező ez, mivel a verbális kommunikációnak a minősége és tartalma az egyik legnehezebben

befolyásolható tényező. Tanácsadóinkkal évek óta tréningeken keresztül próbáljuk érzékenyíteni a hivatal és intézményi kör munkatársait a „Te is hirdetési felülete vagy munkahelyednek” probléma feltárásán és ésszerű megvalósításán keresztül.

- Az önkormányzat kommunikációjában a könnyen érthető és feldolgozható információk köre, azaz miként kell társadalmi csoportok egyéni képességeinek figyelembe vételével úgy kommunikálni az önkormányzatok és várost érintő feladatokat, problémákat, fejlesztési igényeket, hogy azok mindenki számára egyértelműek legyenek. Ezzel a kérdéskörrel szembekerül a kutatói kör abban az esetben, ha pl. egy szociális ellátási folyamatban eddig nem résztvevőtől kér információt és a megkérdezett olyan jellegű fejlesztési javaslatokat fogalmaz meg, melyeket a kutatási adatok feldolgozásán keresztül az érintett tanácsadó nem szűk ki és nem válogat le. Ezért alkalmaztuk a kérdőív szerkesztése során az ún. előválogató kérdést, mely a szolgáltatási folyamatot igénybe vevőket kérdezte csak meg, s azoktól, akik a szolgáltatást nem ismerték, véleményalkotást nem fogadtunk el.

A fenti rendező elvek alapján már megállapíthatjuk, hogy az ügyfél-elégedettség mérésnek nem létezik univerzális módszere, amit csak egyszer kell kidolgozni és azt majd a szervezetek általánosan alkalmazni tudják. A mérni kívánt szolgáltatások köre ugyanis szervezetenként, szolgáltatásonként és ügyfélkörönként is változik, illetve változhat. Ez nem zárja ki annak a ténynek a rögzítését, hogy az óvodákat a városban egységes elv alapján kutathatjuk, de igaz ez a szociális területre vagy a polgármesteri hivatalra is, de rávilágít a kutatói érzékenységre és a megbízói kör felelősségére.

A kutatási területek körét team ülésen határoztuk meg, ahol az összes kutatási célterület előzetes megfogalmazását a részletes vezetői és csoportinterjúk megtartásával szűkítettük le. Ezek történhettek személyesen, illetve e-mail formában, levélváltással is.

2.3. A kutatási eredmények értelmezése

Az elégedettségi vizsgálat kérdőíveinek feldolgozását a Controll Zrt. tanácsadói végezték. A kutatásnál alapvető szempontként kezeltük az anonimitást, mert ezzel volt biztosítható, hogy a 2014. évben végrehajtandó országgyűlési, Európai uniós és helyi választások miatti kérdőív dömpingben az ÁROP pályázat kérdőívét alapos és megfontolt válaszokkal tölthessük fel.

Már a kérdezőbiztosi beszélgetések során látható volt, hogy a megkérdezettek komoly fenntartásokkal kezelték a kutatást, mert úgy gondolták, hogy ez valamelyik pártnak a közvélemény-kutatása. Anketőreink az előre egyeztetett bemutatkozó szöveg elmondásával feloldották ezt az ellentmondást és a feldolgozott eredmények alapján úgy látjuk, hogy az anonimitás megteremtésével nem sérültek a válaszok, mert alig találhatóak olyan kérdőívek, melyek egyrészt a belső ellentmondás miatt, másrészt a hiányos kitöltés miatt feldolgozhatatlanná váltak. A kérdések statisztikai feldolgozását a következő fejezetekben részletesen bemutatott szöveges értékelésekkel láttuk el. Ezzel is segítve az önkormányzati, hivatalvezetői kört. Néhány helyen, ahol a Controll Zrt-nél megtalálható benchmark adatbázis adatai relevánsak, ott összehasonlító értékelést is megkíséreltünk a nagyobb, makro-szintű folyamatok megismerése miatt.

A következő tanulmányi fejezetekben bemutatjuk a kutatás részletes eredményeit, de előtte elemezzük a település KSH által publikált információk alapján azokat a legfontosabb szegmentálási információkat, melyek a következtetések levonásához és a fejlesztési területek kijelöléséhez szükségesek.

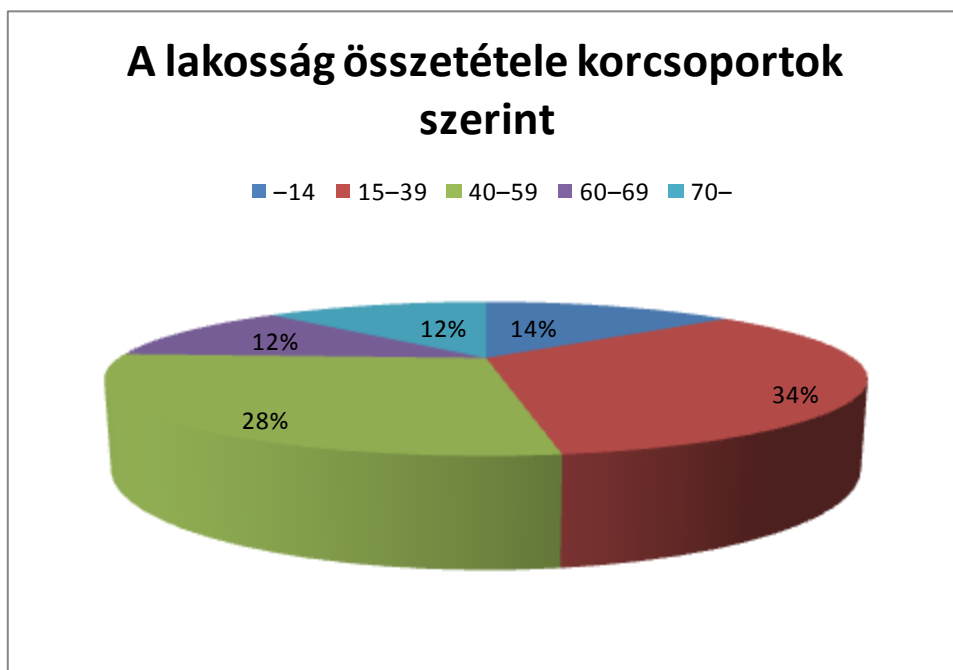
3. Hajdúszoboszló Város lakossági statisztikai adatai

A Központi Statisztikai Hivatal (KSH) honlapján megtalálhatóak a 2011. évi népszámlálás területi adatai, melynek segítségével kigyűjtöttük Hajdúszoboszló Város lakosaira vonatkozó statisztikákat.

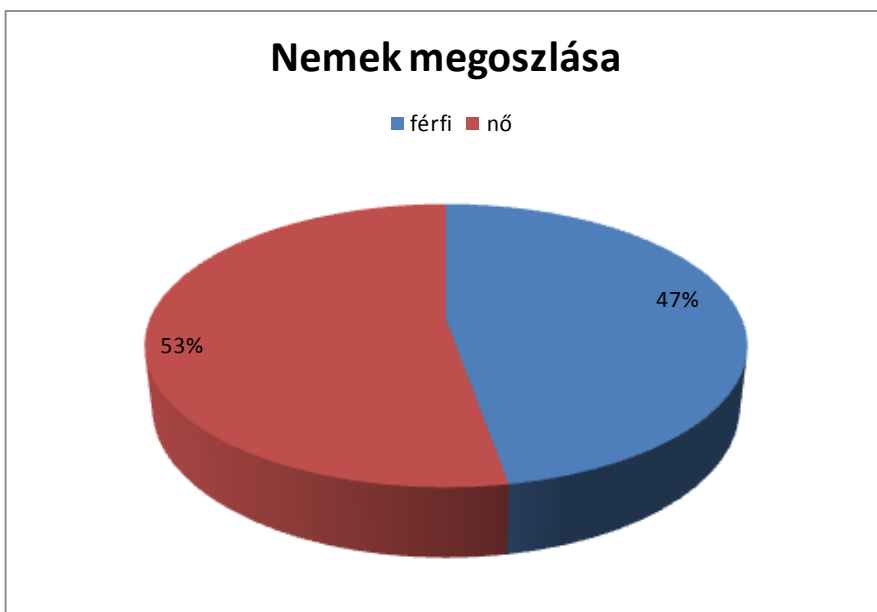
Általános adatok:

- terület: 23 870 ha
- állandó népesség: 23 844 fő
- lakónépesség: 23 933 fő
- népsűrűség 1km²-re: 100,2 fő

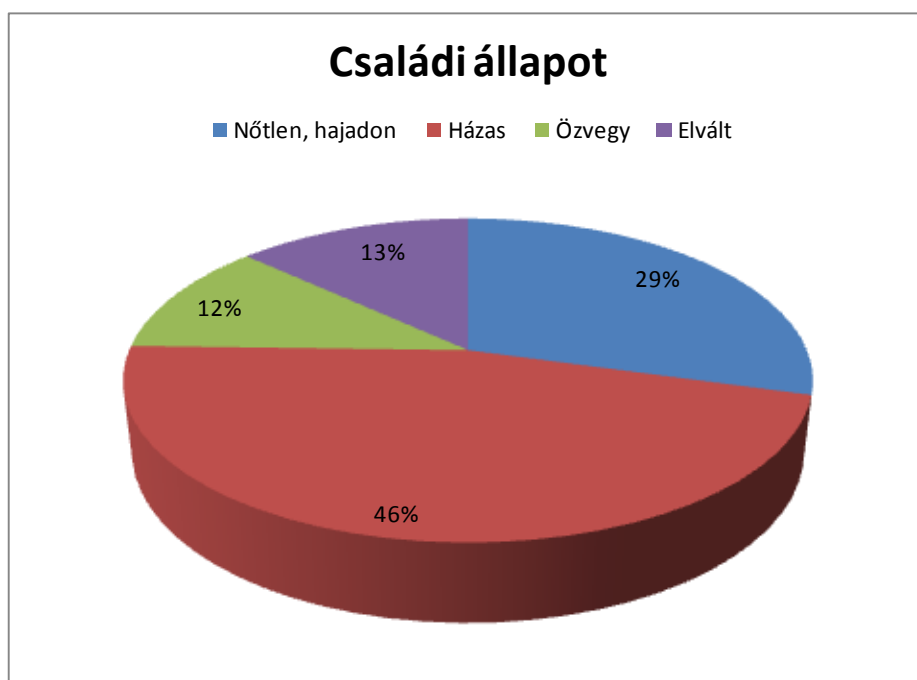
A népesség korcsoport és nemek szerint



életkor	fő
-14	3323
15-39	8063
40-59	6777
60-69	2828
70-	2942
összesen	23933
nemek	
férfi	11303
nő	12630

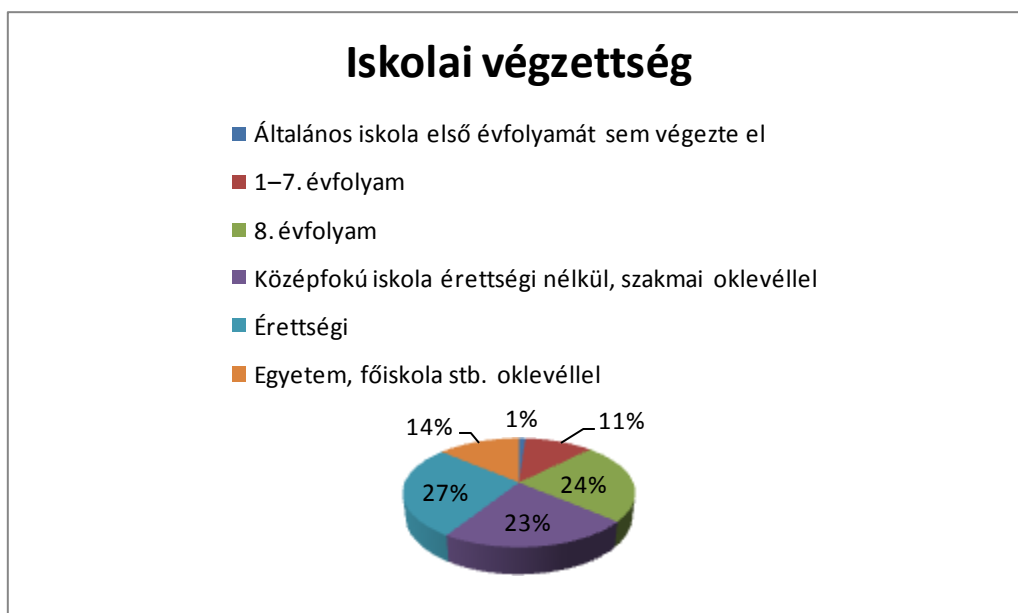


A 15 éves és idősebb népesség családi állapot szerint



családi állapot	fő
Nőtlen, hajadon	6057
Házás	9490
Özvegy	2350
Elvált	2713
Összesen	20610
Közülük élettársi kapcsolatban él	1881

A 7 éves és idősebb népesség a legmagasabb befejezett iskolai végzettség szerint, 2011



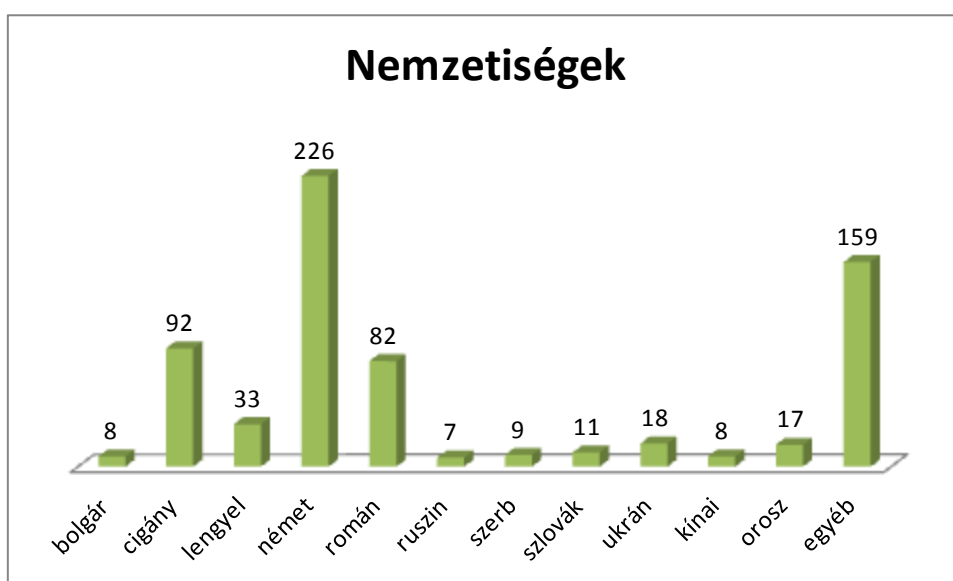
iskolai végzettség	fő
Általános iskola első évfolyamát sem végezte el	239
1–7. évfolyam	2541
8. évfolyam	5370
Középfokú iskola érettségi nélkül, szakmai oklevéllel	5073
Érettségi	6130
Egyetem, főiskola stb. oklevéllel	3071
Összesen	22424

A népesség gazdasági aktivitás szerint



gazdasági aktivitás	fő
Foglalkoztatott	9483
Munkanélküli	1513
Inaktív kereső	6965
Eltartott	5972
Összesen	23933

A népesség nemzetiség szerint - A nemzetiség, az anyanyelv, a családi, baráti közösségben használt nyelv válaszok legalább egyike szerint



nemzetiség	fő
magyar	20038
bolgár	8
cigány	92
lengyel	33
német	226
román	82
ruszin	7
szerb	9
szlovák	11
ukrán	18
kínai	8
orosz	17
egyéb	159

4. Lakossági kutatás előkészítése, lebonyolítása

A projekt megkezdésekor a vezetés által kijelölésre kerültek azok a belső munkatársak, akik az ÁROP projekt szakmai támogatását a Controll Zrt. szakértőivel a projekt teljes ideje alatt végezni fogják. Az első team üléseket már arra használtuk fel, hogy a lakossági kutatást előkészítsük, egyrészt a kutatás tanulmányunk első fejezetében összefoglalt szakmai kereteinek átbeszélésével, másrészt hozzárendeljük a lakossági kör megismerését.

Ezen rendező elvek mentén két team ülés keretében összeállítottuk azokat a város számára legfontosabb kérdéseket, melyek a szolgáltatási folyamatoktól a kommunikációs folyamatokon át az egyes feladatok önkormányzati végrehajtásának lakossági megítéléséig tartott.

Az alábbiakban bemutatjuk a végleges kérdőív tartalmát:

Tisztelt Hölgem!

Tisztelt Uram!

Hajdúszoboszló Város Önkormányzata ÁROP-1.A.5-2013-2013-0087 kódszámú, "Büro-ráció: szervezetfejlesztés Hajdúszoboszló Város Önkormányzatában" című pályázata az Új Széchenyi Terv keretein belül 36 139 569 Ft támogatásban részesült.

A pályázatunk célja a hajdúszoboszlói önkormányzat menedzsment szervezetének a megváltozott jogszabályi, költséghatékonysági követelményekhez igazítása, felülvizsgálatokkal, közvélemény-kutatással, a Magyar Program szerinti egyéb módszertan alkalmazásával, a polgármesteri hivatalra, intézményekre és közszolgáltató cégekre kiterjedően. Ezzel a szervezeti struktúra alkalmassá tétele a város fenntartható működési, fejlesztési céljainak, stratégiáinak teljesítésére, mások által adaptálható módon.

Kérem, hogy segítse kollégáim munkáját a következő kérdőív kitöltésével azért, hogy az Önök elvárható igényeinek megfelelő városban élhessünk.

dr. Sóvágó László

polgármester

1. Milyenek értékeli az önkormányzati döntésekről szóló tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét?

Kérjük, hogy a kérdésekre a válaszában megfelelő négyzetbe tett X jellel válaszoljon!

- Jónak tartom.
- Megfelelőnek tartom, kisebb hiányosságokkal.
- Nem tartom megfelelőnek.
- Nem tudom megítélni, mert nem érdekelnek ezek a hírek.

A következő helyekről értesülök ezekről az információkról:

Itt több választ is megjelölhet!

- www.hajduszoboszlo.eu oldalról
- helyi képviselőmtől
- hirdető tábláról
- újságból, televízióból
- internetről általában
- facebookról
- egyéb forrásból, és pedig:

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

.....
.....
.....

2. Milyenek értékeli az önkormányzat közérdekű híreinek, információinak elérhetőségét, használhatóságát, naprakészességét?

Kérjük, hogy a kérdésekre a válaszában megfelelő négyzetbe tett X jellel válaszoljon!

Többet is megjelölhet!

- Azokat az információkat, amelyekre szükségem van, könnyen megtalálom.
- Az információk érthetőek egy hétköznapi ember számára is.
- Az információk érthetőek, de szűkszavúak.
- Javítani kell a megfogalmazásokon, mert nehezen értelmezhetőek.
- Sokat kell utána járnom és keresgélnem, míg a számomra fontos városi híreket megtalálom.

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

.....
.....
.....

3. Mennyire elégedett az önkormányzatnak a közelmúltban megvalósult legfontosabb beruházásaival?

Kérjük, hogy a kérdésre a válaszában megfelelő cellába tett X jellel válaszoljon!

Beruházások	Teljes mértékben elégedett vagyok	Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	Elégedetlen vagyok	Nem ismerem
Szennyvízcsatorna-rendszer kiépítése				
Útfelújítások				

Városközpont átalakítása (mozi, művelődési központ, terek)				
Járóbeteg-ellátó Centrum (rendelőintézet)				
Fürdő beruházások				

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

.....
.....
.....

4. Az előző felsorolt beruházások közül mivel elégedett leginkább és miért?

Kérjük, hogy a kérdésre a válaszában megfelelő cellába tett X jellel válaszoljon!

Szennyvízcsatorna-rendszer kiépítése	Útfelújítások	Városközpont átalakítása	Járóbeteg-ellátó Centrum	Fürdő beruházások

Indoklása:

.....
.....
.....

5. Milyen területeken és milyen fejlesztéseket lát szükségesnek leginkább?

Kérjük, hogy a kérdésekre az első három válaszoszlopból a válaszában megfelelő cellába tett X jellel válaszoljon!

Az Ön által javasolt fejlesztést az utolsó oszlophoz tartozó részben fejtheti ki.

Fejlesztési terület	fejlesztésre szorul	nem szükséges fejleszteni	nincs véleményem	fejlesztési javaslatom
Óvodák, iskolák korszerűsítése				

Utak, járdák rendbetétele				
Kerékpár úthálózat továbbépítése				
Sport- és szabadidős létesítmények építése				
Turisztikai attrakciók bővítése				

További beruházási területeket Ön is javasolhat:

Fejlesztési terület:		Fejlesztési terület:	
Javaslatom:		Javaslatom:	

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

.....
.....
.....

6. Milyenek értékeli városunkat az alábbi szempontok alapján?

Kérjük, hogy a kérdésekre soronként a válaszában megfelelő cellába tett X jellel válaszoljon!

Szempontok	Megfelelő	Néha gondot okoz	Nem megfelelő	Nem érdekel/ nincsenek információim erről
Közbiztonság, bűnmegelőzés				
Környezet megóvása				
Kulturális és szórakozási lehetőségek				
Vevők, fogyasztók, ügyfelek jogainak érvényesítése				

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

.....
.....
.....

7. Milyenek értékeli önkormányzatunk és egyéb közszolgáltatók szolgáltatásainak színvonalát?

Kérjük, hogy a kérdésekre soronként a válaszában megfelelő cellába tett X jellel válaszoljon!

Szolgáltatási terület	Megfelelő	Néha gondot okoz	Nem megfelelő	Nem érdekel/ nincsenek információim erről
víz-, csatorna-, távhőszolgáltatás				
településtisztaság, hulladékszállítás				
temetkezés				
piac működtetése				
parkfenntartás, parkgondozás				
házi orvosi szolgálat				
gyermekorvosi szolgálat				
fogorvosi szolgálat				
szakorvosi rendelők, labor, stb.				
bölcsődei ellátás				
óvodai ellátás				
általános iskolai oktatás				
középiskolai oktatás				
közművelődés (művelődési központ, könyvtár, múzeum)				
városi újság				
városi televízió				

szociális gondoskodás				
az önkormányzat polgármesteri hivatalának működése				
internetes információs és ügyintézési lehetőségek				

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

.....

.....

.....

***Köszönjük a munkánk javításához nyújtott segítségét.
A felmérést időszakonként feldolgozzuk és a város honlapján rendszeresen közzé tesszük.***

A véglegesített kérdőívet on-line módon való kitöltés szempontjait figyelembe véve a CONTROLL Zrt. tanácsadói átdolgozták és az informatikai munkatársak segítségével elhelyezésre került a **www.hajduszoboszlo.eu** honlapon.

A fentiekben rögzített előkészítés után megkezdődött a kérdőívek kitöltése, majd a kitöltött kérdőívek a CONTROLL Zrt-nek átadásra kerültek feldolgozásra. Az eredményekről a következő fejezetben számolunk be.

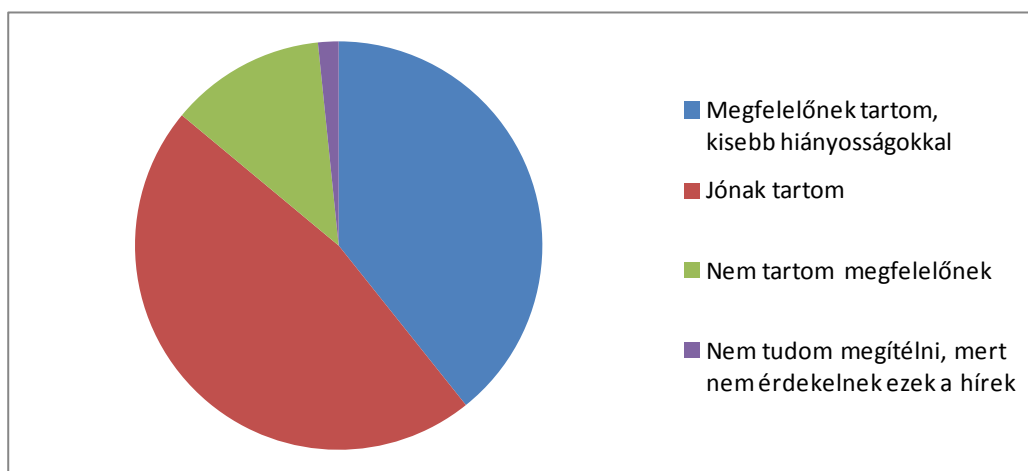
A bemutatott lakossági statisztikák figyelembe vételével, valamint a pályázatban megfogalmazott kutatási minimum létszámadat alapján a szakértő team minimum 1428 fő lakossági panelt kívánt megszólítani kérdezőbiztosok és online kérdőív segítségével.

Összesen 178 db papír alapú és 1543 db online kérdőív került feldolgozásra tanácsadóink által.

Az alábbiakban bemutatjuk a kérdésenkénti feldolgozás eredményeit, s ahol szükséges, kiemeltük azokat a fejlesztési javaslatokat, melyek az adott kutatási ponthoz a lakosság által megfogalmazásra került. Az önkormányzat kérésére a feldolgozás eredményeit úgy mutatjuk be, hogy külön a két kutatási szegmenshez igazodóan értékeljük a válaszokat, először az interneten töltők értékelése, majd a papír alapú értékelések sorrendjében.

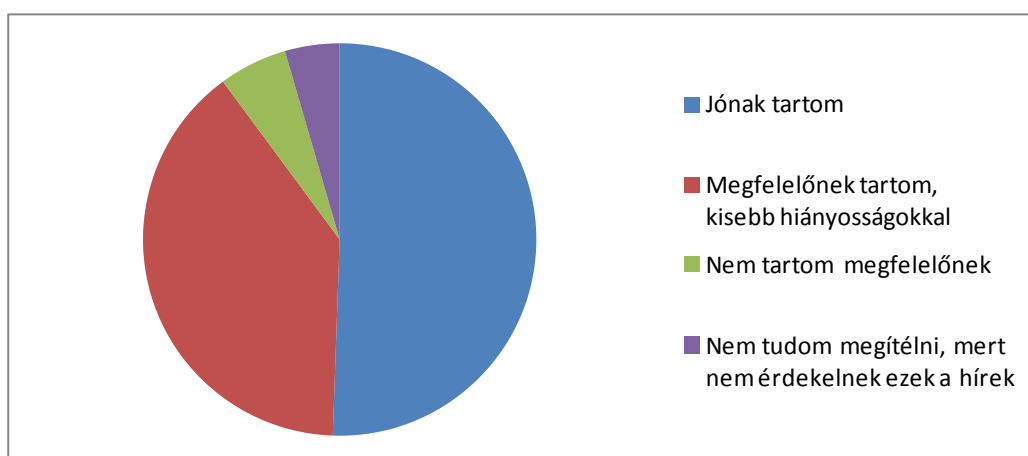
4.1. A kérdőív feldolgozás eredményeinek kiértékelése

1. Milyennek értékeli az önkormányzati döntésekről szóló tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét?



Megfelelőnek tartom, kisebb hiányosságokkal	606	39,3%
Jónak tartom	721	46,8%
Nem tartom megfelelőnek	190	12,3%
Nem tudom megítélni, mert nem érdekelnek ezek a hírek	25	1,6%

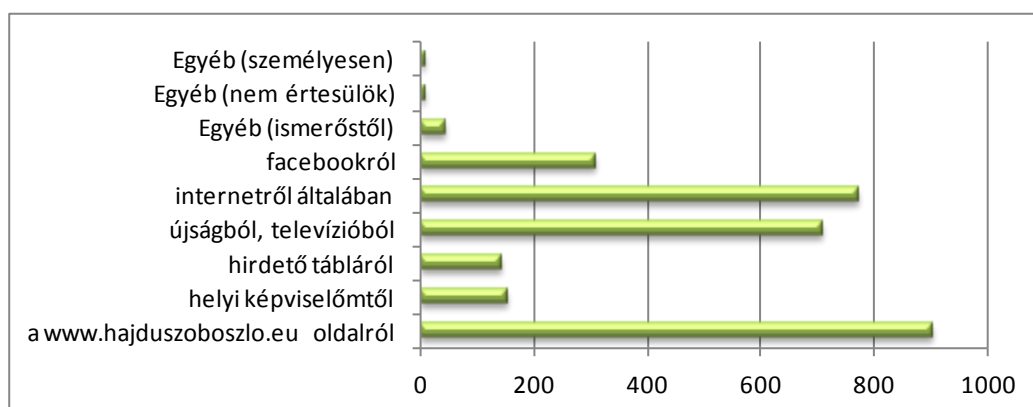
Az internetes válaszadók eredményeit szemlélve látható, hogy a válaszadók legjelentősebb része (46,8%) jónak tartja az önkormányzati döntésekről szóló tájékoztatása minőségét, az információk hozzáférhetőségét. 39,3% megfelelőnek tartja a tájékoztatást, csupán kisebb hiányosságokat vél felfedezni. 12,3% nem tartja megfelelőnek a tájékoztatás minőségét, 1,6% pedig nem tudja megítélni a helyzetet.



Jónak tartom	90	50,6%
Megfelelőnek tartom, kisebb hiányosságokkal	70	39,3%
Nem tartom megfelelőnek	10	5,6%
Nem tudom megítélni, mert nem érdekelnek ezek a hírek	8	4,5%

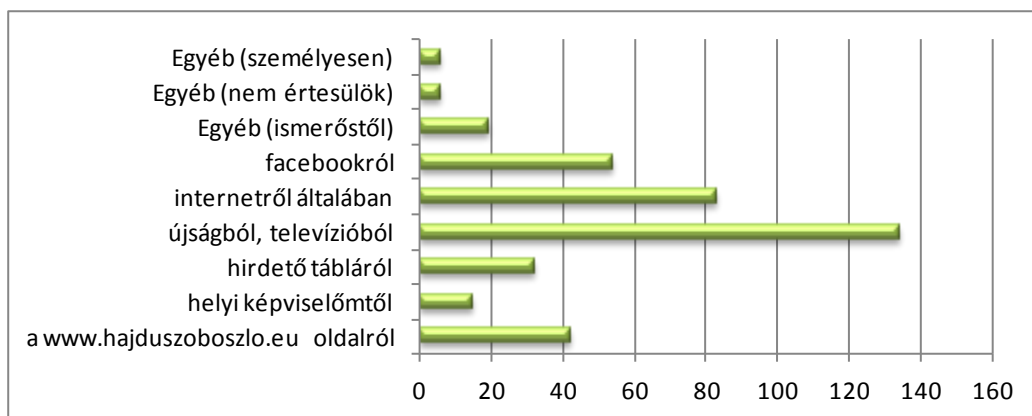
A papír alapon töltők összegzett válasza azt mutatják, hogy a legtöbben jónak tartják az információk minőségét, hozzáférhetőségét (50,6%), és sokan vannak azok is, akik kisebb hiányosságok ellenére megfelelőnek tartják a tájékoztatást (39,3%). Csupán 5,6% nem elégedett, valamint 4,5% nem tud állást foglalni a témában.

A következő helyekről értesülök ezekről az információkról:



a www.hajduszoboszlo.eu oldalról	905	29,6%
helyi képviselőmtől	152	5,0%
hirdető tábláról	143	4,7%
újságból, televízióból	711	23,3%
internetről általában	775	25,4%
facebookról	309	10,1%
Egyéb (ismerőstől)	44	1,4%
Egyéb (nem értesülők)	9	0,3%
Egyéb (személyesen)	9	0,3%

Mint várható volt, az internetes kitöltők leginkább a város honlapján tájékozódnak (29,6%), általában az internetről (25,4%), illetve a facebookról is sokan (10,1%). Az újság és a televízió is fontos hírforrás, a válaszadók 23,3%-a használja információszerzésre.



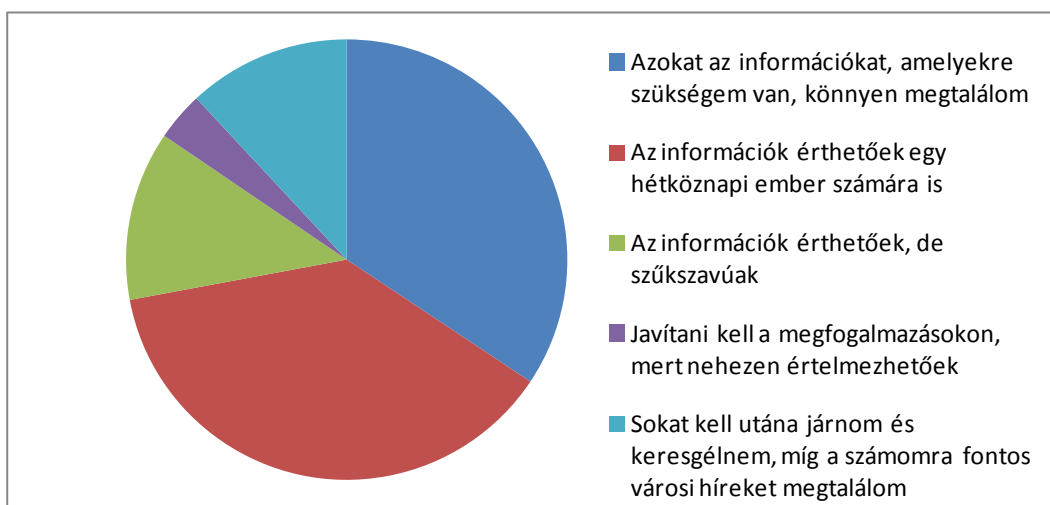
a www.hajduszoboszlo.eu oldalról	42	10,7%
helyi képviselőmtől	15	3,8%
hirdető tábláról	32	8,2%
újságból, televízióból	134	34,3%
internetről általában	83	21,2%
facebookról	54	13,8%
Egyéb (ismerőstől)	19	4,9%
Egyéb (nem értesülők)	6	1,5%
Egyéb (személyesen)	6	1,5%

A papír alapon töltők elsősorban az újság és a televízió alapján tájékozódnak (34,3%), ezt követi az internethasználat (21,2%), majd a facebook (13,8%).

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

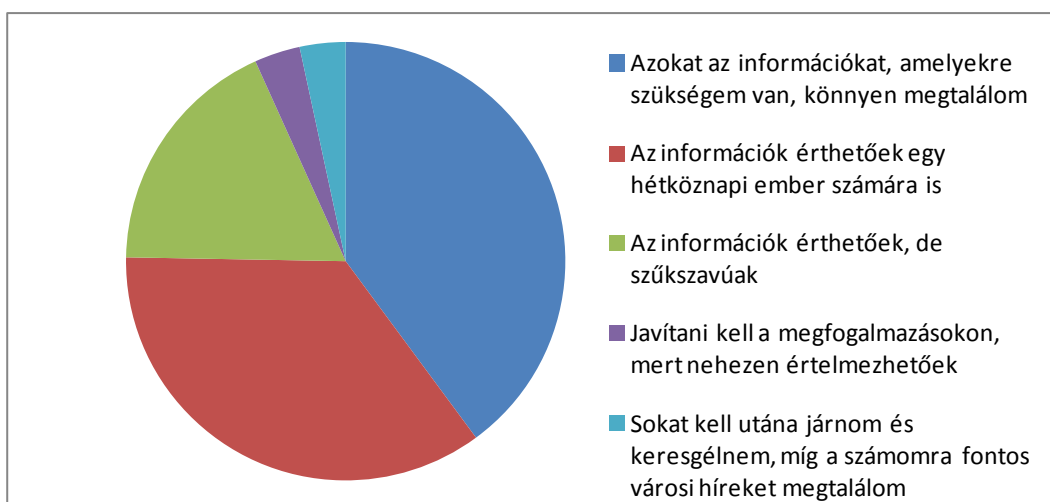
- a helyi képviselők tartsanak több tájékoztatást a helyieket érintő kérdésekről,
- facebook adta lehetőségek további kiaknázása,
- a Városi TV adásának minősége silány, a bemondók beszéde és a riportok minősége gyenge,
- jobban kellene tudatosítani a lakossággal a www.hajduszoboszlo.eu oldalt, egyáltalán Hajdúszoboszló honlapjának jelentőségét,
- az internettel és e-mail címmel rendelkező lakosok kapjanak hírlevelet a döntésekről, ha igénylik,
- hiányosság a város vezetői részéről, hogy a gazdaság szereplőinek véleményét nem tartják fontosnak, fontos lenne évente összeülnie az érintetteknek,
- könnyebb lenne tájékozódni a honlapon, ha az önkormányzati dolgok lennének a főoldalon

2. Milyenek értékelik az önkormányzat közérdekű híreinek, információinak elérhetőségét, használhatóságát, naprakészségét?



Azokat az információkat, amelyekre szükségem van, könnyen megtalálom	530	34,3%
Az információk érthetőek egy hétköznapi ember számára is	582	37,7%
Az információk érthetőek, de szűkszavúak	192	12,4%
Javítani kell a megfogalmazásokon, mert nehezen értelmezhetőek	55	3,6%
Sokat kell utána járnom és keresgélnem, míg a számomra fontos városi híreket megtalálom	184	11,9%

Az online válaszadók 34,3%-a könnyen megtalálja azokat az információkat, amikre szüksége van, 37,7% pedig könnyen érthetőnek találja ezeket a közérdekű anyagokat. 3,6% érzi úgy, hogy nehezen értelmezhetőek a megfogalmazások, 11,9% pedig sokat keresgél, mire végre megtalálja a számára fontos információkat.



Azokat az információkat, amelyekre szükségem van, könnyen megtalálom	71	39,9%
Az információk érthetőek egy hétköznapi ember számára is	63	35,4%
Az információk érthetőek, de szűkszavúak	32	18,0%
Javítani kell a megfogalmazásokon, mert nehezen értelmezhetőek	6	3,4%

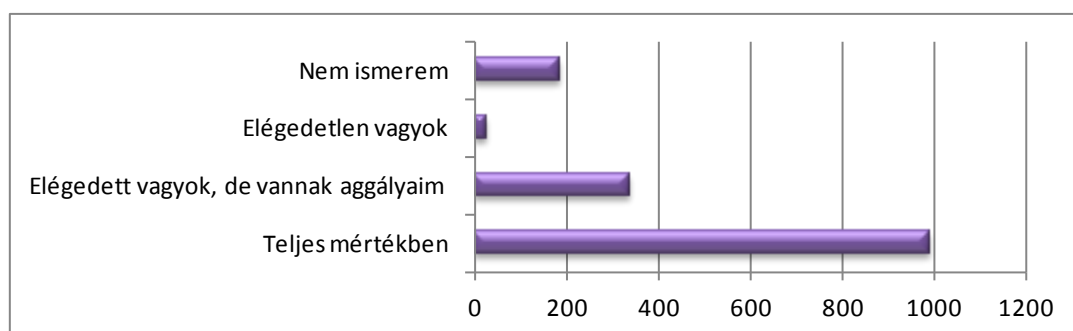
A papír alapú kitöltők 40%-a könnyen megtalálja a számára szükséges információkat. 35,4% szerint ezek az adatok könnyen érthetőek, hétköznapi megfogalmazásuk miatt.

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

- helyi hirdető újságban való megjelentetések,
- a letölthető nyomtatványok annyira el vannak rejtve, hogy nagyon nehéz megtalálni őket, javasolt, hogy a kezdőlapon legyen a link, ahonnan közvetlenül el lehet a nyomtatványokat érni,
- a képviselő-testületi ülésekről részletesebb beszámolókra lenne szükség,
- a VTV nem mindenki számára fogható

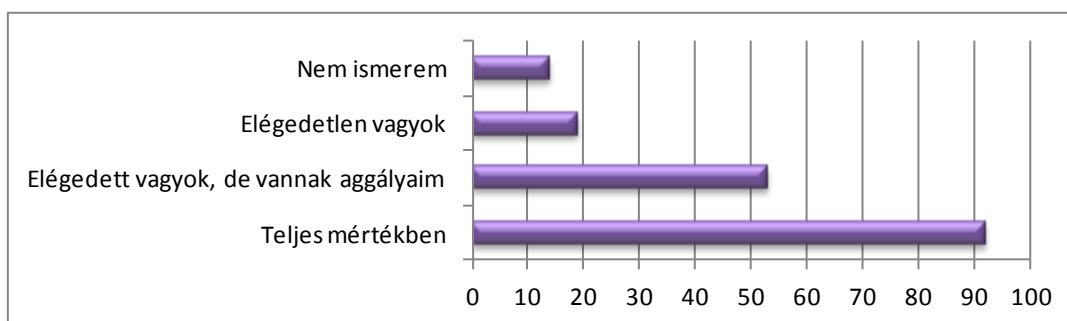
3. Mennyire elégedett az önkormányzatnak a közelmúltban megvalósult legfontosabb beruházásaival?

Szennyvízcsatorna-rendszer kiépítése



Teljes mértékben	992	64,3%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	338	21,9%
Elégedetlen vagyok	27	1,7%
Nem ismerem	186	12,1%

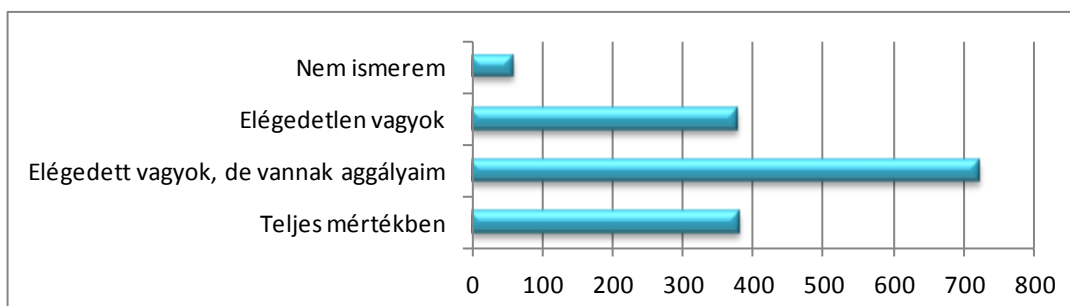
A szennyvízcsatorna-rendszer kiépítésével a szegmens 64,3%-a teljes mértékben elégedett, 21,9% szintén elégedett, de felmerülnek aggályai. Csupán 1,7% nem elégedett a fejlesztéssel.



Teljes mértékben	92	51,7%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	53	29,8%
Elégedetlen vagyok	19	10,7%
Nem ismerem	14	7,9%

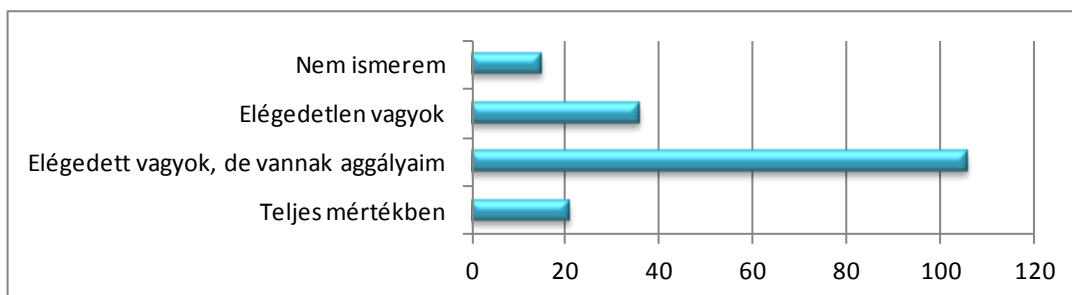
A vizsgált szegmens több mint fele teljes mértékben elégedett a beruházással. Közel 30% elégedett, de vannak aggályai, míg 10,7% nem elégedett a fejlesztésekkel.

Útfelújítások



Teljes mértékben	382	24,8%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	723	46,9%
Elégedetlen vagyok	378	24,5%
Nem ismerem	60	3,9%

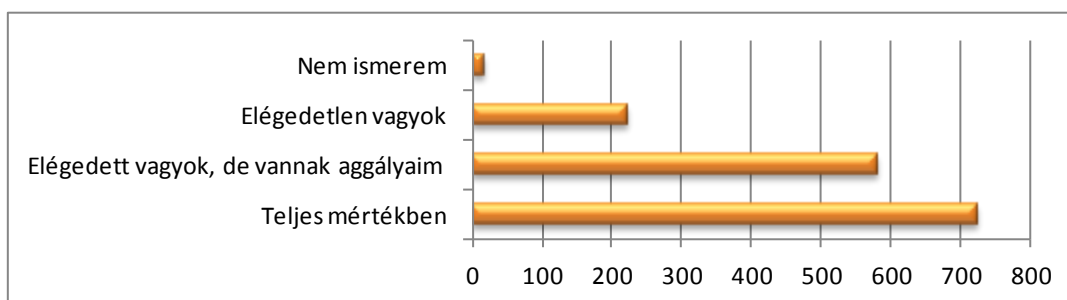
A netes kitöltők bár elégedettek a beruházással (46,9%), vannak aggályai az útfelújításokkal kapcsolatban, emellett a megkérdezettek negyede kifejezetten elégedetlen.



Teljes mértékben	21	11,8%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	106	59,6%
Elégedetlen vagyok	36	20,2%
Nem ismerem	15	8,4%

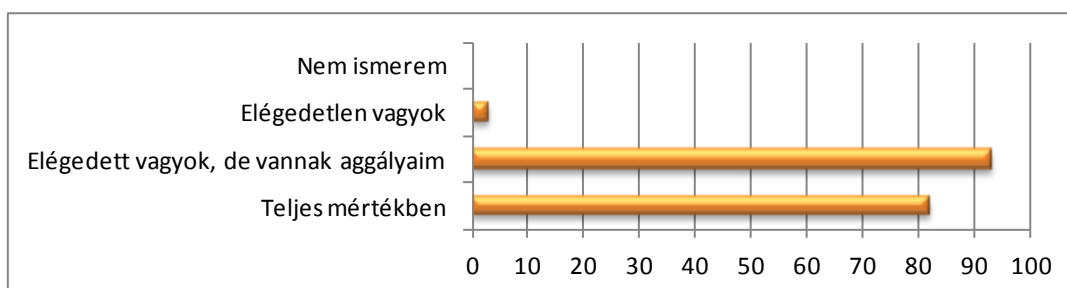
A papír alapú kitöltők véleménye nem tér el nagyban, legfőképpen ők is „aggályosan elégedettek” (59,6%), míg 20,2% egyáltalán nem elégedett a beruházásokkal.

Városközpont átalakítása (mozi, művelődési központ, terek)



Teljes mértékben	724	46,9%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	580	37,6%
Elégedetlen vagyok	223	14,5%
Nem ismerem	16	1,0%

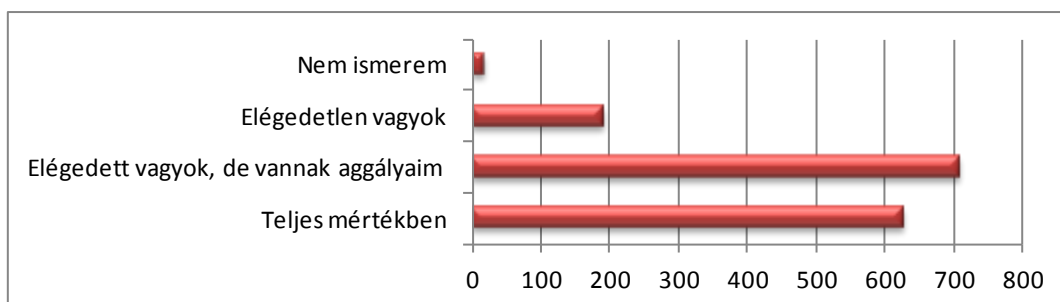
A városközpont átalakításával a megkérdezettek jelentős része teljes mértékben elégedett, de sokan vannak olyanok, akiknek felmerülnek aggályaik a fejlesztéssel kapcsolatban.



Teljes mértékben	82	46,1%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	93	52,2%
Elégedetlen vagyok	3	1,7%
Nem ismerem	0	0,0%

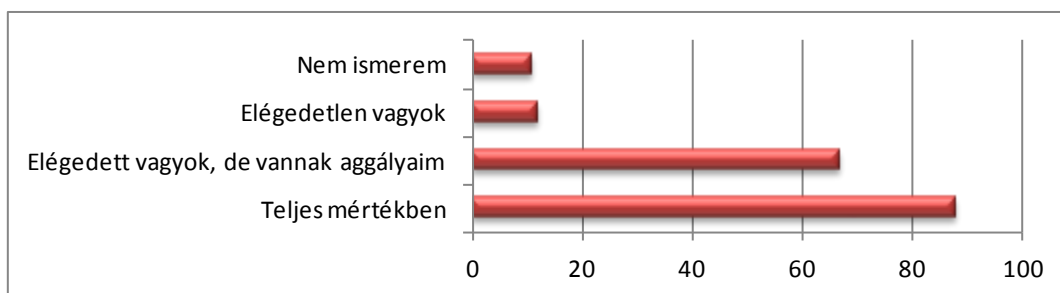
A papír alapú kitöltők szinte 100%-ban elégedettek a beruházással, ám a válaszadók felénél felmerülnek aggályok a városközpont átalakításával kapcsolatban.

Járóbeteg-ellátó Centrum (rendelőintézet)



Teljes mértékben	628	40,7%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	708	45,9%
Elégedetlen vagyok	191	12,4%
Nem ismerem	16	1,0%

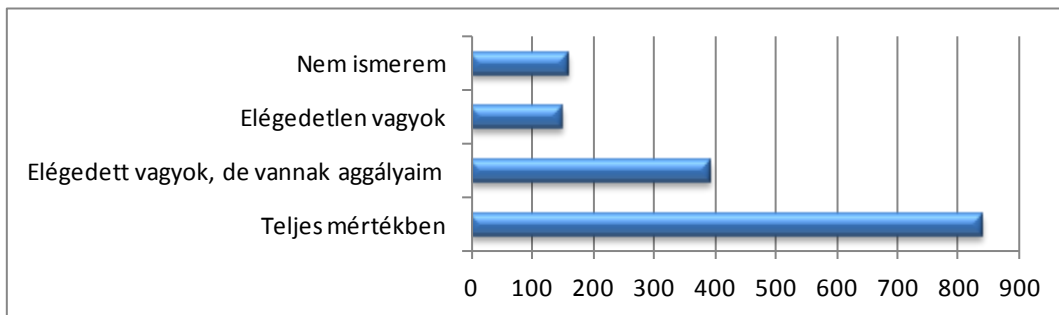
A Járóbeteg-ellátó Centrummal kapcsolatos beruházásokkal kapcsolatban a netes válaszadók leginkább elégedettek (45,9%), illetve teljesen elégedettek (40,7%).



Teljes mértékben	88	49,4%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	67	37,6%
Elégedetlen vagyok	12	6,7%
Nem ismerem	11	6,2%

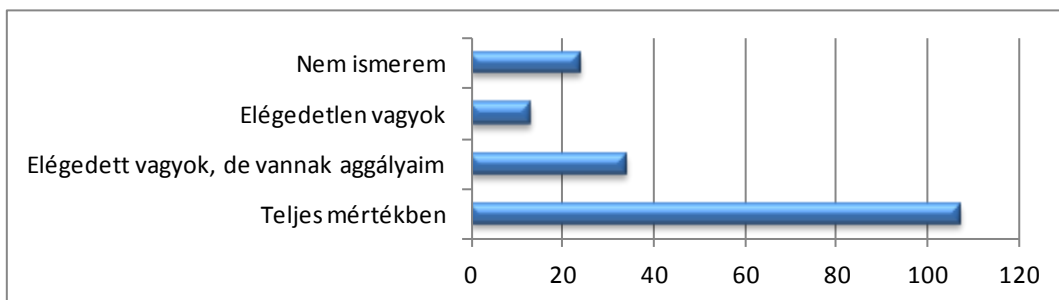
A papír alapú kitöltők nagyobb százalékban „teljesen elégedettek”, náluk ez a mutató 49,4%.

Fürdő beruházások



Teljes mértékben	841	54,5%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	394	25,5%
Elégedetlen vagyok	149	9,7%
Nem ismerem	159	10,3%

A fürdővel kapcsolatos beruházásokkal a megkérdezettek több mint fele teljes mértékben elégedett, negyede elégedett, közel 10%-a pedig elégedetlen.



Teljes mértékben	107	60,1%
Elégedett vagyok, de vannak aggályaim	34	19,1%
Elégedetlen vagyok	13	7,3%
Nem ismerem	24	13,5%

A netes kitöltők 60,1%-a teljes mértékben elégedett a fürdő fejlesztésével, míg 13,5% nem ismeri a fejlesztéseket.

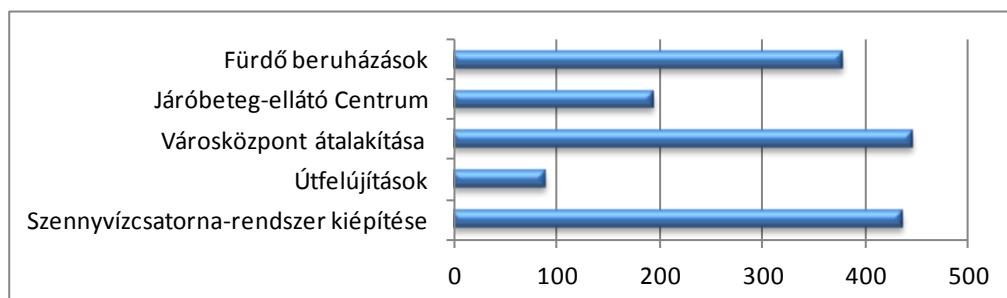
Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

- a Művelődési ház beruházásnál illetve a fürdő fejlesztésnél a közbeszerzés alapján nem a legmegfelelőbb kivitelező cég lett kiválasztva, ez látszik az adott munka intenzitásán, minőségén, következő beruházásoknál közbeszerzéseknél ezt figyelembe kell venni,

- mozi csarnok városképbe nem illeszkedik be, funkcióját tekintve használhatatlan,
- Főtér kialakítása jellegtelen, nem lehet megmondani, hogy egy éve lett felújítva,
- rendelőintézetnél a műszaki előkészítés nem megfelelő: tetőhéjazat cseréje és hőszigetelés felújítása nem történt meg, ezért a beázás nem szűnt meg, illetve az épület hő-megtartását nem tudták növelni, üzemeltetése továbbra sem gazdaságos,
- Major utcán lévő aknaszemek kiállnak az útburkolatból,
- a Halasi Fekete Péter téren a Balmaz-Sütőde előtti kátyú kijavítása lenne szükséges,
- a Vasútállomás előtti teret, parkolót fel kellene újítani,
- a városközpont felújítása még nem teljesen valósult meg, mert a Hősök tere parkolója mögötti fal még nagyon sivár, "siratófal"-nak hívják,
- a Járóbeteg-ellátó Centrum mosdóit jobban kellene őrizni, mert nincs csaptelep, stb.,
- jobb lett volna egy új, színvonalasabb, konferencia és színházteremmel, mozival bővített, művelődési ház építése,
- szükség lenne sportcentrumra,
- Járóbeteg-ellátó Centrum esetében a behívószám kiadást automatizálhatták volna,
- Nem tudom az útépitéseket műszaki ellenőr átveszi-e és van-e garancia, mert gyakorlatilag minden évben előlről kellene kezdeni mindent,
- a kerekesszékesek közlekedési lehetősége tragikus,
- a fürdő beruházások kapcsán szeretném tudni, hogy nem csak a strand, de az egész város "szégyene" kabinsort mikor bontják le, és építenek egy normális öltözőcentrumot,
- a fürdő épületei nem illenek egymáshoz, lásd: gyógyfürdő, Aqua Palace,
- szelektív hulladékgyűjtés teljes hiánya a strand területén
- a templomerőd felújítása kritikán aluli, pl: megfelelő térburkolat hiánya, megfelelő megvilágítás
- a felújított épületek (Városi Bölcsőde, Járóbeteg-ellátó Centrum, Mozi) rikító színvilága mindentől elüt, nagyon élénk,

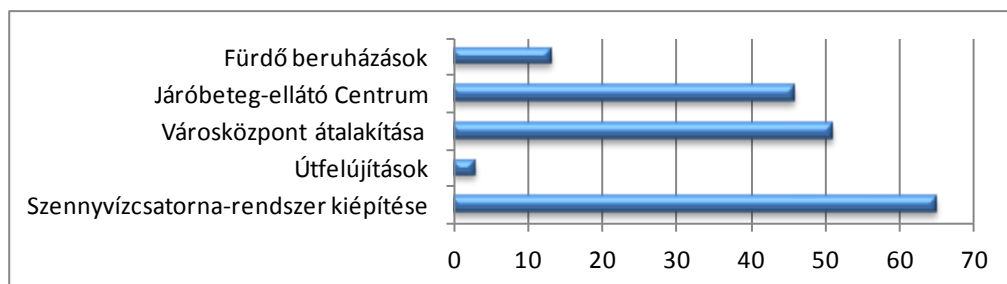
- a művelődési ház terve imponáló, viszont a fentebb említett épületek eltérnek ennek a stílusától, ezek sokkal hivalkodóbbak az élénk színek miatt.
- a Major utcán nincsenek padok
- egy mozi nagyon jó lenne, mert fürdőváros vagyunk és nem kéne Debrecenbe járni, hogy moziba tudjunk menni,
- a városban nincs egy olyan terem, ahol színházi, vagy zenei előadásokat meg lehetne rendezni megfelelő nézőtérrel, színpaddal,
- a mozi felújításánál sem figyeltek arra, hogy egy megfelelő nagyságú színpadot és színpadi feljártot építsenek,
- sajnos a Kossuth u - Gönczy P. u. csomópont nem került rendezésre a Hősök tere beruházásban, így továbbra sem lehet balra fordulni a Gönczy P. utcáról és balra bekanyarodni sem rá,
- a rendelőintézet előjegyzési rendszere tragédia, aki nagyon beteg, az is várjon napokat, heteket,
- a rendelőintézet épületének felújítása nem járt együtt a szolgáltatás javulásával,
- sokat kell várni, nincsenek hívószámok, ahol vannak, ott sem tartják be az érkezési sorrendet, laborvizsgálatra is napokat, sőt heteket is kell várni,
- a város a fürdőn kívül semmilyen attrakciót nem tud felmutatni,
- a megvalósítás után programokkal kell megtölteni az intézményeket, tereket, melyek minden réteg számára kínálnak lehetőséget,
- a mozi "eredeti" funkciójának visszaállítása és a kertmoziban rejlő lehetőségek kiaknázása jó fejlesztési irány lehet,
- a Hóvirág utcai csapadékvíz elvezetése 10 éve megoldatlan feladat,
- a rendezvényközpont előtti tér öntözését automata irányítja, de október végétől, -1-2 foknál már leállíthatnák a működését

4. Az előzőekben felsorolt beruházások közül mivel elégedett leginkább és miért?



Szennyvízcsatorna-rendszer kiépítése	436	37,4%
Útfelújítások	88	7,6%
Városközpont átalakítása	447	38,4%
Járóbeteg-ellátó Centrum	194	16,7%
Fürdő beruházások	378	34,1%

Az online kérdőív kitöltők leginkább a városközpont átalakításával elégedettek (38,4%), ezt követi a szennyvízcsatorna-rendszer kiépítése (37,4%), majd a fürdő beruházások (34,1%). Legkevésbé az útfelújításokkal elégedettek a lakosok (7,6%).



Szennyvízcsatorna-rendszer kiépítése	65	39,4%
Útfelújítások	3	1,8%
Városközpont átalakítása	51	30,9%
Járóbeteg-ellátó Centrum	46	27,9%
Fürdő beruházások	13	11,5%

A papír alapú kitöltők leginkább a szennyvízcsatorna-rendszer kiépítésével vannak megelégedve (39,4%), ezt követi a városközpont átalakítása (30,9%), harmadikként pedig a Járóbeteg-ellátó Centrum (27,9%). Ez a szegmens is az útfelújításokkal van a legkevésbé megelégedve (1,8%).

Az alábbiakban láthatjuk az indoklásokat.

Indoklások:

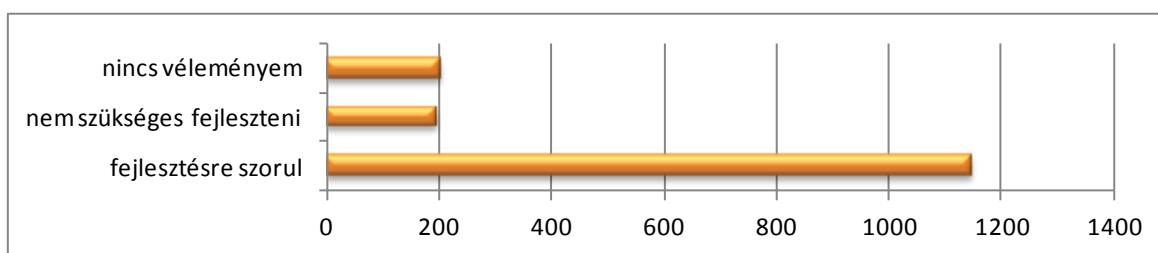
- alapvető higiénés szükséglet biztosítása a rengeteg itt nyaraló vendég miatt,
- igényes, rendezett lett a városközpont, kellemes, gondozott parkkal jól esik ott végig sétálni, esetleg leülni a kihelyezett padokra,
- a betegellátás a legfontosabb az emberek életében,
- nagyon tetszik a Bocskai Rendezvényközpont,
- a Művelődési Ház felújítására is nagy szükség van,
- nagyon ráfért már a város központjára is az átalakítás,
- sok út került felújításra és elég jó minőségben,
- főképp az Újvárosi utca felújítása és a Budai Nagy A. u. sikerült nagyon jól,
- szép lett a fürdőnk, bár most még a gyógyfürdő belső terét nem láttam, még nincs kész a felújítása teljesen,
- szerencsére a szennyvízcsatorna- rendszer szinte a teljes városban ki van építve,
- legnagyobb eredménynek azt tartom, hogy a szennyvízcsatorna-rendszer ennyire kiépült, mert ez az, ami az állandóan itt lakóknak folyamatosan könnyebbséget jelent,
- nagyon tetszik a felújított templom rom és a mozicsarnok,
- fontos a városba látogató vendégek, valamint a lakosság számára a fürdő beruházás, hisz az idegenforgalomból él a város lakosságának egy része,
- gyakorlatilag teljesen le van fedve a városunk a szennyvízhálózattal,
- a városnak és a város lakóinak is szüksége van arra, hogy érezni lehessen városunk nagyságát és hírnevét, így épp ideje volt rendbe tenni a Hősök terét, a járóbeteg-ellátó Centrumot, a Bocskai rendezvényközpont előtti teret és a Művelődési központot,
- Az átalakított JEC várórésze barátságos, tágasabb hatású lett,
- még pár éve csúnya foltja volt a Hősök tere a városnak, ma gyönyörű, a Bocskai rendezvény központtal együtt,
- a városközpont átalakítása során a látássérültek nagy segítséget kaptak,
- környezetvédelmi szempontból kiemelt jelentőségű volt a szennyvíz projekt, azonban ugyanilyen fontosnak ítéhető bármelyik, pl. a turizmus fejlesztése,

hiszen elsősorban ebből "él" a város, vagy a további munkahelyek teremtése sem elhanyagolható a fürdő beruházások kapcsán,

- komfortérzetünket és a közlekedés biztonságát szolgálják az útfelújítások vagy a város-rehabilitációs projekt, melynek jelentős ága a kulturális kínálat várható bővülése megfelelő színvonalú létesítményekben,
- már nagyon fontos volt a művelődési ház és a volt mozicsarnok felújítása, végre új, modernebb, fiatalosabb arculatot kaptak ezek a központi épületek is,
- a fürdőt folyamatosan fejleszteni kell, a betegellátás színvonalát, sokrétűségét növelni,
- a városközpont bemutatja a városunk arculatát, ahol a múlt és jelen találkozik, és ennek megfelelően vannak kialakítva az épületek / külsőleg és funkció szerint/, a terek,
- tekintettel, hogy Hajdúszoboszló fürdőváros a "Reumások Mekkája" mindenképp indokolt volt a Járóbeteg-ellátó Centrum felújítása ("Gyöngyszemünk az egészség"),
- fontos, hogy a fürdő mellett a város más részei is fejlődjenek, korszerűsödjenek, a régi központ méltatlan volt a városhoz, szebb, használhatóbb lett a tér

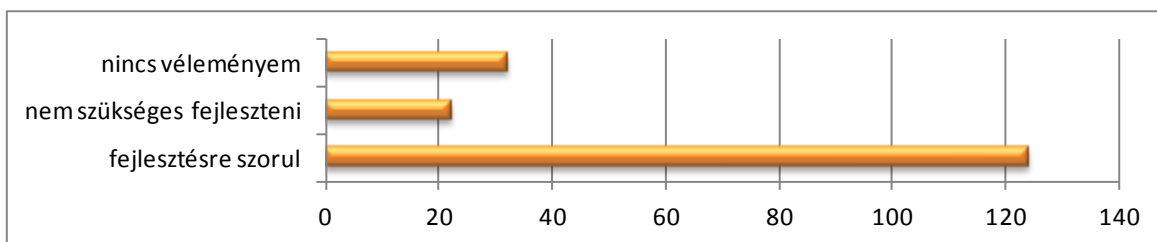
5. Milyen területeken és milyen fejlesztéseket lát szükségesnek leginkább?

Óvodák, iskolás korszerűsítése



fejlesztésre szorul	1147	74,3%
nem szükséges fejleszteni	196	12,7%
nincs véleményem	200	13,0%

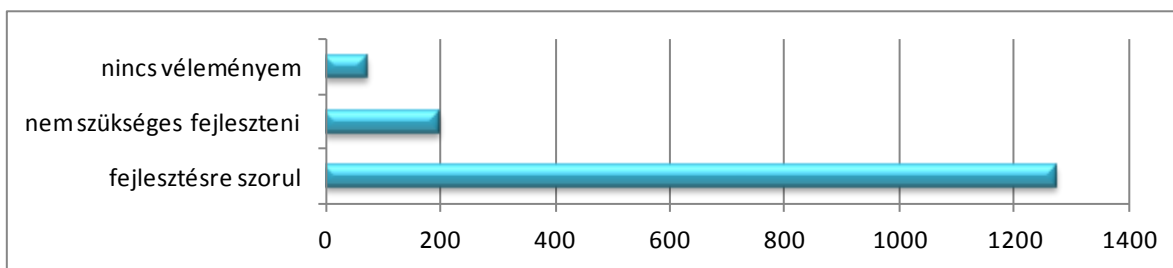
A vizsgált szegmens egyértelműen jelzi, hogy az óvodák és iskolák fejlesztésre szorulnak (74,3%).



fejlesztésre szorul	124	69,7%
nem szükséges fejleszteni	22	12,4%
nincs véleményem	32	18,0%

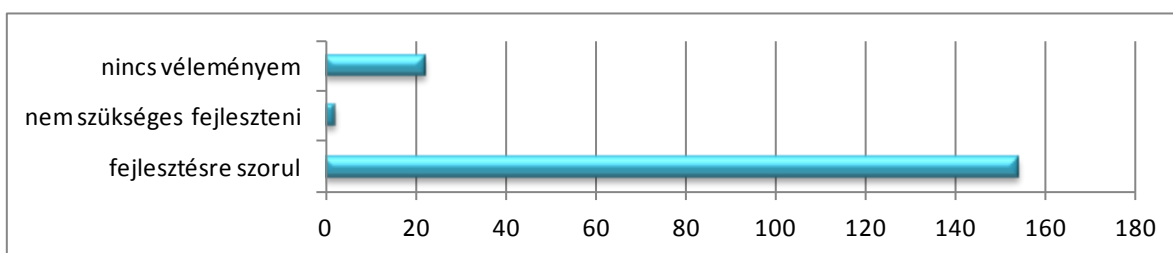
A papír alapú kitöltők véleménye egyezik a netes kitöltők válaszával az óvodák és iskolák állapotát tekintve. Az intézmények egyértelműen fejlesztésre szorulnak (69,7%).

Utak, járdák rendbetétele



fejlesztésre szorul	1273	82,5%
nem szükséges fejleszteni	199	12,9%
nincs véleményem	71	4,6%

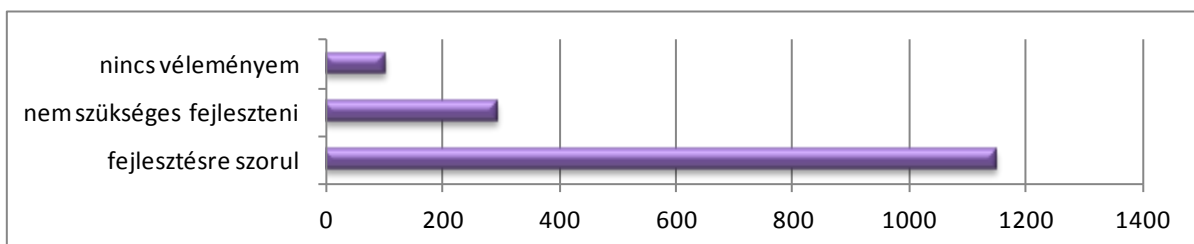
Az utak és járdák a válaszadók 82,5%-a szerint fejlesztésre szorul.



fejlesztésre szorul	154	86,5%
nem szükséges fejleszteni	2	1,1%
nincs véleményem	22	12,4%

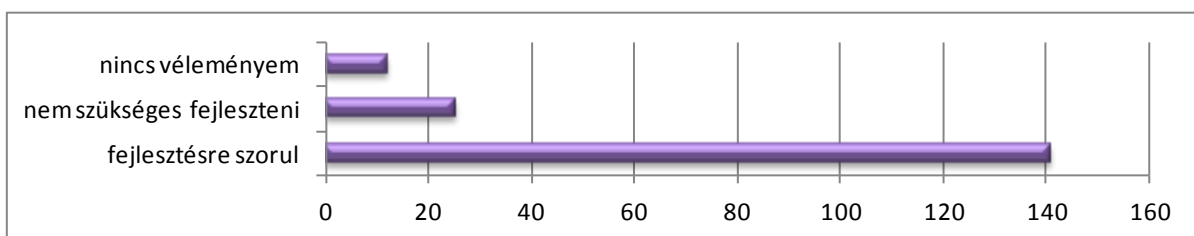
A papír alapú válaszadók 86,5%-a véleménye, hogy az utak és járdák fejlesztésre szorulnak.

Kerékpár úthálózat továbbépítése



fejlesztésre szorul	1150	74,5%
nem szükséges fejleszteni	293	19,0%
nincs véleményem	100	6,5%

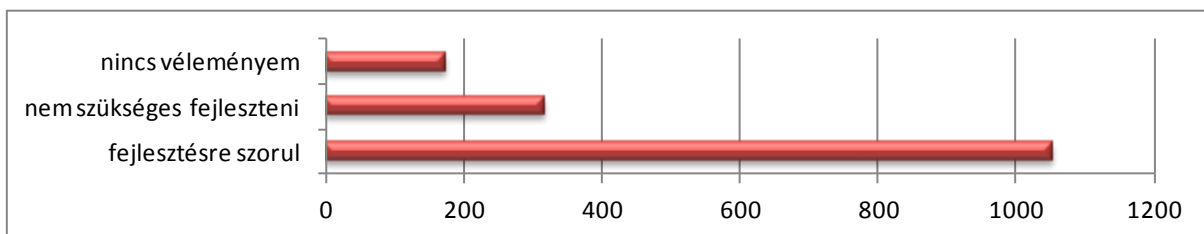
A kerékpár úthálózat továbbépítése a válaszadók 74,5%-a szerint szükséges.



fejlesztésre szorul	141	79,2%
nem szükséges fejleszteni	25	14,0%
nincs véleményem	12	6,7%

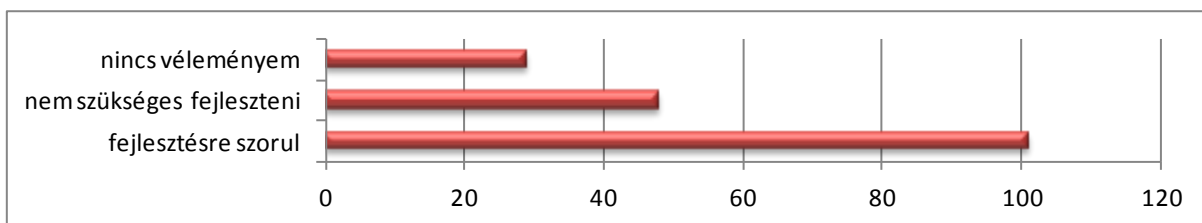
A papír alapú kitöltők 79,2%-a szerint szükséges a kerékpárút hálózatot tovább fejleszteni.

Sport- és szabadidős létesítmények építése



fejlesztésre szorul	1053	68,2%
nem szükséges fejleszteni	318	20,6%
nincs véleményem	172	11,1%

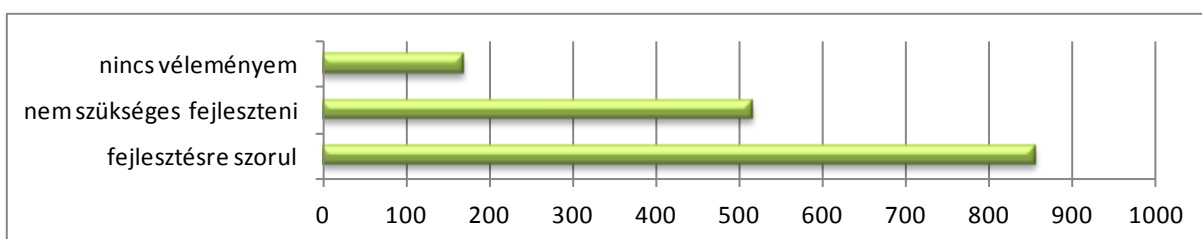
A sport- és szabadidős létesítmények építését a netes válaszadók 68,2%-a látja szükségesnek, míg 20,6% szerint nem az. 11,1% nem foglal állást a kérdésben.



fejlesztésre szorul	101	56,7%
nem szükséges fejleszteni	48	27,0%
nincs véleményem	29	16,3%

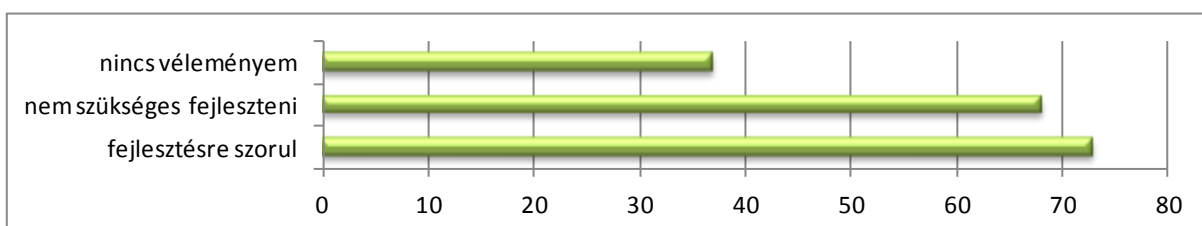
A papír alapú kitöltők 56,7%-a tartja szükségesnek a sport- és szabadidős létesítmények építését, 27% szerint ez nem szükséges. A válaszadók 16,3%-a nem foglal állást a kérdésben.

Turisztikai attrakciók bővítése



fejlesztésre szorul	858	55,6%
nem szükséges fejleszteni	516	33,4%
nincs véleményem	169	11,0%

A turisztikai attrakciók bővítése a szegmens 55,6%-a szerint szorul fejlesztésre, míg 33,4% szerint nem igényel fejlesztést. A válaszadók 11%-a nem foglal állást.



fejlesztésre szorul	73	41,0%
nem szükséges fejleszteni	68	38,2%
nincs véleményem	37	20,8%

A papír alapú kitöltők 41%-a szerint fontosak lennének a fejlesztések, 38,2% szerint szükségtelenek. 20,8% nem nyilatkozik a kérdéssel kapcsolatban.

Az előző kérdésben megjelölt beruházásokhoz kapcsolódó fejlesztési javaslataim:

- Kerékpárútnak jelenleg olyan nyomvonala van a városon belül, amely megnehezíti a gyors ügyintézést (a boltok, bankok a másik oldalban vannak) és több helyen is - ha szabályosan akarunk közlekedni- vagy tolni kell a biciklit a járdán, vagy ide-oda átkelni a főúton, ha fel szeretnénk szállni a biciklire és a kerékpárúton közlekedni.
- Sport és szabadidős létesítmények: ki kellene használni azt a lehetőséget is a világhírű fürdőnk kapcsán, hogy, ha lenne több sportlétesítményünk, akkor sok sportág képviselői jelennének meg edzőtáborozás céljából, amellet, hogy a város lakosságának is szüksége lenne rá, és úgy is ki lennének használva ezek a létesítmények. De ezzel a szállodák is kihasználtabbak lennének, nőne a vendégéjszakák száma, és a sportlétesítmények használatát is lehetne értékesíteni, (ezáltal a helyi lakosok akár ingyen juthatnának hozzá a használathoz)
- Nagyon rossz minőségűek a járdák a városközpontban is, szinte csak a főutcán van térkő.
- A főútról letérve nagyon lehangoló kép fogadja a városban élőket és a vendégeket. A Major, Bethlen és a Luther utca környékére gondolok elsősorban.
- A Gönczy Pál utcán az úttest rendkívül rossz állapotban van, az iskolával szemben szükséges lenne egy gyalogos átkelőhelyet kialakítani.
- A Gönczy Iskola a központi iskola, teljes felújításra szorulna. Méltatlan az odajáró tanulók és szülei, valamint az ott dolgozó nevelők és technikai dolgozók számára. Egy közös rendezvényt nem tudnak megtartani, nem férnek el együtt sehol az iskola területén.
- Egy olyan színházterem kellene, ahol 400-500 ember elférne, és színvonalas előadásokat lehetne tartani.
- A városon keresztül haladó 4 sávós főutat fűsávval lehetne kettéválasztani, a közlekedési lámpákat ki lehetne váltani körforgalmakkal, ami nem csak energiatakarékosabb, de tartalommal megtöltve dekoratívabbak is
- Felújításoknál olyan utakat kéne preferálni melyek valóban rossz állapotúak, példának okáért a tavalyi Széchenyi utca felújítása indokolatlan volt, számos nagyobb forgalmú úton sokkal rosszabbak a viszonyok. A Rózsa utcát például a

Debrecenbe igyekvő vagy onnan érkező "Zenetelepiek" rövidítésként, lámpaelkerülőként használják, ráadásul be sem tartják a lakó-pihenő övezet sebességkorlátozását. Továbbá, mivel ez üdülő negyed, az ide érkező vendégek komfortérzetét is csökkenti az igénytelen virág utcák látványa

- A város többi részét is lehetne szépíteni, nem csak a fürdő és környékét. Hiszen pl. a turista legtöbbször vonattal érkezik, és ha megérkezik eléggé lehangoló kép fogadja. Így van a másik városvégénél is, ahol a bevásárlóközpont van. Esténként elég sok ember fordul meg ott, és emiatt végig megy az egész városon.
- Több nyári program szervezése a közép korosztály számára.
- Jelenleg nincs nagyobb létszámot befogadni képes, modern sportkomplexum Hajdúszoboszlón.
- Vállalkozói, ipari övezetek fejlesztése.
- Megszűntek a "dühöngők", a városközpontban a fiataloknak nincs sporttal kapcsolatos kikapcsolódási lehetőség, nehéz így egészséges, boldog fiatalokat nevelni. Szerintem kellene: kondi park, a fürdő környékére kosár pályák, streetball, görkori, gördeszka pálya
- A turisztikai attrakcióhoz csak annyit, hogy a gyógyfürdőn kívül a városban semmit nem lehet csinálni. Éjszakai élet nincs / 23 órakor zenének vége /
- A repülőtér adottságait ki lehetne használni zenei fesztiválok szervezésére.
- A szabadtéri színpad műsora évek óta ugyanaz. Ezt lehetne fejleszteni hozzáértő szakemberrel.
- A strandon az éjszakai programokra olyan előadókat kellene hívni, akiket a különböző országokból érkező vendégek is ismernek.
- Járda rendbetétele, nem csak a 4-es főút vonzáskörzetében, illetve padok elhelyezése (az idősebb, mozgáskorlátozott emberek számára).
- Több sportágnak is helyet adó sportcentrum építése elengedhetetlen!
- Botanikus kert létesítése.
- Az Árpád uszodán belül a vizesblokkok felújítására lenne szükség, valamint a kondicionáló terem szellőzését kellene javítani.
- Bővíteni kellene azoknak a turisztikai, sportolási lehetőségeknek és egyéb látványosságoknak a körét, amelyet az aktív korúak vagy egy séta esetén a "csak" fürdőző vendégek, hajdúszoboszlói lakosok is végezhetnek.

- Ha lenne lehetőség rá, nagyon fontosnak tartanám a kerékpárút meghosszabbítását egészen a TESCO áruházig, kerékpárút a fürdő előtt is legyen, ne kelljen kimenni az autóra,
- Sokkal több kulturális rendezvény szervezése. Fiataloknak, idősebbeknek egyaránt.
- Minden óvodára ráfér a felújítás.
- Az intézményeknél sok helyen a nyílászárók okoznak problémát, amik a fűtési költséget is növelik. A belső terek (folyosók) burkolása, szekrényeik sem esztétikusak már.
- Komplex sport centrum megépítése, melyet a város lakói is széles körben tudnak használni. Javasolt helyszín a Sport utcai labdarúgó pálya. Mögöttes erdő területet park területté alakítani pl. futásra, sétálásra, játszótér kialakításra alkalmas legyen. Illetve az Ady Endre utcai kerékpár utat összekötni a Liget park területtel.
- Sportlétesítmény bővítése nagy pálya méretű műfüves labdarúgó pályával.
- Sport Rehabilitációs központ létesítése, összekötve a sportlétesítményeket és a gyógyvizet.
- Gönczy Pál Általános Iskola, Arany János utcai Óvoda energetikai korszerűsítése, teljes felújítása.
- Az intézmények korszerűsítésénél a nagyobb volumenű, igazi megtakarítást eredményező munkálatokat lenne szükséges elsősorban elvégezni: nyílászárók, fűtés és világítás korszerűsítése.
- Oktatási intézmények megközelíthetősége, parkolása, gyermekek biztonsága elmaradott
- A Mátyás király sétány egyre kihaltabb nyáron, a szabadtéri színpad és harangház köré csoportosultak a nyári programok.
- A járdákat jó minőségű anyagból kell kiépíteni, mert általában egy év múlva leseperhető, és csak a kavics marad, ami még lapos talpú cipőben is bántja az ember lábát.
- Ingyenes wifi hálózat a fürdőben és a belvárosban
- A látnivalók előtt a járdába kirakott qr-kód, amely tartalmazza a látnivaló adatait,
- Az elhanyagolt útburkolati festések rendbetétele az új utakon is

- A központban lévő (Hősök tere) kerékpárút eléggé egyenetlen, esőzéskor megáll rajta a víz. Ennek javítása nagyon fontos lenne.
- Turisztikai attrakcióhoz szabadidőpark létesítése a központon kívül, Keleti-főcsatornán táborozás, vízisport attrakciók, a kertmozi szabadtéri színpaddá alakítása helyt adva szabadtéri koncerteknek, rendezvényeknek
- Több szórakozási lehetőség fiataloknak (szünidőben több szórakozási lehetőség: a hét minden napján non-stop klubok, koncertek bővítése, több szakkör, foglalkozás, rendezvény)
- éjszakai távolsági buszjárat - a Debrecenben szórakozó fiatalok, illetve éjszakai műszakban dolgozók stb. nem tudnak hazajönni
- Kerékpárút fejlesztésével Hortobágy és Debrecen elérhetősége, nagyobb utak mentén a járdától elkülönülve

További beruházási területeket Ön is javasolhat:

- Hőforrás utca - Fürdő utca 2x2 sávós körforgalmi csomópont kialakítása, Luther u. - Bethlen u. 2x2 sávós körforgalmi csomópont kialakítása, és Halasi F. P. tér - Bethlen u. csomópont körforgalom kialakítása.
- Gönczy P. u. - Kossuth u. teljes értékű csomóponttá alakítása akár az Emlékezés tere terhére, és a Rákóczi utcai lámpa megszüntetése a Puskin utca egyirányúsításával
- Tokay u. - Új u. - Rákóczi u. csomópont rendezése
- József A. u- 4 sz főút kereszteződésébe vagy lámpa, de leginkább körforgalom, amúgy én az összes lámpás kereszteződés helyett körforgalmat javasolnék
- Parkolók létesítése.
- Bánomkert projekt részeként megvalósítható lenne a sétáló park, futó pálya, a Botanikus kert életre keltése a Köse Zrt területén.
- 1-2 játszótéren (Szolgáltatóház mögötti, vagy Szilfákalja páratlan oldalban) az aljzatot ne homokkal töltsék fel, hanem egy részére gumi járólapot (költségesebb, de tisztább) helyezzenek el, vagy fűvel telepítsék be.
- Vállalkozói, ipari övezetek fejlesztése.
- Fiatalok és nyugdíjasok közösségi létesítményei, ahol kulturált módon eltölthetik a szabadidejüket.

- Egészségügyi sürgősségi ellátási rendszer megteremtése
- Többfunkciós sportcsarnok építése: tréning, edzőtábor, kiállítás, rendezvény, konferencia
- geotermikus energia kihasználása, kutatások támogatása, kapcsolat kialakítása a Debreceni Egyetemmel, a gyógyvízzel kapcsolatosan (pl. szépségipar)
- A vasútállomás épülete és annak a környezete igen lehangoló látványt nyújt az ott megfordulók számára. Indokolt lenne a felújítása.
- A buszpályaudvart körülvevő kövesút, parkoló is komoly felújításra szorul. Ne csak a fürdő és a fő út szépítésével foglalkozzanak, hanem az ideérkező vendégek által sűrűn járt utcákkal is, pl. a Wesselényi utcán rengeteg vendég mozog a nyáron. Itt lehetne kirakni szemetes kukákat, hogy ne az utcán dobálják szét a szemetet, továbbá pihenő padokat, ahol az idősebbek meg tudnak pihenni útközben.
- A Wesselényi és Arany J. u. sarkon lévő vendéglátó egységek környéke is rendezetlen és szemetes. Üvegek, csikkek vannak szétdobálva állandóan és a fű sincs mindig levágva.
- Hajdúszoboszló-Ebes közötti kerékpárút kiépítése. Hajdúszoboszló-Kaba kerékpárút kiépítése.
- Vissza az önfenntartáshoz, "tanyasi, kézműves, hagyományőrző, turisztikai attrakció központ.
- A Szent István parkot korszerűsíteni kellene, kiegészítve egy kocogók, nordic walking számár alkalmas útvonallal.
- Az emberek ma már mindenhová telefonnal mennek. Az okos telefonokkal állandóan videóznak, fényképeznek. Kellenének olyan hátterek, témák pl: szobrok, plasztikák, amelyek mellé - mögé állva, ezeket a modern igényeket is szolgálni tudjuk.
- kereskedelmi vállalkozások vonzása (ruházati kereskedelem, esetleg áruházlánc bővítése, Lidl, Cora stb.)
- Az uszoda környékére még sporttal, szabadidővel kapcsolatos létesítmény, mely idővel a város számára bevételt is hoz. Nem adnám ki az önkormányzat kezéből, vállalkozási szinten önkormányzati sportlétesítmények megteremtése lenne a cél, vagy a városban működő egyesületek kezelésében sporttábor kialakítása,

melyre egész táborozási "iparág" épülhet Hajdúszoboszlón. A Porszem Lovas Egyesület szívesen venne részt egy ilyen projektben! Helyszín: volt menekült tábor iparfejlesztés-munkahelyteremtés

- Szép E. utcai kollégium mögötti erdős terület fejlesztése (pl. erdei futópálya, padok, játszóeszközök kihelyezése, gyerekeknek KRESZ park),
- műfüves sportpályák létesítése

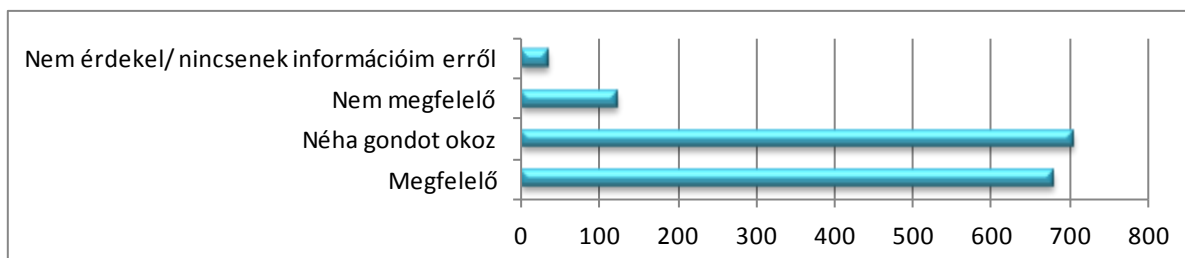
Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

- Sok a balesetveszélyes kereszteződés, ahol sok a baleset. Ilyen például a Nádudvari - Dózsa György Új utca- Hőgyes kereszteződés
- Játszóterek. Bár van fejlesztés, de akar néhány, ami csak úgy ottmaradt, se felújítva, se megszüntetve nem lett (pl. Isonzó-Major között, vagy a Liszt Ferenc utcai házak között).
- A játszótereknek legyen olyan része is, ahol sima homok van, homokozni, nem csak ütéscsillapítás céljából, mert az csak arra jó, hogy ráborítsa a gyerek a társa fejére, arra nem, hogy várat építsen belőle.
- Nagyon nagy szüksége lenne egy olyan helyre, ahová a kutyákat levihetnék a gazdik (tudom, hogy van, de nem hordják oda az ebeket a gazdáik, nem tudom, miért, nincs kutyám). Ellenőriztetném, hogy a gazdik szedegessék fel a kutyáik után az ürüléket kis zacskókba (ehhez sok kuka is kell), mert a lakótelepi lakásokból nem lehet nyugodt szívvel leengedni a gyerekeket játszani, ha naponta végignézzük, hány eb végzi ott a dolgát.
- Nagyon kevés a kulturális és szórakoztató program. Nagyon kevés a szórakozási lehetőség a fiataloknak. Nincs mozi, ami elszomorító a mai világban. A fürdővendégek miatt is fontos lenne, mert a fiatalok esténként nem tudnak mit csinálni
- A parkolási rendszer olcsóbbá tétele, mert nagyon sok turistát elriaszt ez a városból. Az országban a legtöbb fürdőlétesítmény saját, ingyenes parkolóval rendelkezik.
- Szoboszlói lakosoknak jelentősen olcsóbb, vagy ingyenes parkolás a városban (pl. igazolvánnyal)

- Az Ady Endre utca fásítása.
- Az üdültetés fejlesztésén felül az egyéb vállalkozások működését is lehetne fejleszteni. Pályázati felhívásokkal, ötletekkel segíteni azokat, főleg a foglalkoztatást bővítő fejlesztéseket. Ne csak "szezonális mosogató kislány" kerestetik lehetőség legyen, "vagy fürdő kabinos".
- Nagy szükség lenne egy olyan kijelölt intézményre ahol enyhébb fogyatékos, illetve problémás gyermekekkel tudnának foglalkozni. Pl. óvoda és nem kéne a szülőknek Debrecenbe vinni, elég lenne 2 gyógypedagógus, gyógytornász, gondozónő.
- A Major utcán a József Attila utca felé haladva a Major étterem után fekvő rendőr létesítésére lenne szükség, mert a Társasházak udvaráról kihajtó járművezetőket helyenként nagy meglepetés éri a sebességhatárt be nem tartó autósok, motorosok miatt, mivel a Major étterem előtt parkoló járművek miatt gyakran nehézkes a kilátás.

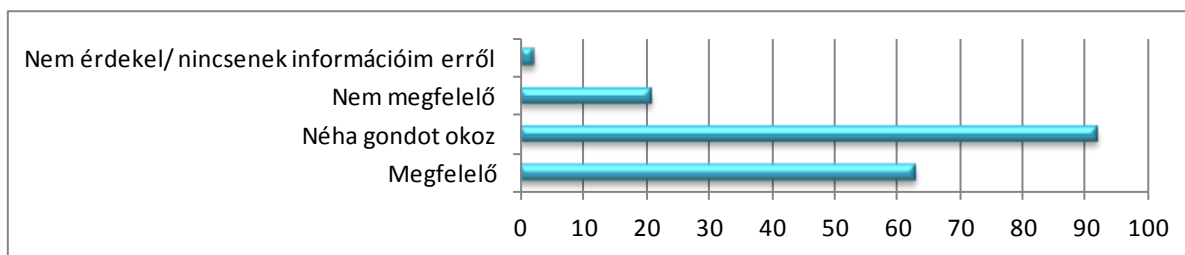
6. Milyenek értékeli városunkat az alábbi szempontok alapján?

Közbiztonság, bűnmegelőzés



Megfelelő	680	44,1%
Néha gondot okoz	704	45,6%
Nem megfelelő	124	8,0%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	35	2,3%

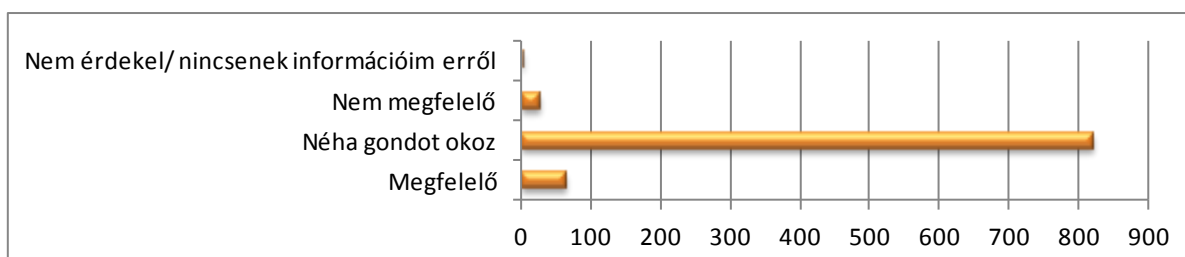
A szegmens a városi közbiztonságot, bűnmegelőzést megfelelőnek tartja (44,1%), illetve 45,6% szerint néha gondot okoz. 8% szerint nem megfelelő a város közbiztonsága.



Megfelelő	63	35,4%
Néha gondot okoz	92	51,7%
Nem megfelelő	21	11,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	2	1,1%

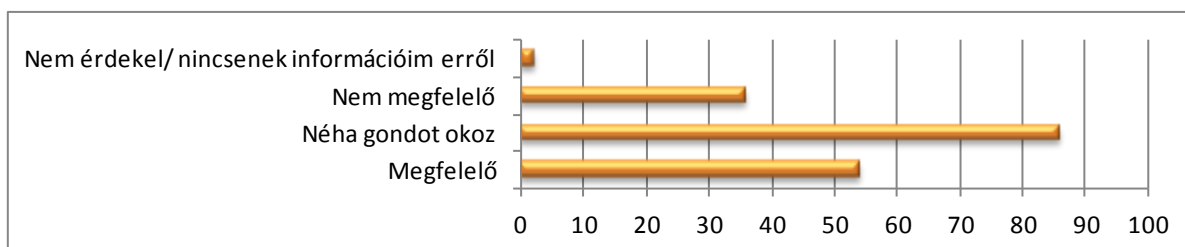
A papír alapon töltők véleménye nem sokban különbözik a netes kitöltőktől, leginkább úgy látják, hogy a közbiztonság „néha gondot okoz” – 51,7%. A válaszadók harmada (35,4%) megfelelőnek találja a közbiztonságot, míg 11,8% elégedetlen vele.

Környezet megóvása



Megfelelő	65	7,1%
Néha gondot okoz	821	89,7%
Nem megfelelő	26	2,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	3	0,3%

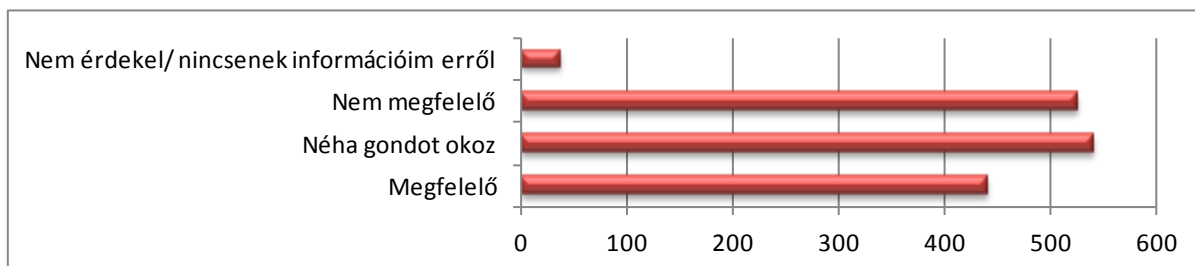
A környezet megóvásával kapcsolatban a válasz szinte egyöntetű: néha gondot okoz. A válaszadók 89,7%-a van ezen a véleményen.



Megfelelő	54	30,3%
Néha gondot okoz	86	48,3%
Nem megfelelő	36	20,2%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	2	1,1%

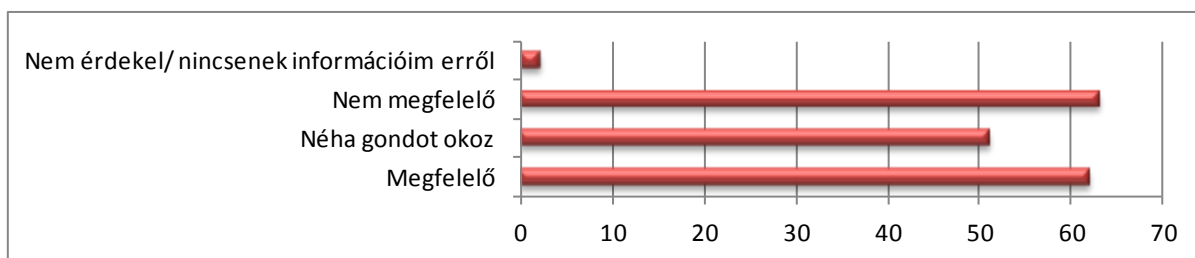
A papír alapú válaszadók közel fele szintén a „néha gondot okoz” válasza tette voksát. 30,3% érzi megfelelőnek a városban a közbiztonságot, míg 20,2% szerint nem az.

Kulturális és szórakozási lehetőségek



Megfelelő	440	28,5%
Néha gondot okoz	541	35,1%
Nem megfelelő	526	34,1%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	36	2,3%

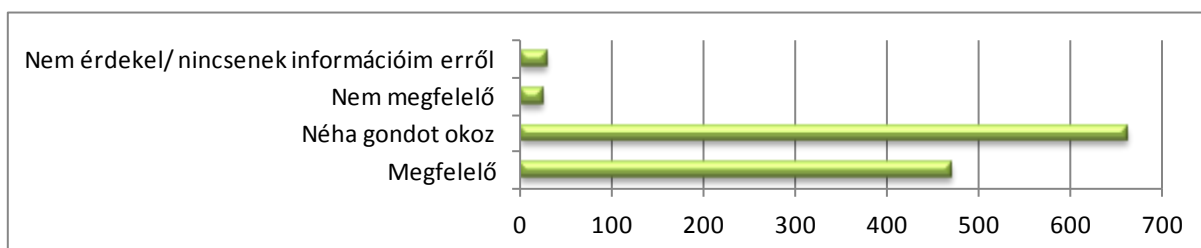
A kulturális és szórakozási lehetőségek terén a válaszok megoszlának, 35,1% szerint néha gondot okoz, 34,1% szerint nem megfelelőek a lehetőségek. 28,5% elégedett a jelenlegi helyzettel.



Megfelelő	62	34,8%
Néha gondot okoz	51	28,7%
Nem megfelelő	63	35,4%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	2	1,1%

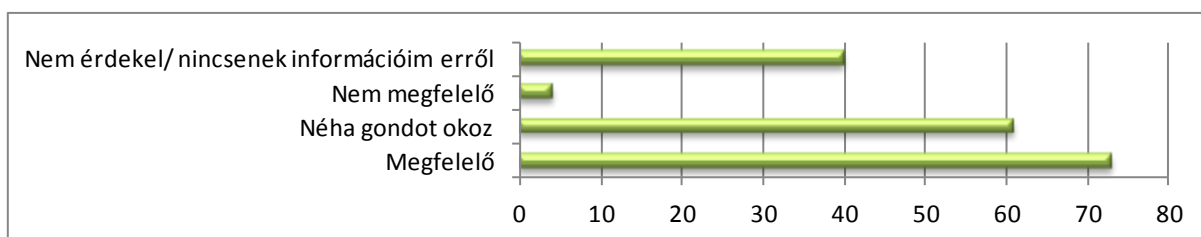
Hasonlóak a válaszok, mint az első esetben, a válaszadók 35,4%-a szerint nem kielégítőek a lehetőségek a városban. 34,8% elégedett, míg 28,7% szerint néha gondot okoz a jelenlegi állapot.

Vevők, fogyasztók, ügyfelek jogainak érvényesítése



Megfelelő	470	39,7%
Néha gondot okoz	663	55,9%
Nem megfelelő	24	2,0%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	28	2,4%

A vevők, fogyasztók, ügyfelek jogainak érvényesítése a legtöbb válaszadó szerint néha gondot okoz (55,9%), 39,7% szerint viszont megfelelő.



Megfelelő	73	41,0%
Néha gondot okoz	61	34,3%
Nem megfelelő	4	2,2%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	40	22,5%

A papír alapú válaszadók a jogok érvényesítését leginkább megfelelőnek találják (41%). A válaszadók harmada (34,3%) szerint néha gondot okoz a jogok érvényesítése, míg 22,5% nem rendelkezik információval.

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

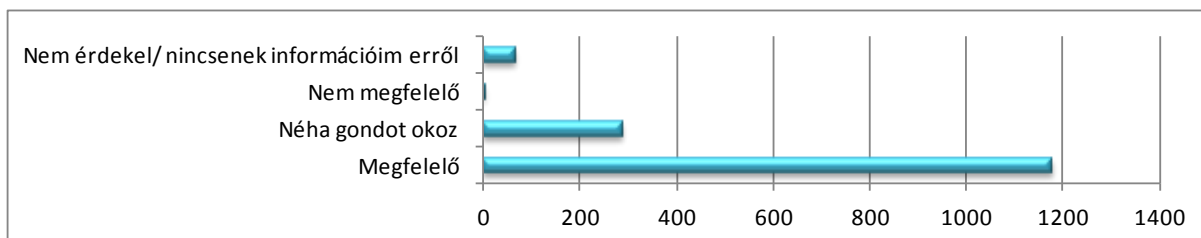
- Sokan ismerik a jogaikat, de kevésbé a kötelességeiket. Ilyen a környezet védelme és a közbiztonság is. Civil szervezetek sokat tehetnek mindkét problémás eset enyhítésére úgy, hogy a gyerekeken keresztül nevelve a szülőket, információt juttatnak el a lakosság felé.
- Külterületen, főképp a kis parcellákon gazdálkodók terményeit a kiköltözöttek és a megélhetési bűnözők szinte teljesen ellopják, de a minimális hasznot

mindentképp. Az út mellől és az erdőkből a fákat ellopják, a rendőrség tehetetlen. Az elkövetők nincsenek meg.

- A szemetet külterületen szétszórják, kiviszik a törmeléket, kiborítják az útra és senki nem foglalkozik vele. A tettesek nincsenek meg soha.
- 23 óra után hétköznap a fiatalok nem tudnak szórakozni, mert minden bezár, maximum korcsmák vannak, vagy be kell menni Debrecenbe.
- Több mezőőrt kellene foglalkoztatni, és kiterjeszteni a hatáskörüket.
- Kulturált zenés szórakozóhely nincs a fiatalok és az idősebb korosztály számára.
- Munkahelyteremtés, fejlesztés, változatos programkínálat és fejlődés!
- A Műv. ház felújítással kapcsolatban a színpad nem került átalakításra, ezért funkciójának nem megfelelő. Így a helyi lakosoknak más városokba kell elutazni, ha színházi előadást szeretnének megnézni.
- A rendőrség a kerékpárosok bírságolásán kívül nem tesz semmit a közbiztonságért. Hívásra nehezen jönnek ki, autó és motorversenyek rendszeresek, de mivel ismerősök csinálják, így szemet hunynak felette. A nepperkérdésben ugyanez a helyzet. Egyes rendőrök ugyanúgy neppereken keresztül értékesítik szálláshelyeiket.
- Kulturális és szórakozási lehetőségekkel a probléma: csak a szezon idején megfelelő mennyiségű, de nem minden korosztály részére kielégítő.
- A környezet megóvásánál megemlítem a fürdő környékén a sok szemetet. Jön a sok turista, és ők mivel szabadságon vannak nem nagyon törődnek a környezetükkel, hogy hova dobálják. Több kukát helyezzenek el, ezen a környéken, mert elég kiábrándító egy esetleges esti séta folyamán a kicsi kukák, hogy tele vannak. Ott is lehetne legalább műanyagot szelektálva gyűjteni, hisz ilyenkor sok az eldobható műanyag flakon

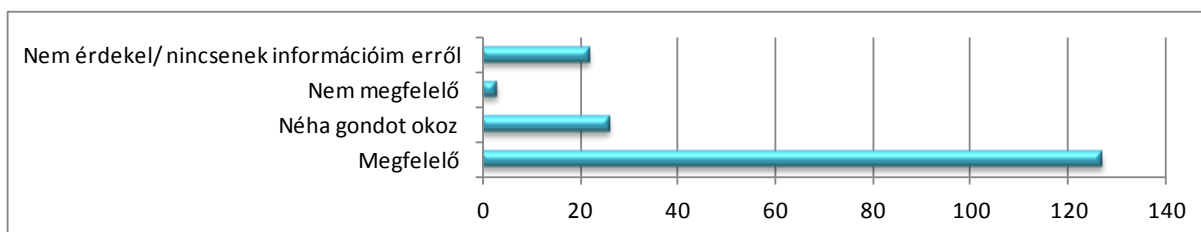
7. Milyenek értékelik önkormányzatunk és egyéb közszolgáltatók szolgáltatásainak színvonalát?

víz-, csatorna-, távhőszolgáltatás



Megfelelő	1179	76,4%
Néha gondot okoz	289	18,7%
Nem megfelelő	7	0,5%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	68	4,4%

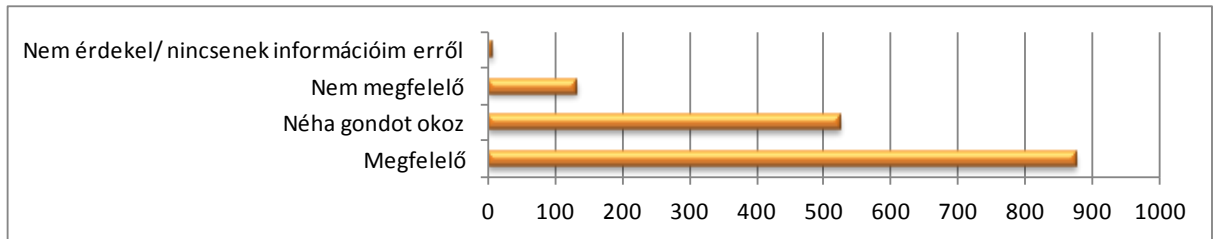
A víz-, csatorna- és távhőszolgáltatást a neten kitöltő szegmens 76,4%-a megfelelőnek tartja. 18,7%-nak néha gondot okoznak az említett szolgáltatások, de csak 0,5% szerint nem megfelelőek.



Megfelelő	127	71,3%
Néha gondot okoz	26	14,6%
Nem megfelelő	3	1,7%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	22	12,4%

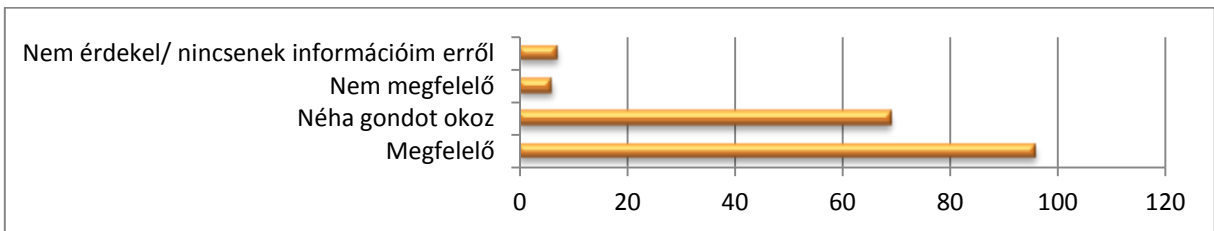
Az online kitöltők 71,3%-a megfelelőnek találja a víz-, csatorna- és távhőszolgáltatást. 14,6%-nak néha gondot okoznak ezek a szolgáltatások, 1,7% pedig nem elégedett velük.

településtisztaság, hulladékszállítás



Megfelelő	877	56,8%
Néha gondot okoz	526	34,1%
Nem megfelelő	133	8,6%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	7	0,5%

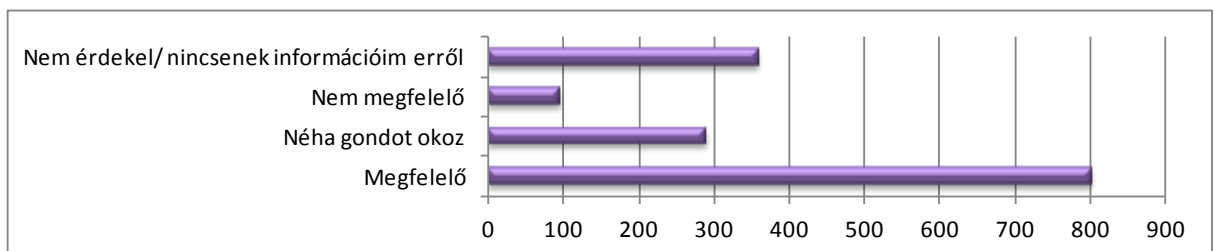
A településtisztasággal, hulladékszállítással a válaszadók 56,8%-a elégedett, megfelelőnek ítélik a szolgáltatásokat, míg 34,1% érzi úgy, hogy néha ezek gondot okoznak.



Megfelelő	96	53,9%
Néha gondot okoz	69	38,8%
Nem megfelelő	6	3,4%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	7	3,9%

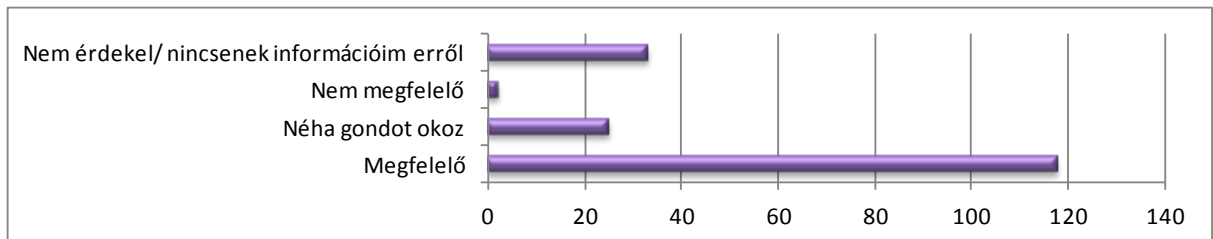
Az online kitöltők 53,9%-a megfelelőnek tartja a fenti szolgáltatásokat, míg 38,8%-uk szerint néha ezek gondot jelenteken.

temetkezés



Megfelelő	801	51,9%
Néha gondot okoz	289	18,7%
Nem megfelelő	95	6,2%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	358	23,2%

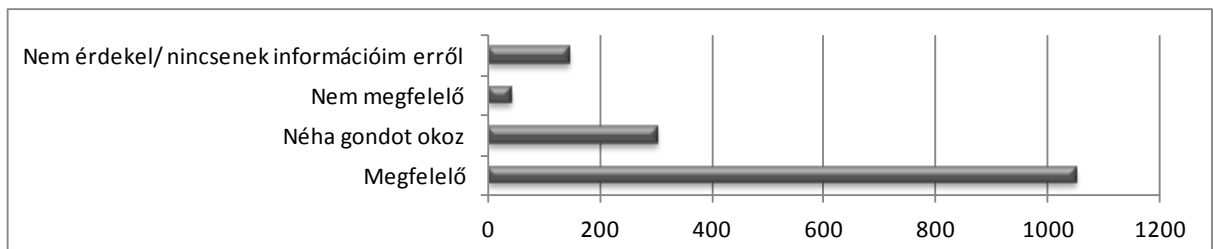
A temetkezési szolgáltatás színvonalát a papír alapon töltő válaszadók 51,9%-a megfelelőnek találja. 23,2% nem tud nyilatkozni a szolgáltatást illetően.



Megfelelő	118	66,3%
Néha gondot okoz	25	14,0%
Nem megfelelő	2	1,1%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	33	18,5%

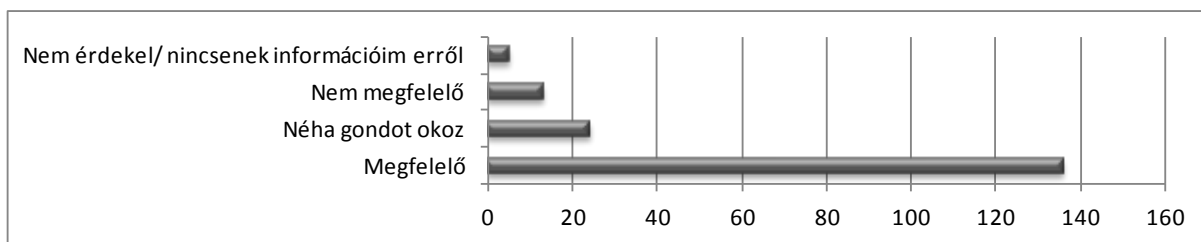
A kitöltők legnagyobb hányada (66,3%) szerint megfelelő a temetkezési szolgáltatás, míg 18,5% nem rendelkezik információval a szolgáltatással kapcsolatban.

piac működtetése



Megfelelő	1054	68,3%
Néha gondot okoz	302	19,6%
Nem megfelelő	43	2,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	144	9,3%

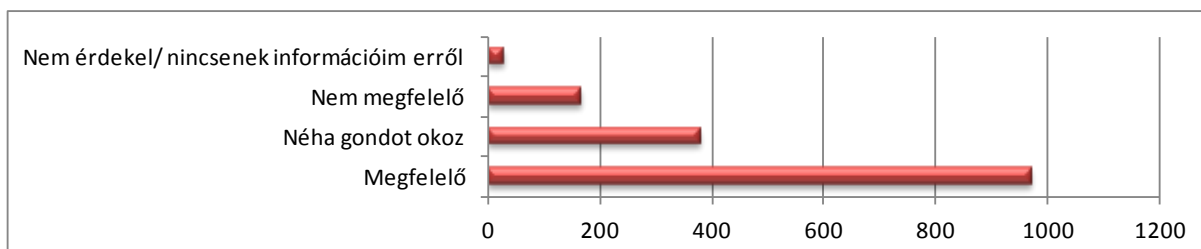
A piac működtetésével a szegmens kitöltőinek 68,3%-a elégedett, 19,6%-nak viszont néha gondot okoz.



Megfelelő	136	76,4%
Néha gondot okoz	24	13,5%
Nem megfelelő	13	7,3%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	5	2,8%

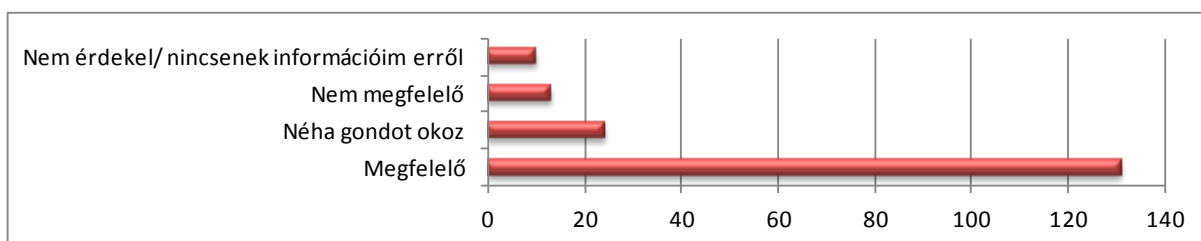
A papír alapon kitöltők 76,4%-a elégedett a piaci működés színvonalával.

parkfenntartás, parkgondozás



Megfelelő	971	62,9%
Néha gondot okoz	379	24,6%
Nem megfelelő	166	10,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	27	1,7%

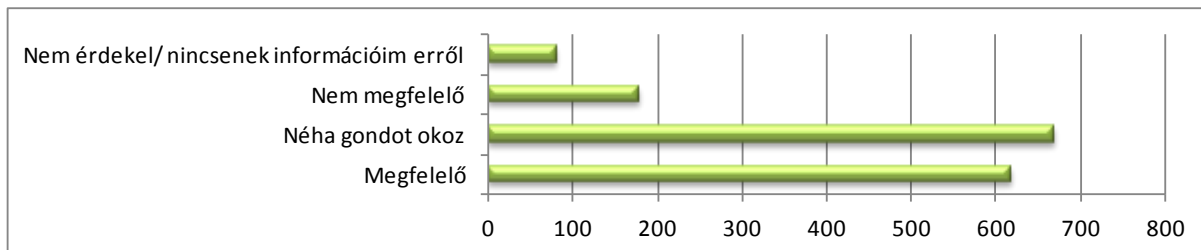
A parkfenntartással, parkgondozással a válaszadók 62,9%-a elégedett, szerintük megfelelően látják el ezt a feladatot.



Megfelelő	131	73,6%
Néha gondot okoz	24	13,5%
Nem megfelelő	13	7,3%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	10	5,6%

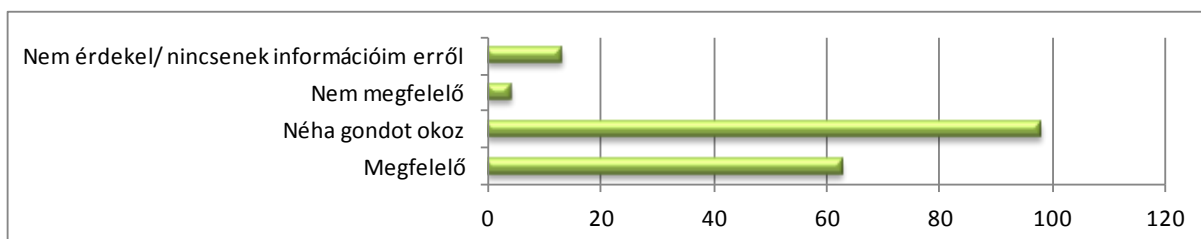
A válaszadók 73,6%-a érzi úgy, hogy a parkfenntartás, parkgondozás megfelelően működik a városban.

háziorvosi szolgálat



Megfelelő	617	40,0%
Néha gondot okoz	668	43,3%
Nem megfelelő	177	11,5%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	81	5,2%

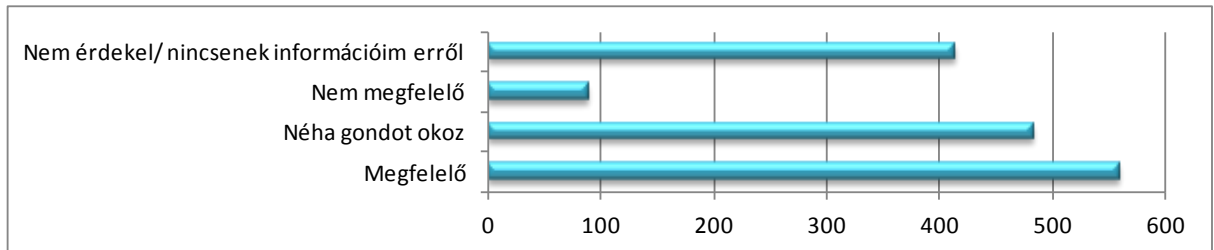
A háziorvosi szolgálattal az online kitöltők 40%-a elégedett, 43,3%-ának néha gondot okoz a szolgáltatás, míg 11,5% szerint nem megfelelő a szolgáltatás színvonala.



Megfelelő	63	35,4%
Néha gondot okoz	98	55,1%
Nem megfelelő	4	2,2%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	13	7,3%

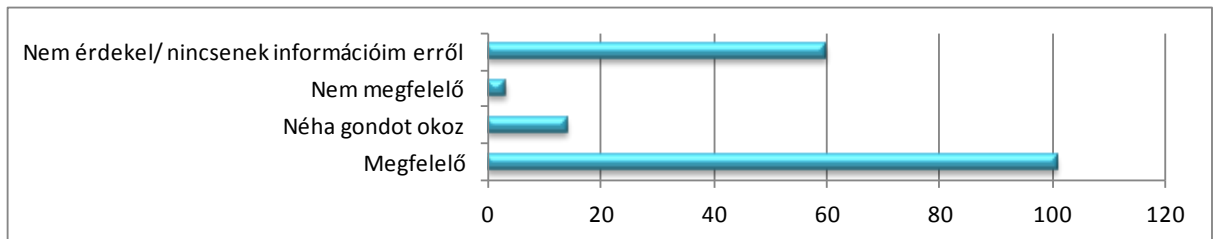
A papír alapú kitöltők 55,1%-ának időnként gondot okoz a szolgáltatás. 35,4% megfelelőnek találja a háziorvosi szolgálatot, ellenben 2,2% nem.

gyermekorvosi szolgálat



Megfelelő	559	36,2%
Néha gondot okoz	483	31,3%
Nem megfelelő	88	5,7%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	413	26,8%

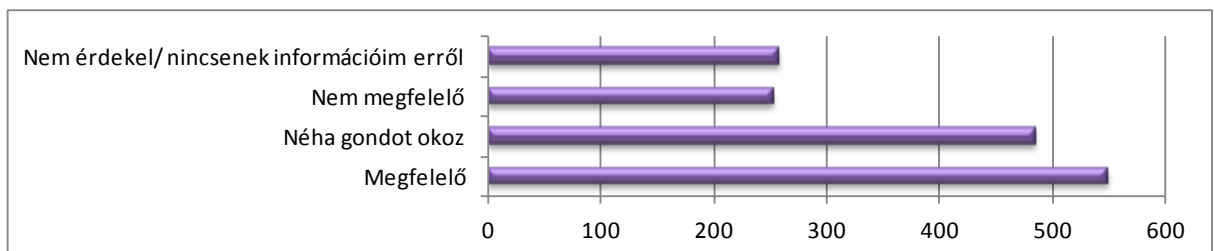
A gyermekorvosi szolgálatról a válaszadók 26,8%-ának nincs információja. 36,2% megfelelőnek tartja a szolgáltatás színvonalát, míg 31,3%-nak néha gondot okoz. 5,7% egyáltalán nem tartja megfelelőnek a szolgáltatást.



Megfelelő	101	56,7%
Néha gondot okoz	14	7,9%
Nem megfelelő	3	1,7%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	60	33,7%

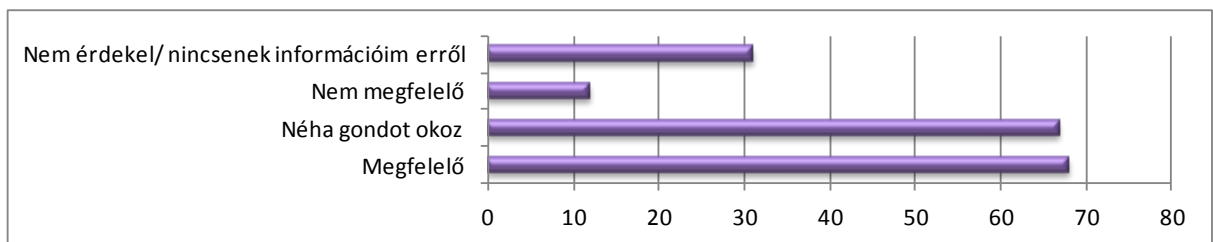
A papír alapú kitöltők 33,7%-ának nincs információja a gyermekorvosi szolgálatról. 56,7% megfelelőnek találja a szolgáltatást, 7,9%-nak viszont néha gondot okoz.

fogorvosi szolgálat



Megfelelő	549	35,6%
Néha gondot okoz	485	31,4%
Nem megfelelő	252	16,3%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	257	16,7%

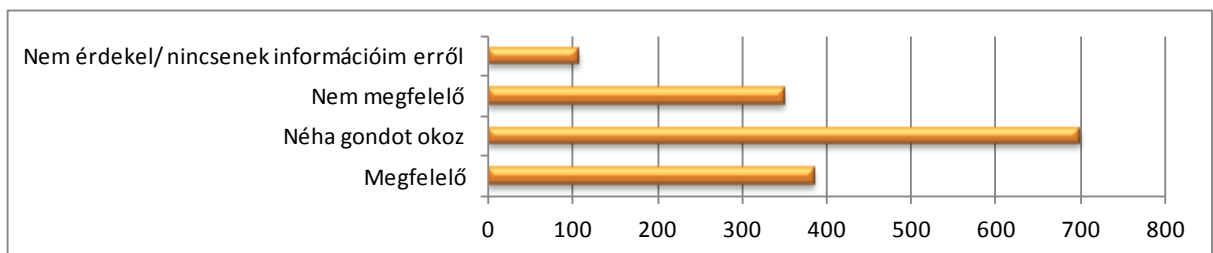
A fogorvosi szolgálat az online válaszadók 35,6%-ának véleménye szerint megfelelő, 31,4%-a szerint néha gondot okoz. 16,3% érzi úgy, hogy a szolgáltatás nem megfelelő, míg 16,7%-nak nincs információja a fogorvosi szolgálattal kapcsolatban.



Megfelelő	68	38,2%
Néha gondot okoz	67	37,6%
Nem megfelelő	12	6,7%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	31	17,4%

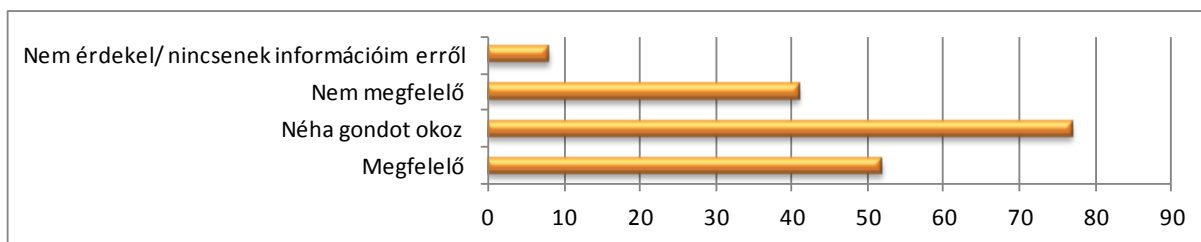
A szegmens válaszadóinak 38,2%-a megfelelőnek tartja a fogorvosi szolgálatot, 37,6%-nak viszont néha gondot okoz. 6,7% szerint nem megfelelő a szolgáltatás, míg 17,4% nem tud nyilatkozni a témában.

szakorvosi rendelők, labor, stb.



Megfelelő	385	25,0%
Néha gondot okoz	700	45,4%
Nem megfelelő	350	22,7%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	108	7,0%

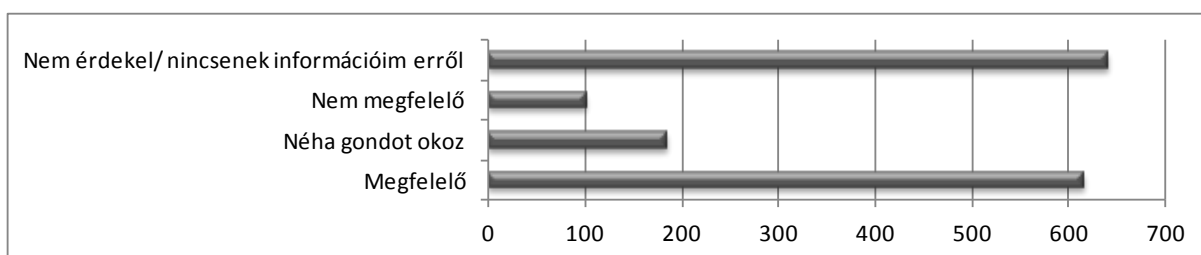
A szakorvosi rendelőkkel, laborral, stb. kapcsolatban a netes válaszadók leginkább úgy érzik, néha gondot okoznak nekik ezen szolgáltatások (45,4%). 25% találja megfelelőnek a szakorvosi ellátást, míg majdnem ugyanennyien, 22,7% nem tartja megfelelőnek azt.



Megfelelő	52	29,2%
Néha gondot okoz	77	43,3%
Nem megfelelő	41	23,0%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	8	4,5%

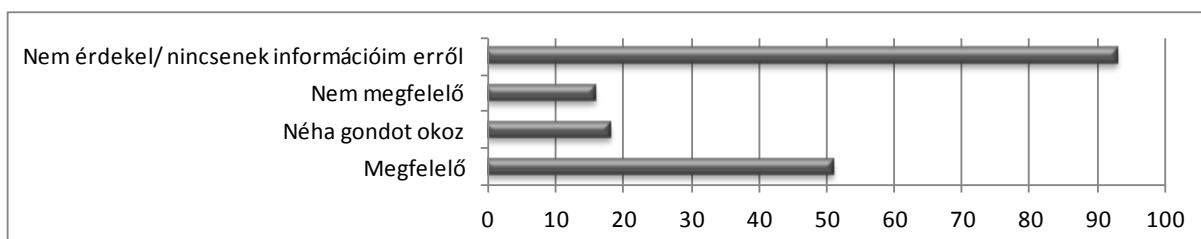
A papír alapon kitöltők legtöbbszörének (43,3%) szintén néha gondot okoz a szakorvosi ellátás. A válaszadók 29,2%-a elégedett az ellátással, míg 23% nem tartja megfelelőnek.

bölcsődei ellátás



Megfelelő	616	39,9%
Néha gondot okoz	184	11,9%
Nem megfelelő	102	6,6%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	641	41,5%

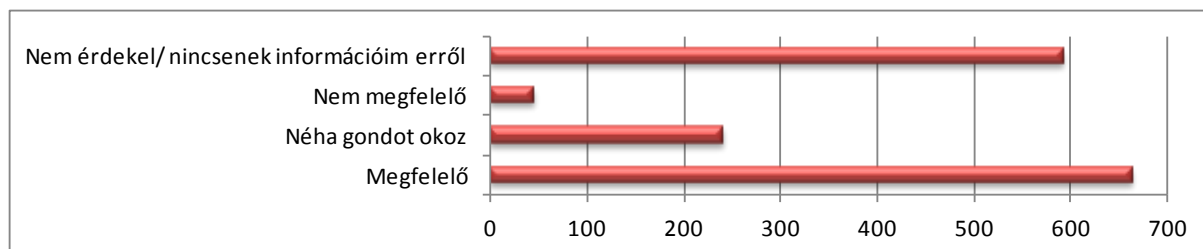
A bölcsődei ellátásról a válaszadó szegmens 41,5%-ának nincsen információja. A válaszadók 39,9%-a szerint megfelelő az ellátás.



Megfelelő	51	28,7%
Néha gondot okoz	18	10,1%
Nem megfelelő	16	9,0%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	93	52,2%

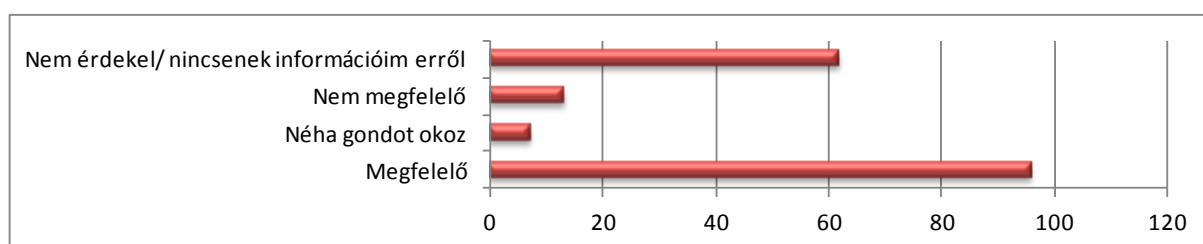
A netes válaszadók 52,2%-ának nincs rálátása a bölcsődei ellátás színvonalára. A válaszadók 28,7%-a szerint megfelelő az ellátás, 10,1% szerint néha gondot okoz.

óvodai ellátás



Megfelelő	665	43,1%
Néha gondot okoz	241	15,6%
Nem megfelelő	45	2,9%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	592	38,4%

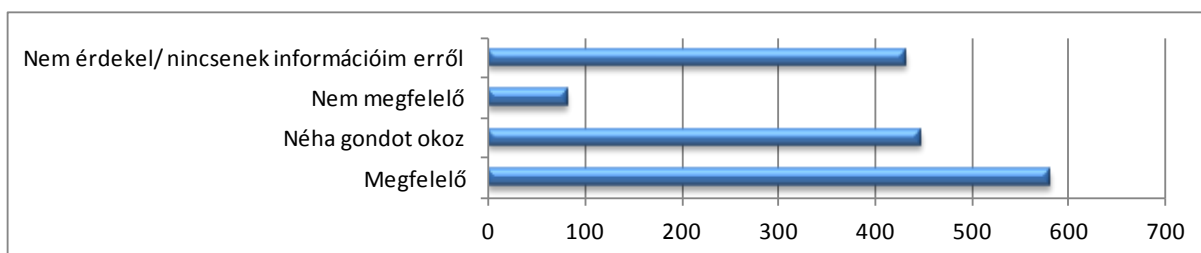
Az óvodai ellátással az online válaszadók 43,1%-a elégedett, 15,6%-a szerint néha gondot okoz. Az ellátással kapcsolatosan a szegmens 38,4%-a nem rendelkezik információval.



Megfelelő	96	53,9%
Néha gondot okoz	7	3,9%
Nem megfelelő	13	7,3%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	62	34,8%

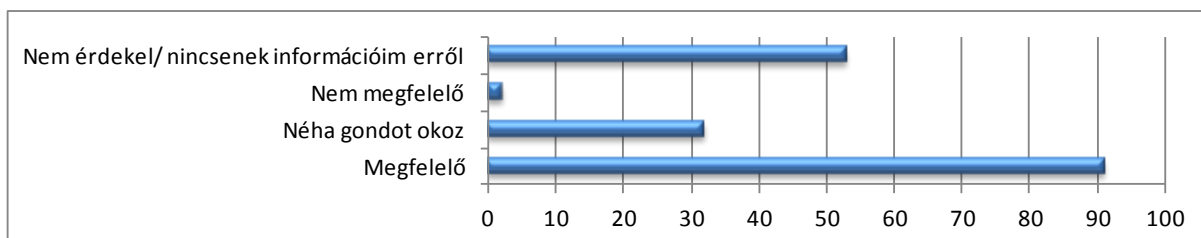
A papír alapú kitöltők összegzésének eredménye, hogy a válaszadók 53,9%-a megfelelőnek találja az óvoda ellátás színvonalát, míg 34,8%-nak nincs információja az óvodai működésről.

általános iskolai oktatás



Megfelelő	581	37,7%
Néha gondot okoz	448	29,0%
Nem megfelelő	82	5,3%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	432	28,0%

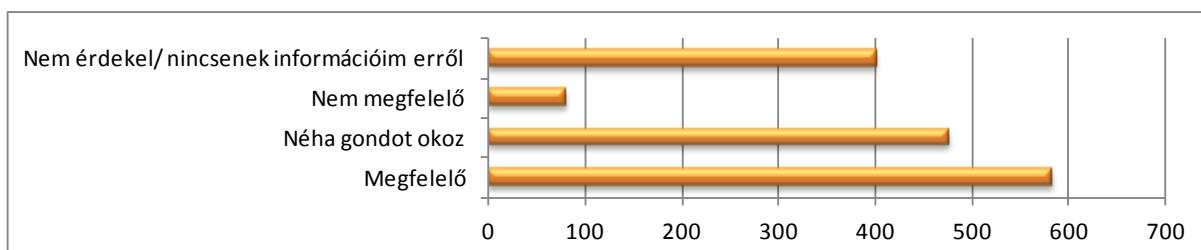
Az általános iskolai oktatást leginkább megfelelőnek tartják (37,7%), emellett 29% szerint néha gondot okoz. Az iskolai oktatásról 28% válaszadó nem tud nyilatkozni.



Megfelelő	91	51,1%
Néha gondot okoz	32	18,0%
Nem megfelelő	2	1,1%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	53	29,8%

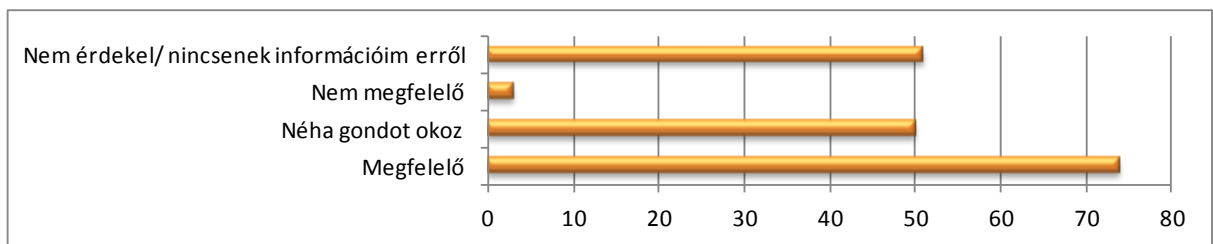
A szegmens 51,1%-a megfelelőnek találja az általános iskolai oktatást, valamint 29,8% nem rendelkezik információval.

középiskolai oktatás



Megfelelő	584	37,8%
Néha gondot okoz	477	30,9%
Nem megfelelő	81	5,2%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	401	26,0%

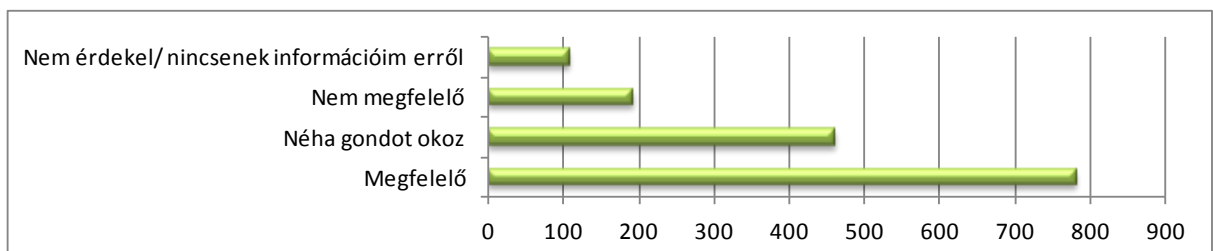
A középiskolai oktatás színvonalával a netes válaszadók 37,8%-a elégedett, ugyanakkor 30,9% szerint néha gondot okoz. A válaszadók 26%-ának nincs információja az oktatás színvonaláról.



Megfelelő	74	41,6%
Néha gondot okoz	50	28,1%
Nem megfelelő	3	1,7%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	51	28,7%

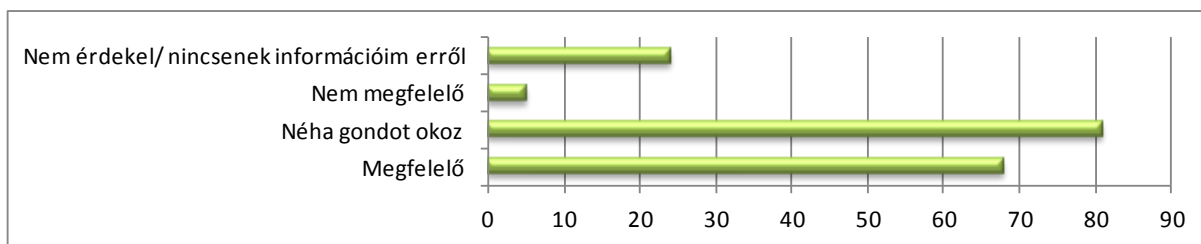
A válaszadók 41,6%-a megfelelőnek tartja a középiskolai oktatás színvonalát, 28,1% szerint néha gondot okoz, de csak 1,7% véleménye az, hogy nem megfelelő a színvonal. 28,7%-nak nincs információja a témában.

közművelődés (művelődési központ, könyvtár, múzeum)



Megfelelő	783	50,7%
Néha gondot okoz	460	29,8%
Nem megfelelő	193	12,5%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	107	6,9%

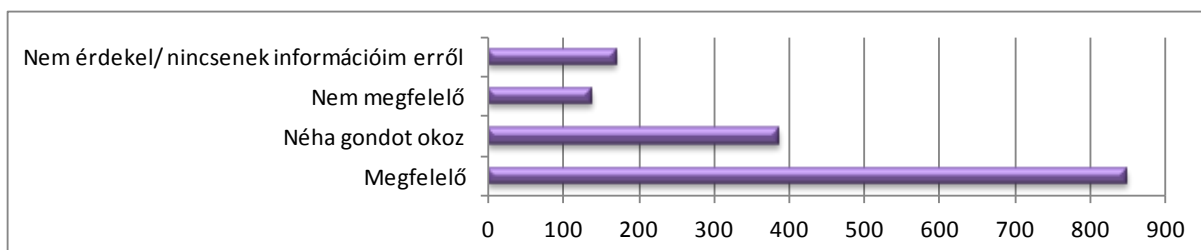
A közművelődés szolgáltatásait a válaszadók 50,7%-a megfelelőnek találja. 29,8% az, akinek a közművelődéssel kapcsolatban néhány szolgáltatás gondot okoz alkalmanként, 12,5% nem tartja megfelelőnek a színvonalat.



Megfelelő	68	38,2%
Néha gondot okoz	81	45,5%
Nem megfelelő	5	2,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	24	13,5%

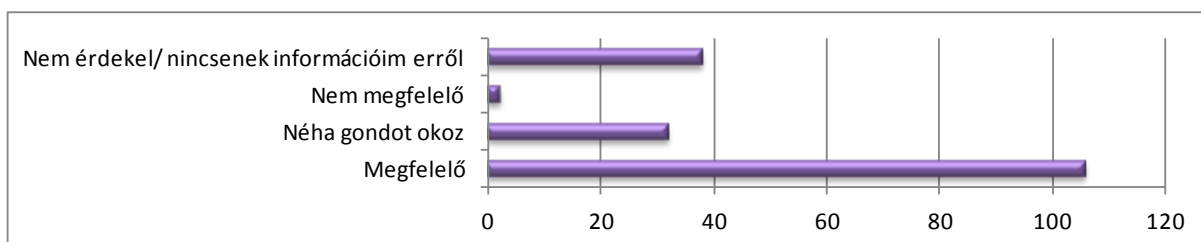
A papír alapon töltők leginkább úgy látják (45,5%), hogy a közművelődéssel kapcsolatos szolgáltatások „néha gondot okoznak”. 38,2% szerint megfelelőnek a szolgáltatások, csupán 2,8% az, aki kimondottan elégedetlen.

városi újság



Megfelelő	849	55,0%
Néha gondot okoz	386	25,0%
Nem megfelelő	137	8,9%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	171	11,1%

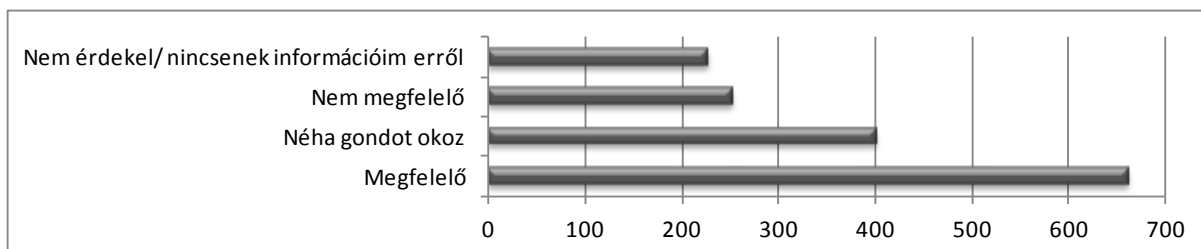
A városi újságot az online kitöltők 55%-a megfelelőnek találja, 25%-ának néha gondot okoz, 8,9% szerint pedig nem megfelelő.



Megfelelő	106	59,6%
Néha gondot okoz	32	18,0%
Nem megfelelő	2	1,1%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	38	21,3%

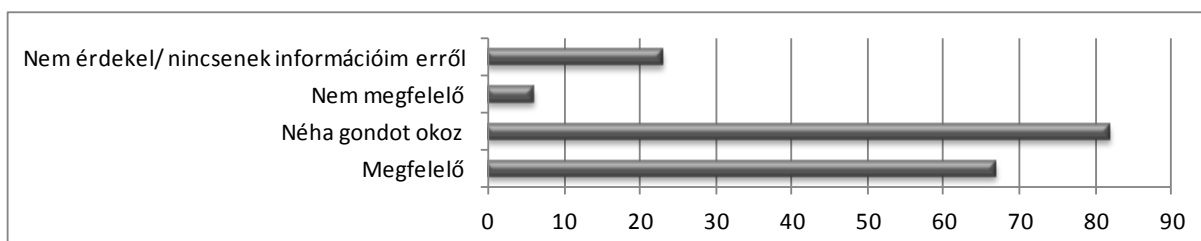
A papír alapú kitöltők 59,6%-a megfelelőnek találja a városi újságot, 18%-ának néha gondot okoz és csupán 1,1% szerint nem megfelelő.

városi televízió



Megfelelő	662	42,9%
Néha gondot okoz	401	26,0%
Nem megfelelő	253	16,4%
Nem érdekel/nincsenek információim erről	227	14,7%

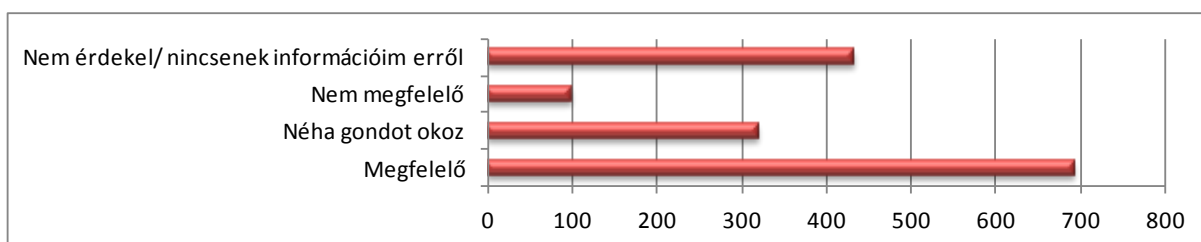
A városi televíziót megfelelőnek találja az online kitöltők 42,9%-a, 26%-nak pedig néha gondot okoz. 14,7% nem tud nyilatkozni a városi televízióval kapcsolatban.



Megfelelő	67	37,6%
Néha gondot okoz	82	46,1%
Nem megfelelő	6	3,4%
Nem érdekel/nincsenek információim erről	23	12,9%

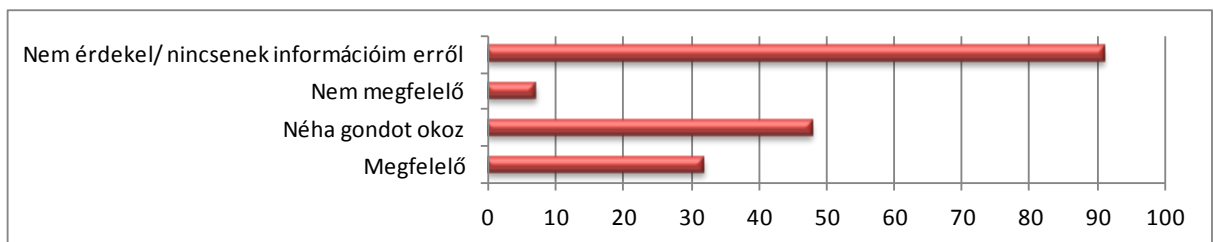
A papír alapú kitöltők 46,1%-ának néha gondot okoz a városi televízió színvonala, 37,6% elégedett vele, míg 12,9%-nak nincs információja a témával kapcsolatban.

szociális gondoskodás



Megfelelő	694	45,0%
Néha gondot okoz	319	20,7%
Nem megfelelő	98	6,4%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	432	28,0%

A szociális gondoskodás a vizsgált válaszadók 45%-a szerint megfelelő, 20,7%-uknak viszont néha gondot okoz. Csupán 6,4% szerint nem megfelelő a szolgáltatás színvonala, viszont 28% nem tud nyilatkozni a kérdésben.

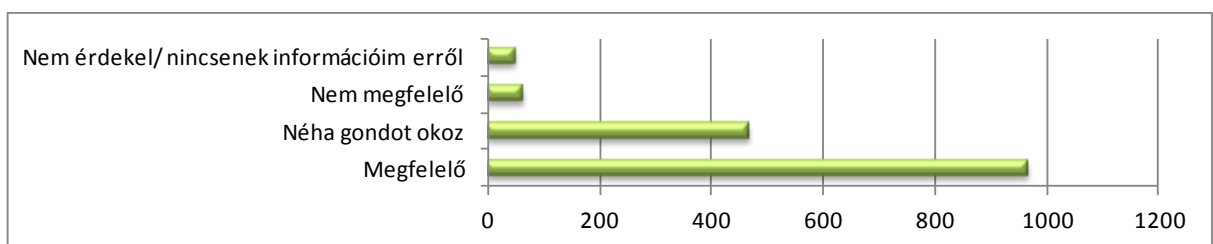


Megfelelő	32	18,0%
Néha gondot okoz	48	27,0%
Nem megfelelő	7	3,9%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	91	51,1%

A vizsgált szegmens 51,1%-ának nincs információja a szociális gondoskodás minőségéről.

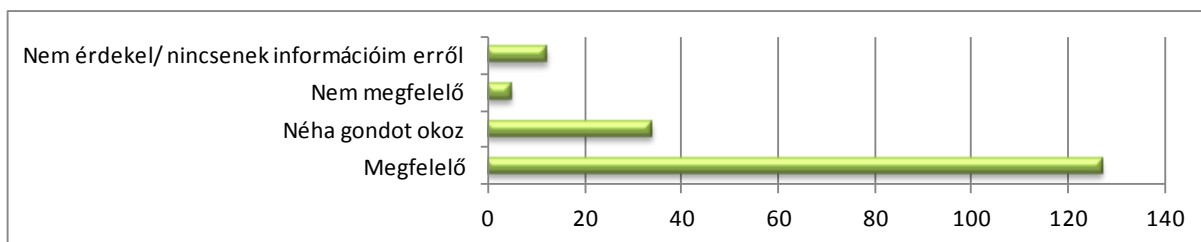
A válaszadók 27%-ának néha gondot okoz a szolgáltatás, 18%-u, szerint megfelelő.

az önkormányzat polgármesteri hivatalának működése



Megfelelő	966	62,6%
Néha gondot okoz	467	30,3%
Nem megfelelő	63	4,1%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	47	3,0%

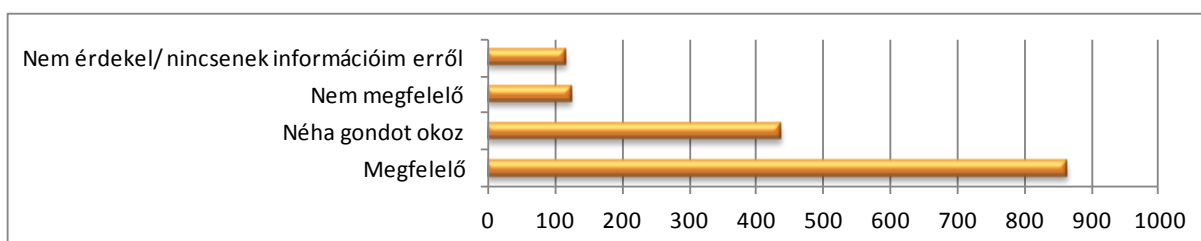
A polgármesteri hivatal működésével a netes válaszadók 62,6%-a elégedett, szerintük megfelelő színvonalon működik. 30,3%-nak néha gondot okoz valami a hivatallal kapcsolatban, de csupán 4,1% szerint nem megfelelő a színvonal.



Megfelelő	127	71,3%
Néha gondot okoz	34	19,1%
Nem megfelelő	5	2,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	12	6,7%

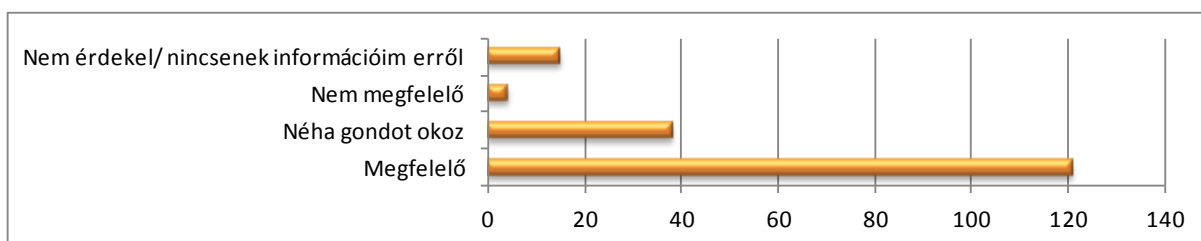
A hivatali működés 71,3% szerint megfelelő, csupán 2,8% mondja azt, hogy nem megfelelő a színvonal. 19,1%-nak néha gondot okoz a hivatali működés.

internetes információs és ügyintézési lehetőségek



Megfelelő	127	71,3%
Néha gondot okoz	34	19,1%
Nem megfelelő	5	2,8%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	12	6,7%

Az internetes információs és ügyintézési lehetőségekkel az online kitöltők 71,3%-a elégedett, megfelelőnek találják színvonalat. 19,1%-nak néha gondot okoznak a lehetőségek, de nem megfelelőnek csak 2,8% találja.



Megfelelő	863	55,9%
Néha gondot okoz	438	28,4%
Nem megfelelő	125	8,1%
Nem érdekel/ nincsenek információim erről	117	7,6%

A papír alapon kitöltők válaszaikban 55,9%-ban megfelelőnek találják az internetes információs és ügyintézési lehetőségeket. 28,4%-nak néha gondot okoz a szolgáltatás, 8,1% szerint pedig nem megfelelő.

Ha ezzel a kérdéssel kapcsolatban bármilyen problémája, javaslata, ötlete van, azt itt leírhatja:

- A nyomtatványok hozzáférhetőek legyenek, ne kelljen a szociális irodától külön kérni, hanem vagy ki legyen téve valahová, vagy letölthető legyen a netről.
- Ne csak a főutca legyen virágos, arról letérve is parkosítsanak.
- Minden évben ugyan azok a rendezvények vannak (Folk, Dixilend stb.),
- A Bocskai Rendezvényközpont kihasználatlan nincsenek rendezvények, ha a Művelődési Ház is kész lesz valamelyik "kongani" fog az ürességtől,
- Az időpontkérés a hivatalban nehézkes, ésszerűtlen, dolgozó ember számára kiszámíthatatlan.
- Általános- és középiskolai működési/fenntartási költségek fedezetének hiánya, amióta központosították az iskolákat. Az iskolai vezetőknek, dolgozóinak jelent nehézséget és problémát.
- Nem minden iskolának van megfelelő színvonalon az oktatása. Pl. a Bárdos Lajos általános iskolában nincs megfelelő ének tanár, így a zenei tagozat is hanyatlóban van.
- Az okmányirodában dolgozik egy rendkívül modortalan nő. Hat éve még minden alkalommal kioktatott, megalázott.
- Szükséges volt az okmányirodai előjegyzés megváltoztatása, mert korábban semmit nem lehetett elintézni.
- A parkjaink gyönyörűek, nagyon szépen meg van tervezve a virágpalánták elhelyezése, ízléses, gondozott.
- Jó lenne, ha a temetőben néhány lámpát elhelyeznének, hogy jobban lehessen télen is tájékozódni.
- A mai kornak megfelelő online felületek fejlesztésére nagy figyelmet kell fordítani. A gyerekektől a nyugdíjasokig szinte mindenik használja a számítógépet és egyéb "okos" eszközöket.
- Indokolt a zöldség piac átalakítása, lefedése, mert télen használhatatlan.

- A szakorvosi rendelésre túl hosszú az előjegyzési idő, akár 3 hét is lehet.
- A városi televíziót én sajnos nem tudom nézni, az én szolgáltatóm a családi csomagban sem biztosítja.
- A város honlapján a megtalálható információk nem napra készek. Fejlesztendő terület!
- Komolyabb sebészeti és belgyógyászati vizsgálatokat nem merünk a helyi orvosokra bízni korábbi rossz tapasztalatok miatt.

5. A kutatás eredményei alapján megfogalmazott fejlesztési javaslatok

A CONTROLL Zrt. szakértői együttműködve a hivatal kijelölt munkatársaival, a **legtöbb említési gyakoriságú fejlesztési javaslatokat** priorizálták két szempont alapján. Fontosság és megvalósíthatóság tekintetében 1-től 6-ig terjedő pontozást végeztek a team tagok külön-külön, majd konszenzusos formában határozták meg a végleges értéket, ezáltal a meghatározható sorrendet.

Fontosság tekintetében:

1- a város szempontjából nem tartjuk fontosnak

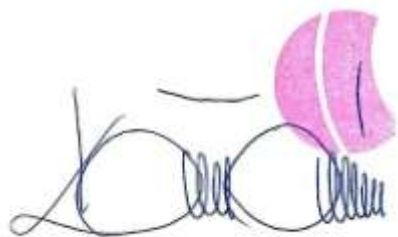
6 – a város fejlődése érdekében nagyon fontosnak

Megvalósíthatóság tekintetében:

1 – a meglévő személyi feltételek, adottságok és pénzügyi lehetőségek nem teszik lehetővé a fejlesztés megvalósítását

6 – a fejlesztéshez szükséges összes feltétel rendelkezésre áll

Fejlesztési javaslat	Fontosság	Megvalósíthatóság
Infokommunikációs technológiai lehetőségek hatékonyabb felhasználása tájékoztatásra, kommunikációra (internet, Facebook, városi televízió, valamint hírlevelek az ezt igénylő lakosoknak).	5	6
Elektronikus és hagyományos ügyintézését segítő alkalmazás (nyomtatványtár) könnyebb megtalálhatóságának megoldása (véleménytevő javaslata; kezdőlapra linket).	6	6
Fejlesztésekkel, beruházásokkal kapcsolatos kritikai észrevételek és megfogalmazott javaslatok elemzése, álláspontunkról a széles nyilvánosság érdemi tájékoztatása, illetve a javaslatok lehetséges részének beépítése a 2014-2020-as európai uniós pályázati időszak projektterveibe.	5	6
A közszolgáltatások ebben a projektben zajló átfogó vizsgálatának eredményei alapján a javítást célzó intézkedési terv készítése a képviselő-testületnek.	5	6



CONTROL
 Holding Tanácsadó Zrt.
 1124 Budapest, Főruha 10.