



Hajdúszoboszló Város Önkormányzata

4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 1.

5. – A települési közszolgáltatások összehangolása az állampolgári igények figyelembe vételével

Közszolgáltatások elégedettségvizsgálata, lakossági igényfelmérés

TANULMÁNY

Készítette:

CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.

Közigazgatási Igazgatósága



2014. szeptember



Tartalom

1. Köszönetnyilvánítás az együttműködésért.....	3
2. Az önkormányzatok közszolgáltatási rendszerének kutatása és az ehhez tartozó szakmai team álláspontok megfogalmazása	4
3. Hajdúszoboszló Város közszolgáltatási rendszerének lakossági kutatása	13
3.1. Településfejlesztési tevékenység	13
3.2. Vízrendezés, csapadékvíz elvezetés, csatornázás	14
3.3. Közmű szolgáltatások	16
3.4. Köztemető fenntartása.....	17
3.5. Helyi közutak fenntartása.....	18
3.6. Helyi közterületek fenntartása	20
3.7. Helyi tömegközlekedés.....	21
3.8. Köztisztaság, településtisztaság	22
3.9. Helyi közbiztonság.....	23
3.10. Bölcsődei, óvodai ellátás	24
3.11. Egészségügyi ellátás	25
3.12. Szociális ellátás	27
3.13. Közművelődés, sport lehetőségei	28
4. Adatbázis a közszolgáltatásokat nyújtókra vonatkozóan	29
5. Közszolgáltatások elégedettségi térképe	31

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. Az önkormányzatok közszolgáltatási rendszerének kutatása és az ehhez tartozó szakmai team álláspontok megfogalmazása

Hajdúszoboszló Város Önkormányzata a megfogalmazott pályázatában kijelölte azokat a közszolgáltatási területeket, melyek a város működését, intézményi kereteken belül támogatják, elvégzik.

Ahhoz, hogy a pályázatban megfogalmazott közszolgáltatások elégedettségére vonatkozóan véleményt fogalmazhassunk meg, a szakértői team-mel át kellett tekintenünk, hogy melyek azok a közszolgáltatások, melyek a jelenlegi város „üzemeltetés” során javaslatok és vélemények formájában megváltoztathatóak és/vagy jelenleg olyan, a szolgáltatással kapcsolatos információkat tartalmaz, mely a lakosság számára kiemelten fontos.

Lakossági kutatást hajtottunk végre annak érdekében, hogy a közszolgáltatással való elégedettséget vizsgáljuk. Az önkormányzattal és a szakértői team-mel ezt a feladatot a 9-es fejlesztési célterületnél már megismert módszerrel és személyi kapcsolatok felhasználásával hajtottuk végre. Az anketőrök személyes megkérdezéssel, illetve online felületen összegyűjtött adatokkal, valamint kihelyezett kérdőívek segítségével biztosították, hogy megfelelő mennyiségű kitöltött kérdőívet dolgozhassunk fel.

A kutatást előzetesen 2-3 hét időintervallumra terveztük és a minimális kérdőívszámot a település nagyságához illeszkedően 200 db-ban állapítottuk meg.

Az alábbi kérdőívet használtuk.

Tisztelt Hajdúszoboszlóiak!

2014. évben már kérdeztük Önöket intézményeink működéséről. Ismételt kutatásunk célja, hogy városunk teljes közszolgáltatási térképével kapcsolatosan összegyűjtsük az Önök véleményét, figyelembe véve, hogy néhány hét múlva önkormányzati választások lesznek és az új képviselő-testület új feladatokat és programokat fog meghatározni városunk további fejlesztéséhez. Kérjük Önöket, segítsék munkánkat az alábbi táblázat kitöltésével. A kitöltött kérdőívet szakmai együttműködő partnerünk feldolgozza, majd az eredményeket a város vezetése felé visszacsatolja. Köszönjük együttműködését!

Kérjük, hogy az alábbi területeket osztályozza a szerint, hogy az adott közszolgáltatással mennyire elégedett! (A megfelelő helyre tegyen X-et!)

Közzolgáltatási területek	egyáltalán nem megfelelő/ fejlesztésre szorul	inkább nem megfelelő	megfelelő	elégedett vagyok	nagyon elégedett vagyok/ nem szükség fejleszteni
városfejlesztés, városkép	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
infrastruktúra, beruházások	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vízrendezés, csapadékvíz elvezetés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
csatornázás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
közművek (víz-, gáz-, villanyszolgáltatás)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
közvilágítás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
temetkezési szolgáltatás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
köztemető fenntartása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
utak állapota, fenntartása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kerékpárút hálózat fenntartása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
járdák állapota, fenntartása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
parkfenntartás, parkgondozás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
játszóterek állapota, fenntartása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
helyi tömegközlekedés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
köztisztaság, település tisztaság	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
hulladékszállítás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
szelektív hulladékgyűjtés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
lomtalanítás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
közbiztonság, bűnmegelőzés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
polgárőrség működése	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bölcsődei ellátás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Közzolgáltatási területek	egyáltalán nem megfelelő/fejlesztésre szorul	inkább nem megfelelő	megfelelő	elégedett vagyok	nagyon elégedett vagyok/ nem szükség fejleszteni
bölcsődei infrastruktúra, bölcsőde állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
óvodai ellátás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
óvodai infrastruktúra, óvoda állapota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
házi orvosi ellátás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
gyermekorvosi ellátás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
szakorvosi ellátás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Szociális szolgáltatások (idősek klubja, házi segítségnyújtás, szociális étkeztetés, támogató szolgálat)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Önkormányzati szociális pénzbeni ellátások (önkormányzati segély)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kulturális programok, események	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Közművelődési lehetőségek (művelődési központ, könyvtár, múzeumok)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
szórakozási lehetőségek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sportolási lehetőségek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Köszönjük válaszait!

A kutatási területek meghatározásakor figyelembe vettük, hogy Hajdúszoboszló Város önkormányzata az elmúlt években tudatosan és tervszerűen fejlesztette szolgáltatási minőségét azoknál az intézményeknél és gazdasági társaságoknál, akikre hárult alapvetően a feladat tényleges végrehajtása.

Tervszerű és előremutató lépéseket tapasztaltuk a közzolgáltatásokban részvevő szervezeteknél, akiktől dokumentumbekérés útján a szolgáltatási szerződéseket bekértük és azokat áttekintettük.

Ahhoz, hogy pontos képet kapjunk a város közzolgáltatási elégedettségéről, team ülésen tisztáznunk kellett, hogy ezeknél a közzolgáltatási tevékenységeknél kik azok, akik a kérdőív és anketóri megkérdezés útján az értékítéletet megfogalmazzák, azaz kik azok a befolyásoló tényezők, információt adó személyek, akikre építenünk kell a fejlesztési elképzelések jövőbeli megvalósítása során.

Beazonosítottuk azokat a kutatási szegmenseket, akikkel közvetlen kérdőíves vagy személyes kapcsolatot kell felépítenünk. Az egyik kutatási szegmensnél – ilyen lehet pl. a városüzemeltetés, közlekedés, utak karbantartottsága, stb. – a város lakosait kellett elérnünk. Ezt megtettük az utcán való anketőri interjúkkal, illetve közösségi terekben közszolgáltatóknál elhelyezett kérdőívekkel, valamint az online felület városi honlapon történő működtetésével.

Egy másik megkérdezendő lakossági szegmens - a szociális ellátás, egészségügy, stb. – a beteg, illetve rajta keresztül a beteg-elégedettség, hiszen ők tudják megfogalmazni azokat az igényeket és elvárásokat, amiket az egészségügy és szociális területe közszolgáltatásával kapcsolatosan vizsgálnunk kell.

Nem hagyható ki a következő szegmentált terület – óvoda, iskola, kulturális tevékenység – a szülők véleményének összegyűjtése, hiszen ők azok, akik a gyerekeiken keresztül, illetve közvetlenül véleményt alkothatnak a város ez irányú közszolgáltatásairól.

Végezetül, de nem utolsó sorban – ügyintézővel, polgármesteri hivatallal, stb. – vizsgálnunk kellett az ügyfél véleményét, aki a közszolgáltatási rendszeren keresztül a város és intézményeinek ügyintézési folyamataira adott határozott, feldolgozható vélemény.

Látható, hogy a team ülésen számos olyan, a közszolgáltatások elégedettségére vonatkozó lakossági szegmensenet azonosítani kellett, akinek elérésében anketőreink és a polgármesteri hivatal munkatársai is segítségünkre voltak a kérdőívek kihelyezésében és az interjúk lebonyolításában.

Mielőtt a kutatás eredményei feldolgozásra kerültek, szintén team ülésen tisztázni kellett annak a kutatással kapcsolatos fontos kérdésnek a szempontjait, mely „mitől függhet az ügyfél, lakos, szülő” elégedettsége – ez is egy összetett és nehéz kérdés.

A város nagysága alapján kijelenthetjük, hogy mindenki ismer mindenkit, tehát az utcai hírek rövid személyeken történő visszacsatolásán keresztül már input információként jelenik meg az önkormányzatnál, illetve a közszolgáltatási rendszerben résztvevő intézménynél, gazdasági társaságnál.

Nehéz arra a kérdésre választ adni, hogy a negatív megjegyzések vagy a túlzó dicsérő gondolatok milyen személyes élményanyagból táplálkoznak, de az ügyfél elégedettségének vélhetően fontos elemét jelenti az adott közszolgáltatással kapcsolatban a pillanatnyi élmény, azaz a legutolsó találkozás minőségi paramétere.

Ezért igyekeztünk a kutatásnál a szélsőértékeket leválasztani, ezzel elkerülvén a kiugró túlzó pozitív és negatív eredmények befolyásoló hatását. A kutatási folyamat során áttekintettük az önkormányzat és intézményeinek, gazdasági társaságainak ügyfélszolgálati rendszeréből kinyerhető adatokat is, melyek a polgármesternek, jegyzőnek, intézményvezetőknek küldött levelezésből és ott ahol ilyet kialakítottak, ügyfélszolgálati bejelentésekből állt.

Egy-egy vizsgálati szempont végleges feldolgozásakor figyelembe vettük ezeket a bejelentéseket, az arra adott önkormányzati szintű válaszokat.

Már a kutatások előkészítésekor megfogalmazódott az a vezetői kérdés, „vajon milyen elvárásokat fogalmaztak meg az elmúlt években az előzőekben megfogalmazott és a kutatásba bevont lakossági szegmensek”? A kérdésre adandó válasz ellentmondásokat tartalmaz. Az önkormányzatok és intézményeinek működési rendje biztosítja a lakossági információk fogadásának, összegyűjtésének intézményesített rendjét.

A város vezetése lakossági fórumokon, fogadó napokon saját rendszerének működtetésén keresztül gyűjti azokat a lakossági bejelentéseket, melyek a város közszolgáltatási rendszerére vonatkoznak. Az összegyűjtött információkat a szakmailag illetékes, a közszolgáltatásokat végzők felé továbbítják és ellenőrzik, hogy a panaszra, bejelentésre érdemi választ adtak-e. A szakmai team-mel kialakított közös álláspontunk, hogy a jelenleg információt gyűjtő rendszer és annak kommunikációs csatornái kiépültek és hatékonyan működnek. A lakosság, ügyfél vagy szülő által megfogalmazott kérések, javaslatok, vélemények az egyes intézményeknél időszakosan megjelennek, de ennek városi szintű összefoglalása a vélemények fenntartóhoz és/vagy tulajdonos önkormányzathoz történő rendszeres eljuttatása nem kidolgozott. Ezért is tartottuk mintaértékűnek a 2014. évben lebonyolított kutatásokat, mert a gyűjtött információk városi szinten önkormányzati irányításhoz és vezetéshez kapcsolódóan is friss, életszerű véleményeket, és az azokból megfogalmazható tendenciákat rögzít.

Tapasztalatunk az önkormányzatokkal való közel 20 éves együttműködés során, hogy nem minden esetben egyszerű annak a kérdésnek képviselő-testületi, vezetői vagy hivatali megfogalmazása, amely a Magyar-programban pontos definícióként jelenik meg, „mely tényezők befolyásolják vagy befolyásolhatják a város közszolgáltatásainak minőségét”? A 2013-2014. évi ÁROP projektek tanácsadói megvalósítása során úgy látjuk, számos olyan, a közvéleményt befolyásoló indikátorelemet szükséges legalább a vezetői team-mel megbeszélni, melyek nem teszik összehasonlíthatóvá Magyarországnak nyugati határszélén elvégzett kutatást az ország keleti felében rögzített adatokkal.

A feltett tanácsadói kérdésre megfogalmazzuk válaszainkat, hiszen több évtizedes kutatói múlttal rendelkezik tanácsadói csoportunk, így látjuk, milyen akadályokat gördítenek az egységes magyarországi benchmark adatbázis készítéséhez az egyes régiók lakossági összetétele.

Elsőként tekintjük át, milyen befolyásoló tényezőt jelent az ügyfél, lakos, beteg, esetleg szülő személye és az általa megfogalmazott személyes szükséglete. Ha a közszolgáltatások közül csak a közvilágítást elemezzük, érdekes annak eldöntése, miért több a nyugati határszél közelében működő városokban az utcai elektromos hálózattal kapcsolatos hibaérzékelés és bejelentés, mint a keleti országrész városaiban. Vajon Nyugat-Magyarországon lakó ügyfelek lakosok érzékenyebben arra, hogy a házuk előtt lévő lámpa nem világít? Miért nem zavarja ez a keleti országrészben lakó lakosokat és miért kapja a legtöbb jelentést az E.ON Budapest lakosaitól?

Úgy gondoljuk, egy kutatás számadatai mögött mindig vizsgálni kell az adott területe lakosságának demográfiai összetételét, mert az adott területen élők szükségletei alapvetően befolyásolja az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatás minőségét. Azokon a helyeken és területeken, ahol a foglalkoztatás-politika jelenlegi kormányzati politikai eredményei még átütő eredménnyel nem rendelkeznek, ott sokkal inkább tekinthetőek borúsnak a közszolgáltatásokkal kapcsolatban véleményt megfogalmazók köre, mint azokban a városokban és országrészben, ahol a társadalmi felemelkedés munkavállalás lehetőségének megteremtése már biztosított.

A kutatás és az adatlap feldolgozások során jól látható, hogy az ügyfelek személye és talán személyisége is alapvetően meghatározza a közszolgáltatásokkal kapcsolatos véleményt, ebből pedig visszakövetkeztethetünk az általa igényelt szükségletekre.

A fejlesztést azonban nem az általa megfogalmazott szükségletekre kell, hogy épüljön, hanem arra a városfejlesztési programra, mely minden településnek az elkövetkező 5-10 évének legfontosabb beruházásait, fejlesztéseit tartalmazza.

Ezt a kérdéskört azért kellett a vezetői team-mel körbejárnunk, mert számos olyan fejlesztési javaslatot rögzítettek munkatársaink, melyek a jelenlegi lehetőségekhez nem biztos, hogy illeszkednek, de a tudatosan fejlesztett saját és uniós forrásokkal, programokkal, beruházásokkal támogatott szolgáltatásokban résztvevő intézményeknek és gazdasági társaságoknak elengedhetetlenül szükséges, hiszen ezek jelölhetik ki a következő évtizedek fejlesztési irányait.

Kutatóként azt is rögzítenünk kell, hogy a kérdőívek és személyes interjúk által feldolgozható információk milyen mértékben fogalmazzák meg az ügyfél, lakos, beteg és esetleg szülő véleményét, a közszolgáltatástól, azaz a közszolgáltatótól elvárt igényeket.

Újabb, nehéz kérdés, melyben több team ülés keretében kellett egyeztetnünk, lehet-e, tudunk-e kutatni, ezáltal felszínre hozni véleményeket, javaslatokat. Láthatóan a kérdőívekből ezért kerültek ki közszolgáltatások, ezáltal nem teljes körű a vizsgált közszolgáltatási rendszer, mert feleslegesnek tartottunk olyan „csővégi szolgáltatásokkal” kapcsolatos kérdéseket feltenni, melyre az önkormányzatnak ráhatása csekély, ilyenek az elektromos árammal, gázszolgáltatással kapcsolatos nagy szervezetek, akik sajnos kevésbé érzik annak szükségességét, hogy az önkormányzattól vagy annak intézményétől érkező megkereséseket érdemben feldolgozzák és megválaszolják.

A CONTROL Zrt. kutatással foglalkozó munkatársainak ez az összes önkormányzatnál problémát okozott, hiszen a teljes körűség ezáltal nem volt biztosított. Néhány helyen, ahol a kapcsolatfelvétel lehetőségét nem vetettük el, ott kollégáink megpróbálták a nagy, „csővégi szolgáltatókkal” a kapcsolatot felvenni, de a megkeresések eredménytelenek voltak.

Bízunk benne, hogy most ezek a szervezetek is megtanulják, ha más nem a rákényszerítés elve miatt, hogy nem csak a rezsicsökkentés miatt kell kommunikálni egyre inkább a lakosokkal, hanem a szolgáltatási területük önkormányzatával és intézményeivel is kiegyensúlyozott, partneri viszonyt kell ápolni. Beazonosítottunk egy harmadik, a team ülésen tárgyalandó és a közszolgáltatás megítélésének minőségét módosító szempontot is, ez pedig a megkérdezettek korábbi tapasztalatainak vélemény-befolyásoló hatása.

Nehezen tudtunk adatbázist képezni arra, lehet-e kihagyni egyes városrészeket, utcákat vagy intézményi kapcsolaton keresztül szülőket, betegeket, ha az adott közszolgáltatással kapcsolatosan az elmúlt időszakban hosszabb időtartamon keresztül negatív működési tapasztalatokat, hibákat vagy esetleg ellátási problémát tapasztalhattak.

Erre a kérdésre jelen kutatásunk nem tudott választ adni, mert sajnos követni kellett azt a negatív tendenciát, mely a kérdőívezést név nélkül, anonim formában kívánta elvégezni. Az ÁROP projektben is név nélküli kutatással dolgoztunk, így az egyes személyek, ezen belül a negatív hangadókat külön-külön beazonosítani nem tudtuk. Javasoljuk az önkormányzat és intézményei felé, az elkövetkező időszakban törekedjenek kisebb lakossági szegmens esetében is a névvel és címmel történő kutatásra, ezáltal megteremtve a szakmai – önkormányzatai – párbeszéd lehetőségét.

Az előbbi pontokban részletesen körülírtuk, melyek voltak azok a vezetői team-mel a város közszolgáltatási minőségét befolyásoló tényezők, melyeket hol tudtunk, hol nem tudtunk a kérdőívek és személyes interjúk során kezelni. A végére kell még megjegyzésként rögzítenünk egy fontos szempontot, mely néha csak egyszerű marketing eszközként jelenik meg, de az elmúlt időszakban úgy látjuk, sokkal fontosabb a hatása és a súlya, ez pedig a közszolgáltatásokban részvevő szervezetek város lakosai felé történő kommunikációja.

Tapasztalatunk országos szinten, óriási a szórás, az egyes közszolgáltatók lakossági kommunikációját tekintve, erre néhány feldolgozás során külön-külön is felhívjuk a figyelmet. A kommunikáció nem arra szolgál, hogy az adott közszolgáltató tevékenységét reklámozzuk, hanem arra, hogy a közszolgáltatást igénybe vevő számára jelezzük, milyen szolgáltatást nyújtunk, milyen feltétekkel, díjszabással és minőségi paraméterekkel.

Ezért tűztünk ki szakmai célul a közszolgáltatások elégedettségének térkép-szerű felvázolását, mellyel üzeni szeretnénk a városban üzemelő szervezeteknek, hol tartanak, milyen fejlesztési lehetőségeket kell számba venniük. Az ÁROP projekt nagyszámú önkormányzati köre már tudott képezni olyan benchmark adatbázist, amellyel ezen szervezetek vezetőit informálni lehet.

Ahhoz, hogy az információt azonban érthetően kommunikálni tudjuk, szükséges volt vezetői team szinten rögzíteni az egyes közszolgáltatásokhoz kapcsolható, mérhető, ezáltal minősíthető paramétereket.

Négy alapvető paramétert azonosítottunk be, elsőként az adott közszolgáltatás szolgáltatási színvonalát, melyet a kérdőívek részletesen körbeírtak, érhetően megfogalmazott pontozásos és nyitott kérdésekkel. Tapasztalataink szerint a szolgáltatási minőséggel kapcsolatos minőséget a megkérdezett lakosok pontosan értették, válaszaikban félreértést nem tapasztaltunk.

Vizsgáltuk és elemeztük a második mérhető paramétert, a szerződéseken keresztül információkat a közszolgáltatóról. Tanácsadóink bekérték a közszolgáltatási szerződéseket, megvizsgáltuk, és ahol szükséges, véleményt is megfogalmaztunk.

Elemeztük a közszolgáltatási szerződés áttekintése során, valamint a vezetői team információi alapján a közszolgáltatásban résztvevő szervezetek szakértelmét, felkészültségét. A véleményalkotás során leginkább a vezetői team tapasztalatára, véleményére támaszkodunk, melyet kiegészített a kérdőív feldolgozásából kinyerhető adat és információ is.

A negyedik szempontként azonosítottuk be a közszolgáltató működésének lakosság, azaz ügyfél, lakos, beteg, szülő tekintetében az empátia és attitűd kérdését is, hiszen az ügyfélszolgálati feladatok már rég nem arról kell, szóljanak, miként írrom le a panaszokat, véleményeket, hanem milyen módon tudom kielégíteni a néha ingerülten, indulatosan véleményt megfogalmazó által feltárt problémát az adott hivatali vagy ügyintézői székéből. Ehhez konfliktuskezelés és tűrés, empátia és sok minden más is beleértendő, melyet az önkormányzat ma már felismert és erre tudatosan épít.

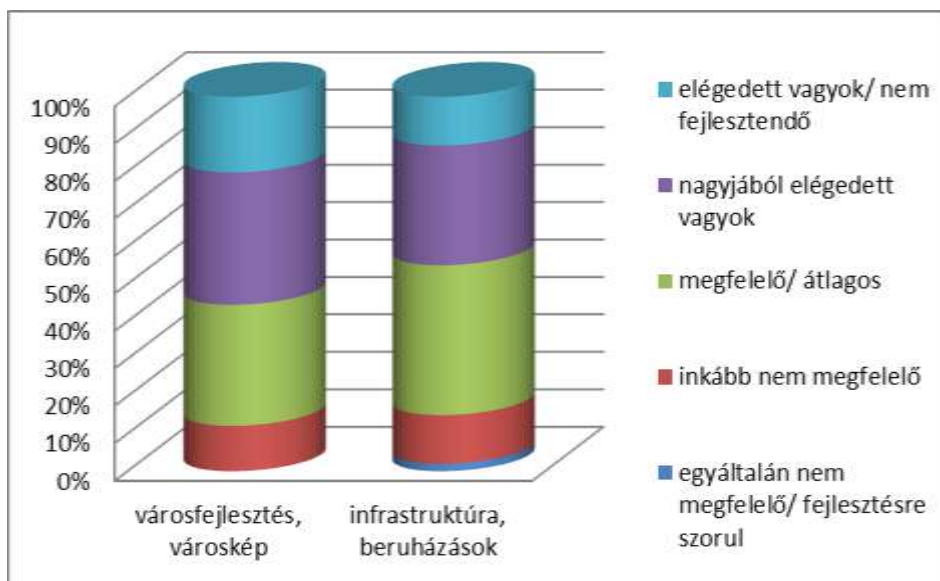
3. Hajdúszoboszló Város közzolgáltatási rendszerének lakossági kutatása

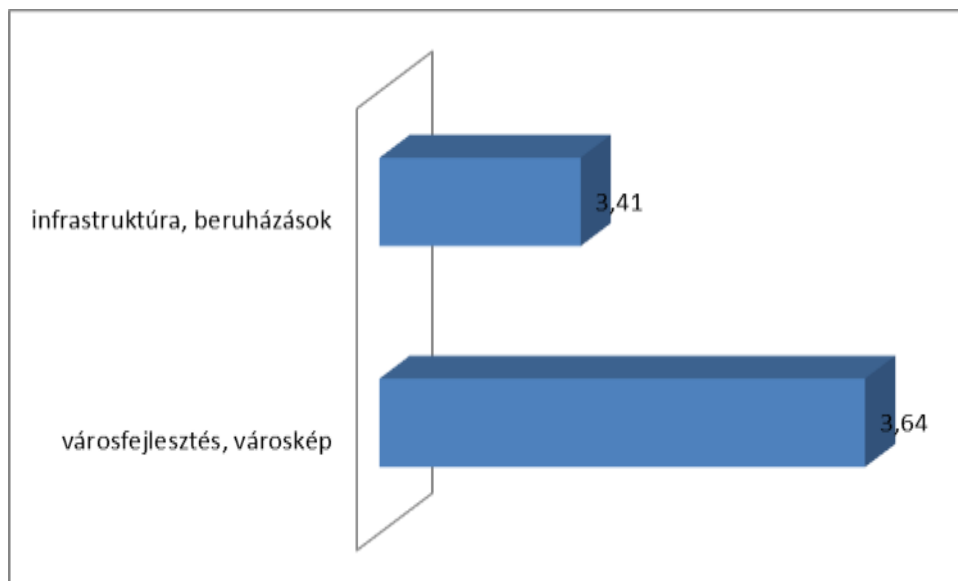
3.1. Településfejlesztési tevékenység

Szolgáltatást végzik: Hajdúszoboszlói Polgármesteri Hivatal és önkormányzati többségi tulajdonú gazdasági társaságok

Vizsgált közzolgáltatási paraméter:

Vizsgáltuk a lakosok városfejlesztéshez, városképhez való viszonyulását, valamint a városi infrastruktúrával és beruházásokkal való elégedettségüket. A településfejlesztési tevékenységeket a lakosok leginkább megfelelőnek látják, nagyjából elégedettek. A vizsgált közzolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,52.





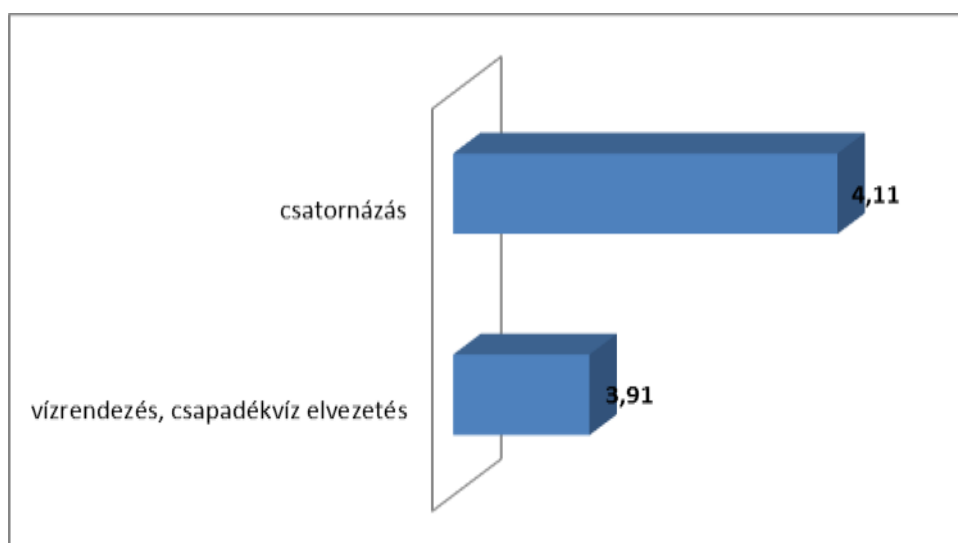
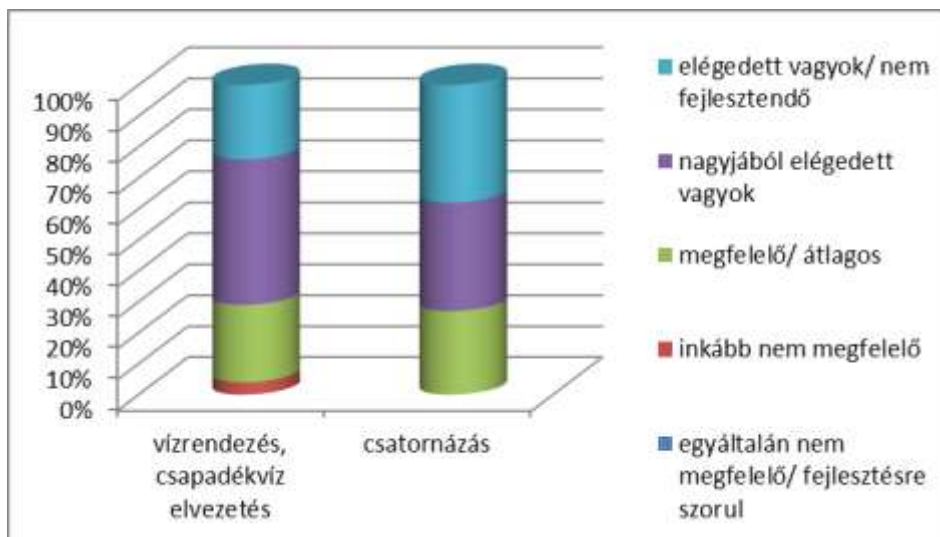
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
70	80

3.2. Vízrendezés, csapadékvíz elvezetés, csatornázás

Szolgáltatást végzi: Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

Vizsgáltuk a lakosok véleményét a vízrendezés, csapadékvíz elvezetés és csatornázás témakörében. A közszolgáltatással a válaszadók leginkább elégedettek, kevés számú válasz mutat nem megfelelőséget. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 4.01.



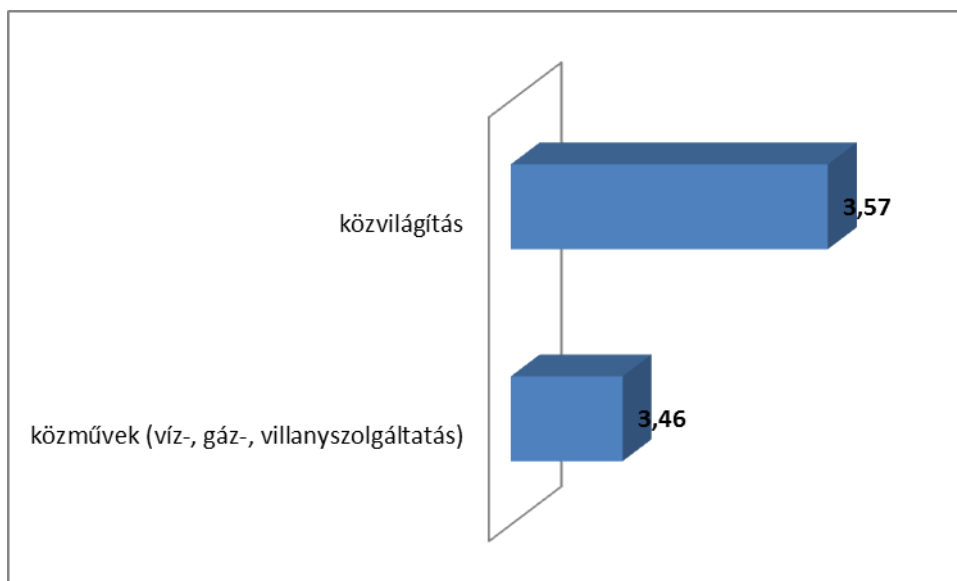
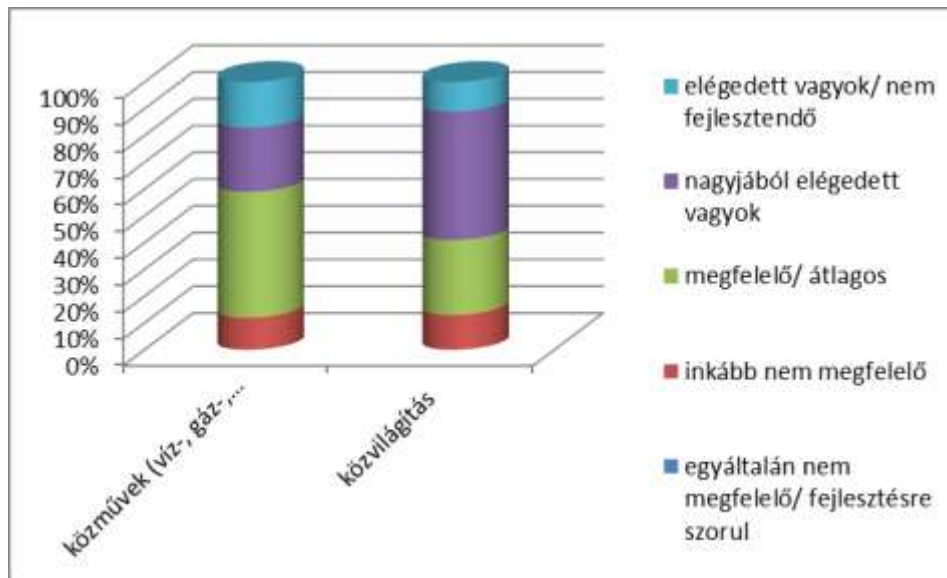
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
80	90

3.3. Közmű szolgáltatások

Szolgáltatást végzik: Mezei Vill Villamosipari, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. (2014.okt. 1-től szolgáltató váltás fog történni a Hajdúszoboszlói Nonprofit Zrt. fogja végzi)

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

Vizsgáltuk a lakosok közművekkel kapcsolatos elégedettségét. A közvilágítással általános az elégedettség, a többi közműszolgáltatást (víz, gáz, villany) általánosan megfelelőnek tartják a lakosok. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,52.



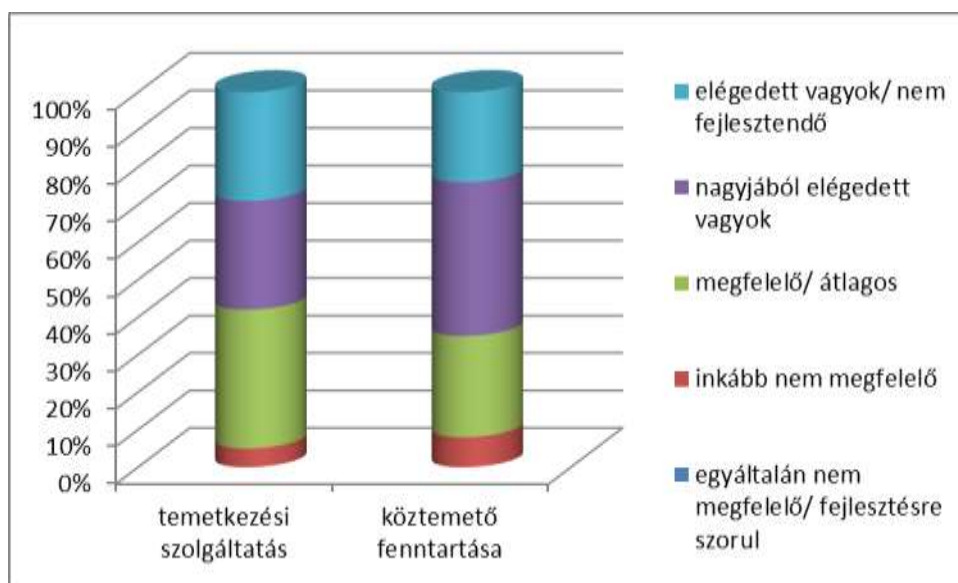
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
70	70

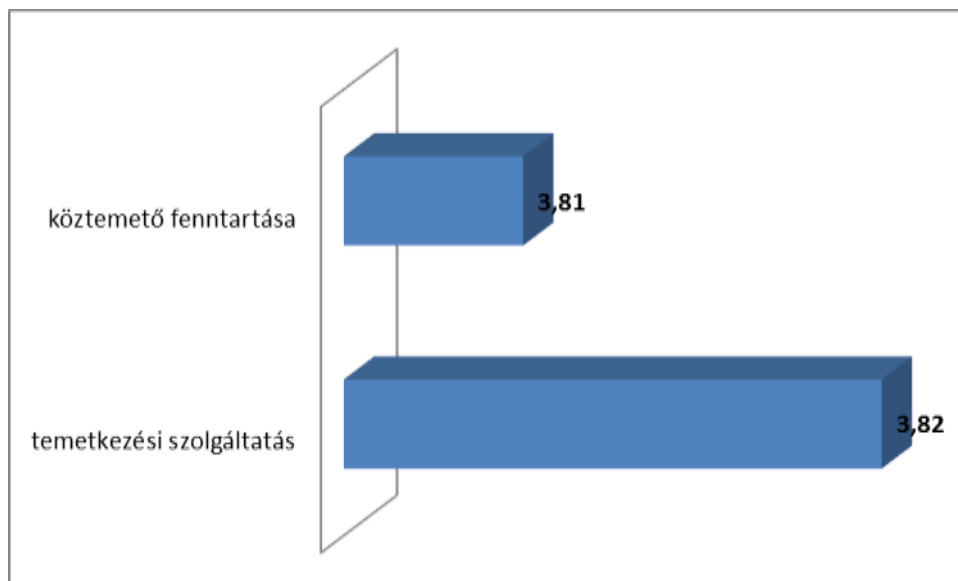
3.4. Köztemető fenntartása

Szolgáltatást végzi: Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A temetkezési szolgáltatás megfelelő a városban, a köztemető fenntartása, állapota már jobban megosztja a lakosságot, a temető állapotának fenntartására nagyobb gondot kellene fordítani. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,82.





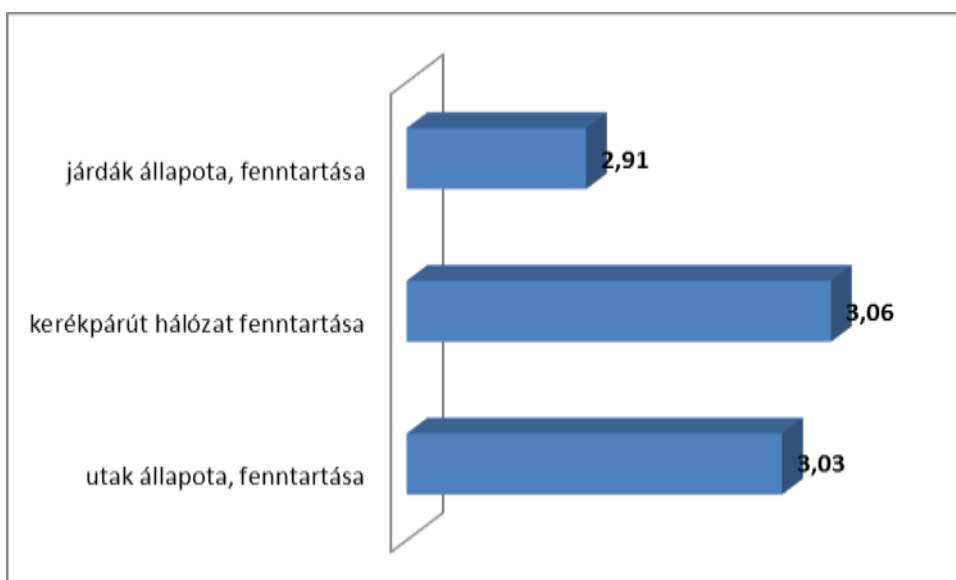
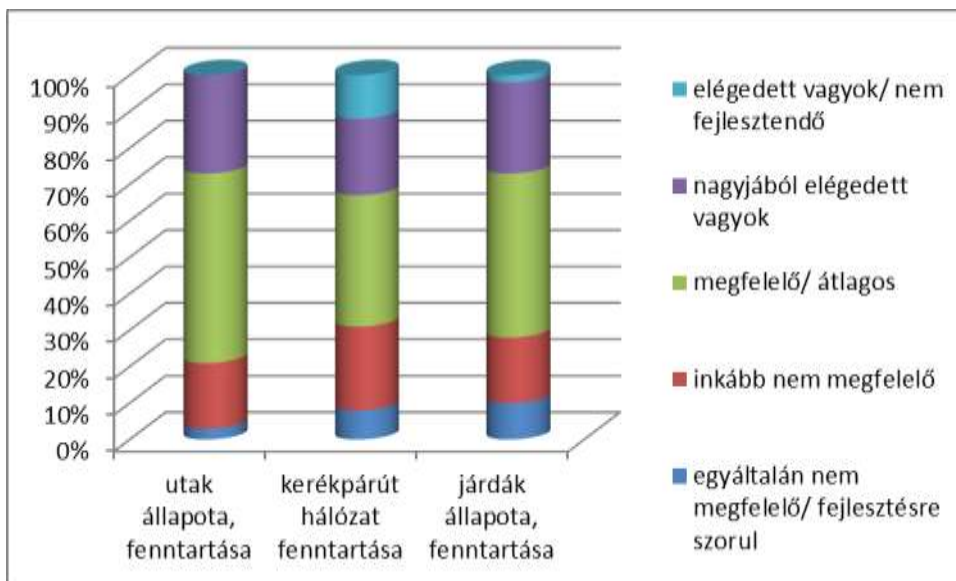
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
76	90

3.5. Helyi közutak fenntartása

Szolgáltatást végzi: Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

Vizsgáltuk a városi utak, járdák állapotát, valamint a kerékpárút hálózattal való elégedettséget. Az utak fenntartása a lakosok szerint fejlesztésre szorul, a vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,00.



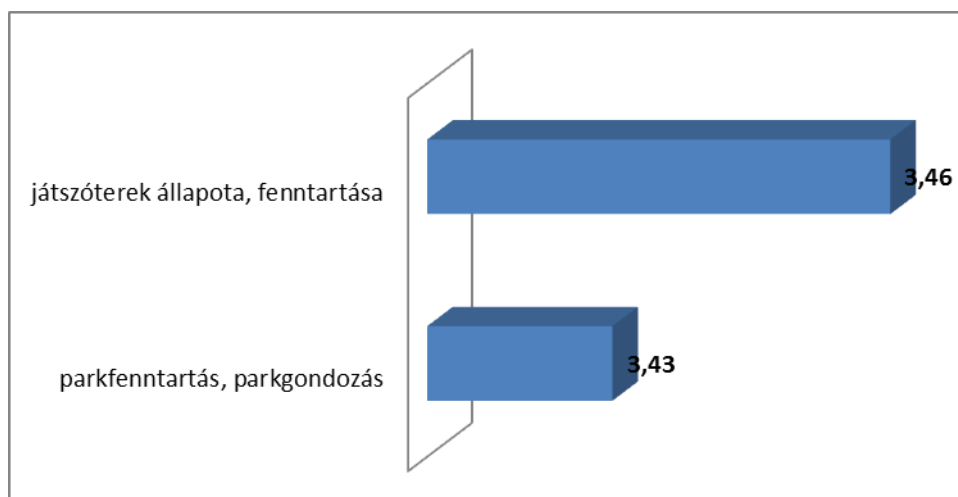
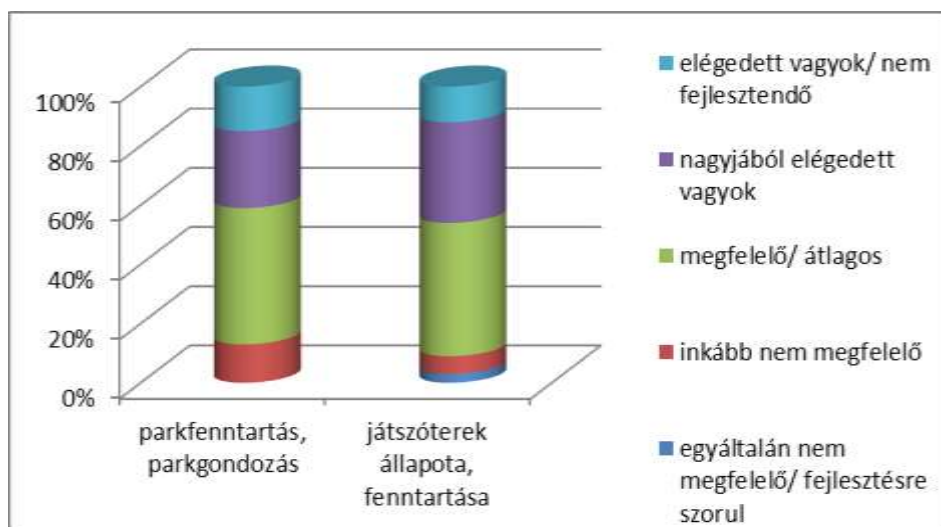
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
60	80

3.6. Helyi közterületek fenntartása

Szolgáltatást végzi: Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A parkfenntartás megfelelő a visszajelzések alapján, míg a játszótérek állapota számos vélemény szerint fejlesztésre szorul. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,45.



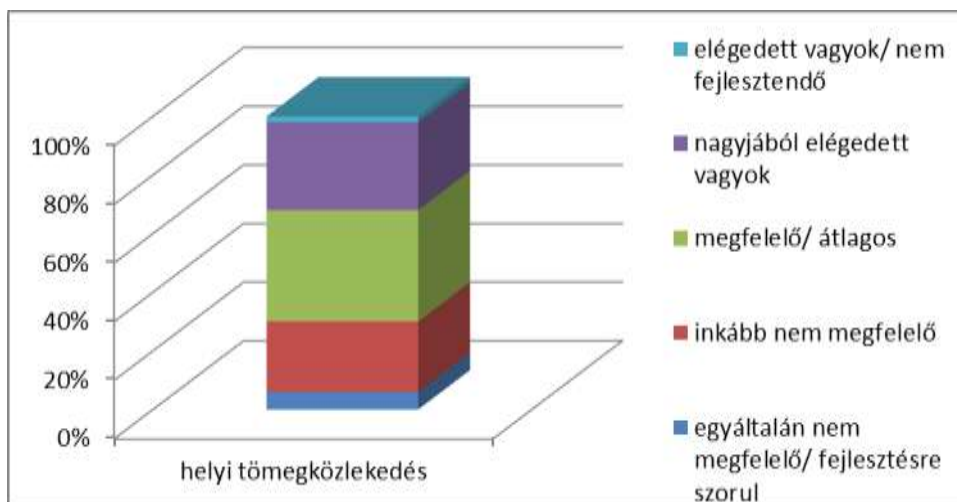
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
69	80

3.7. Helyi tömegközlekedés

Szolgáltatást végzi: Hajdú Volán Közlekedési Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A helyi tömegközlekedés megosztja a lakosokat, míg néhányan teljesen elégedettek, mások szerint fejlesztésre szorul a tömegközlekedés. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 2,98.



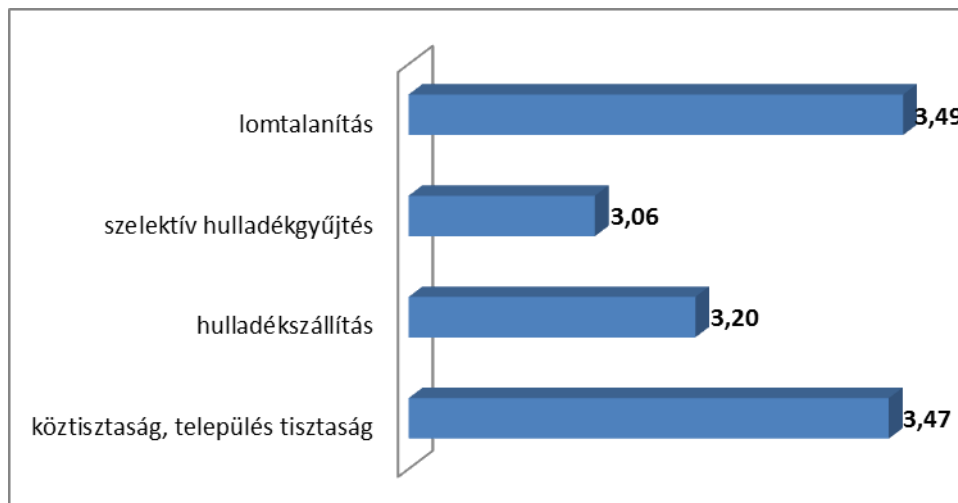
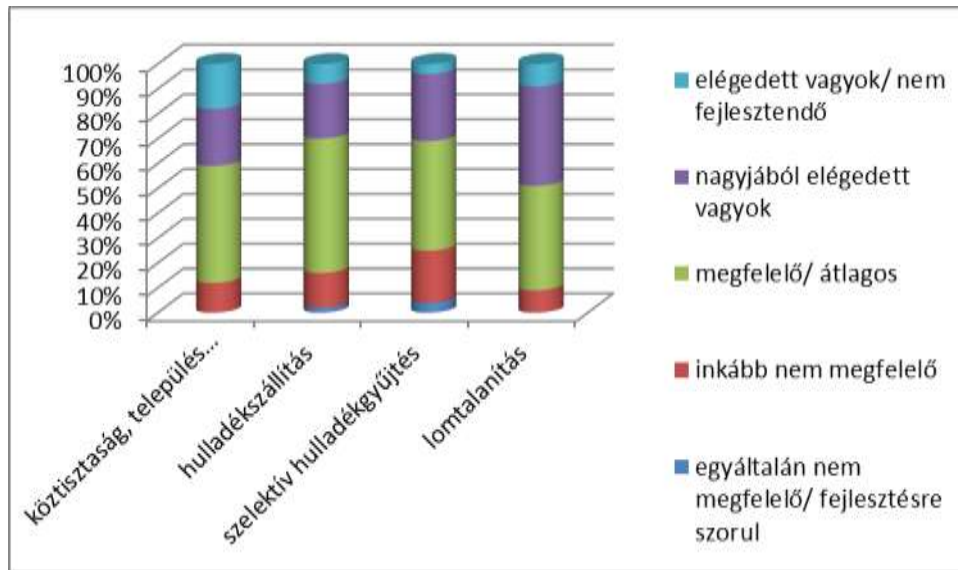
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
60	70

3.8. Köztisztaság, településtisztaság

Szolgáltatást végzi: Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter: Hajdúsági Hulladékgazdálkodási Nonprofit Kft.

A település tisztasága megfelelő, a szelektív hulladékgyűjtés sokak által javítandó szolgáltatás. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,31.



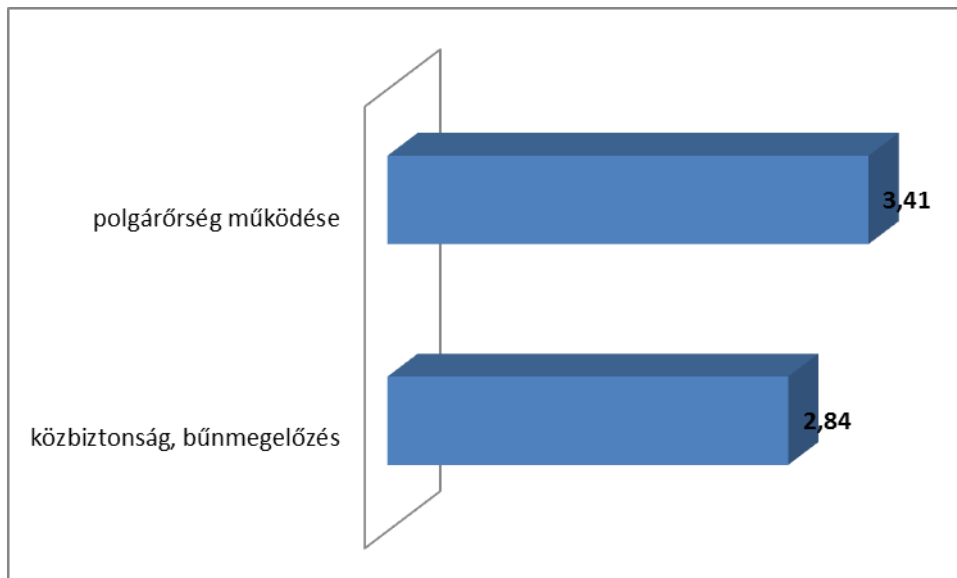
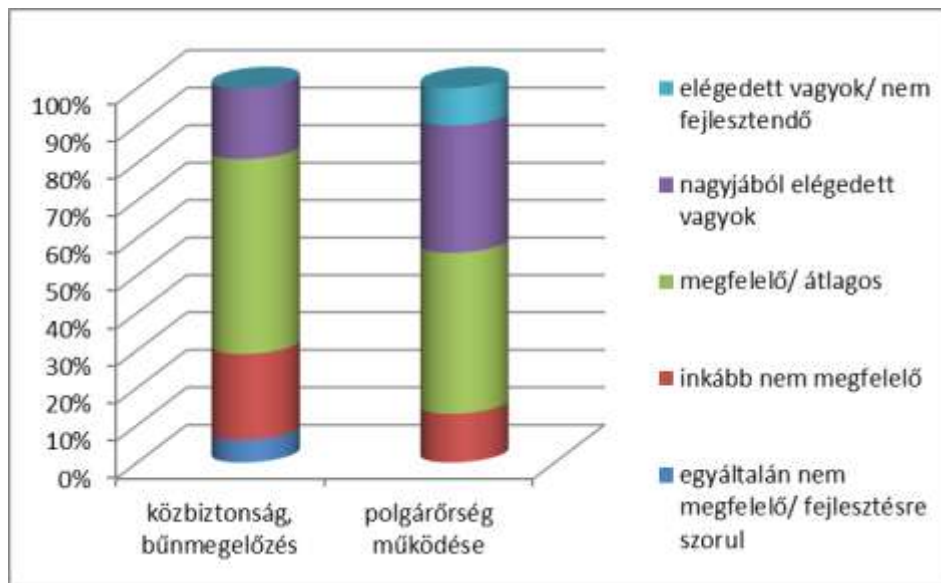
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
66	70

3.9. Helyi közbiztonság

Szolgáltatást végzi: Rendőrség, Polgárőrség

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A közbiztonság, bűnmegelőzés változó lakossági megítélése mellett összességében átlagos, a polgárőrség nagyobb elégedettségnek örvend. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,13.



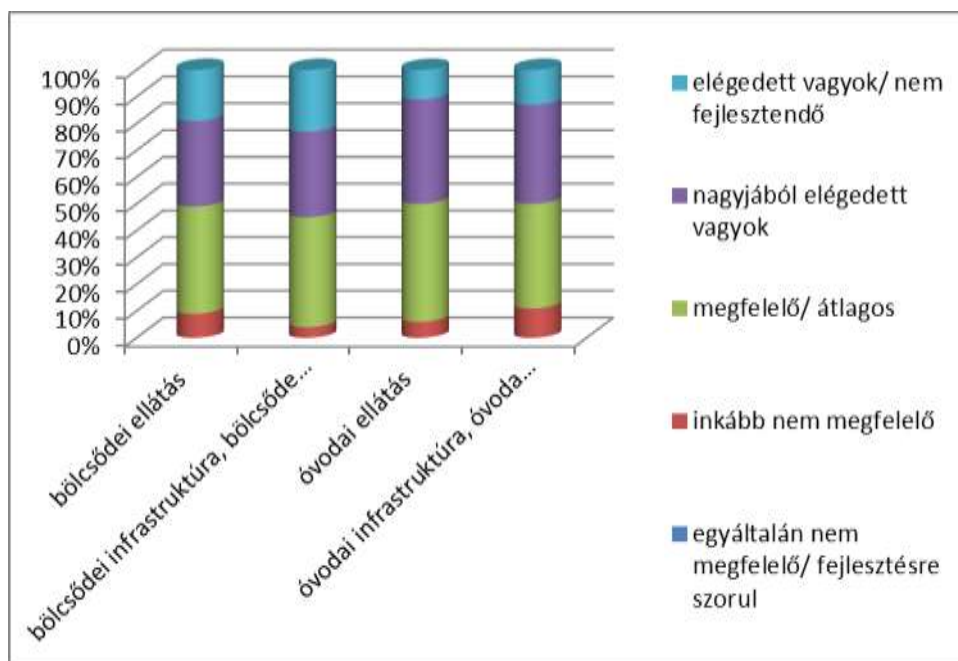
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
63	80

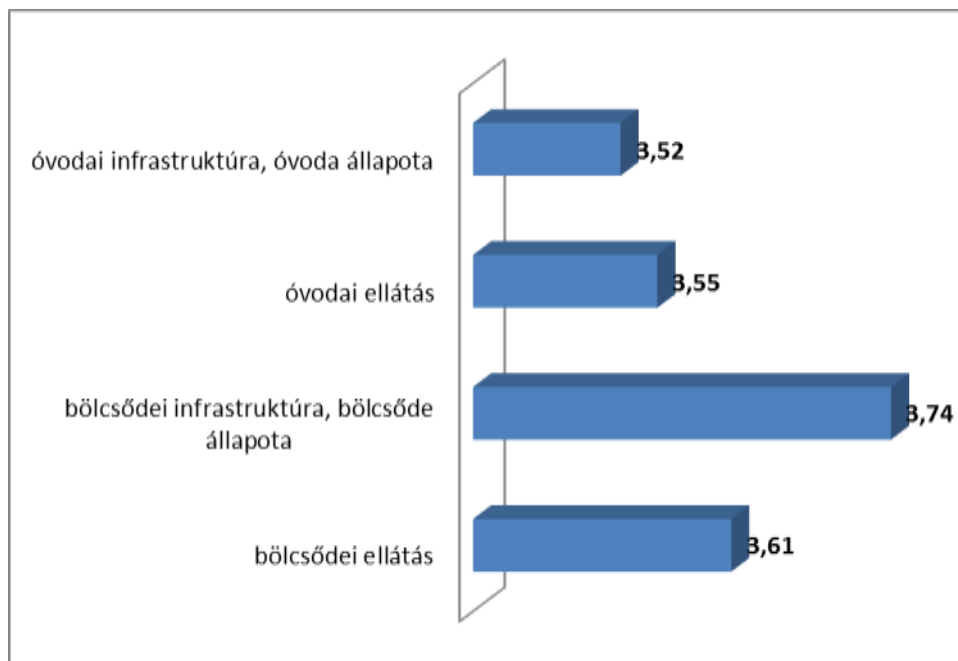
3.10. Bölcsődei, óvodai ellátás

Szolgáltatást végzik: Bölcsőde és Óvoda Igazgatóság

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A bölcsődei és óvodai ellátással elégedettek a lakosok, szülők, az intézmények infrastruktúrája, felszereltsége és állapota azonban számos vélemény alapján fejlesztendő. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,61.





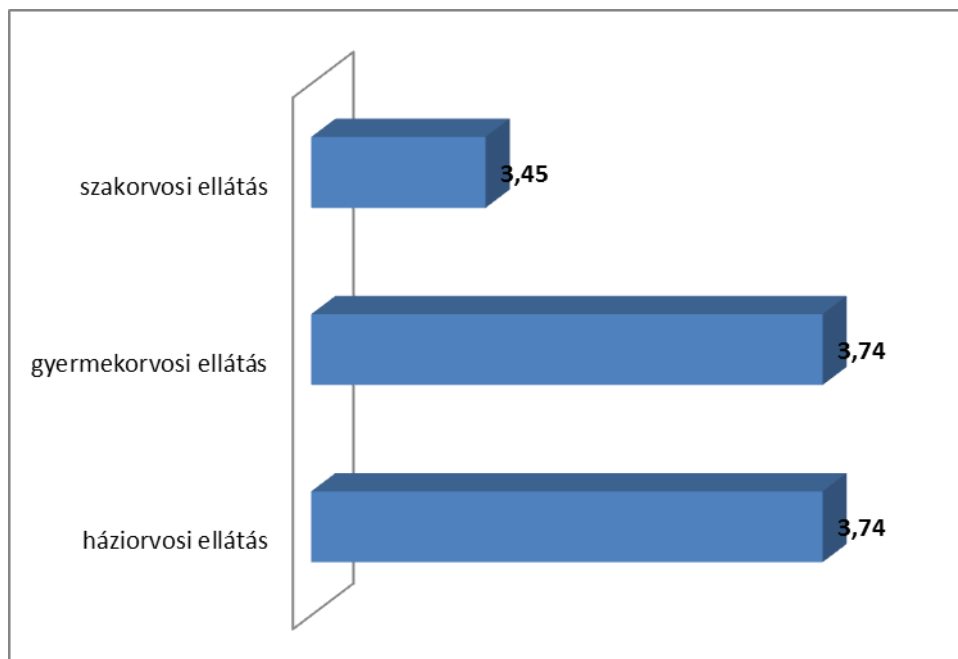
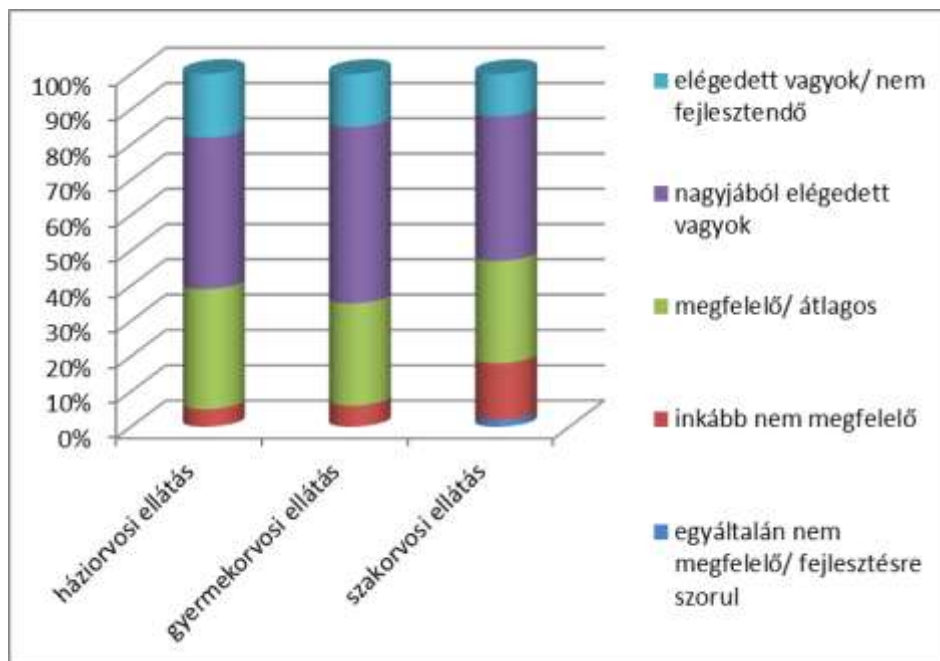
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
72	90

3.11. Egészségügyi ellátás

Szolgáltatást végzi: Járóbeteg-Ellátó Centrum

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A háziorvosi ellátással kapcsolatosan a legnagyobb a válaszadók elégedettsége. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,64.



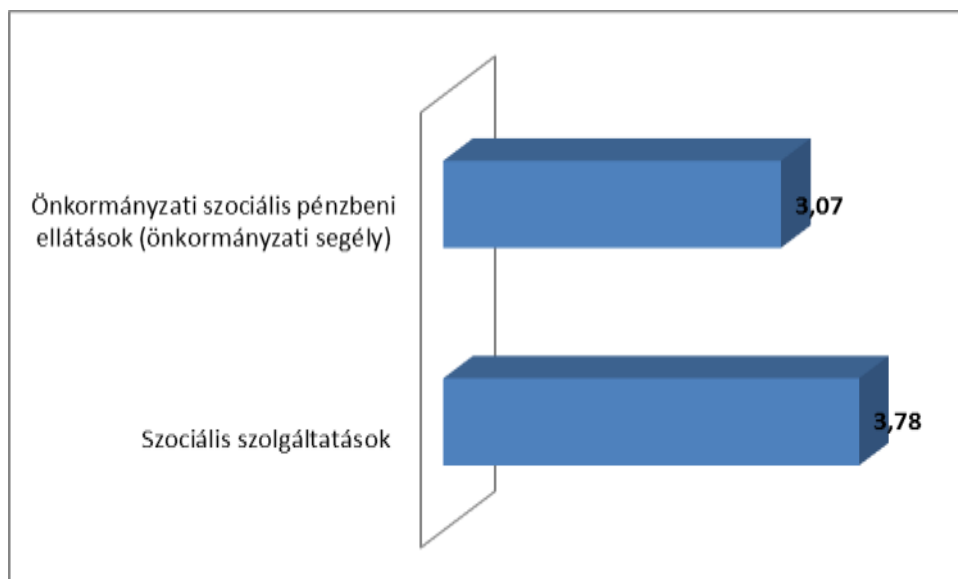
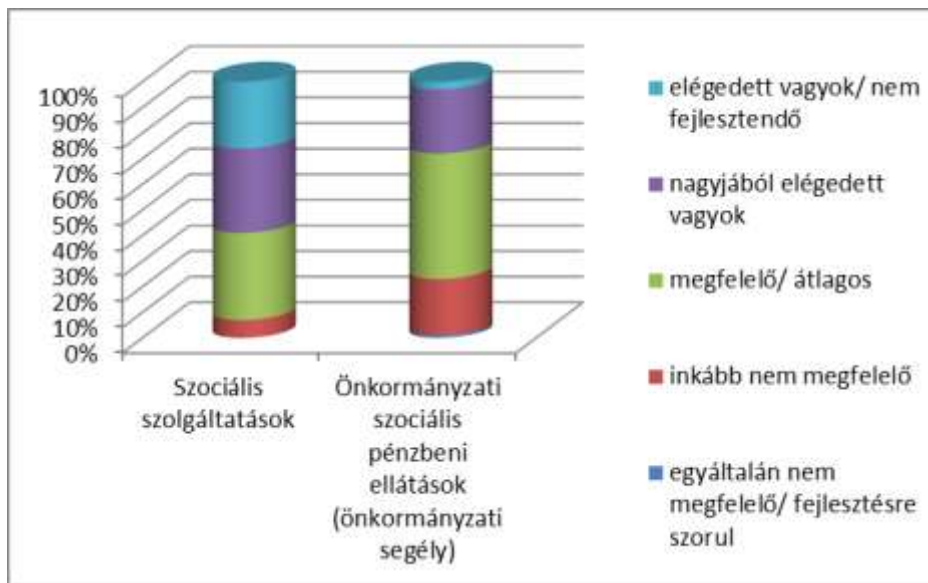
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
73	80

3.12. Szociális ellátás

Szolgáltatást végzi: Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális Szolgáltató Központ

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A szociális szolgáltatások megfelelőek, illetve jók, míg a pénzbeni ellátásokkal szemben nagyobb mértékű az elégedetlenség. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,43.



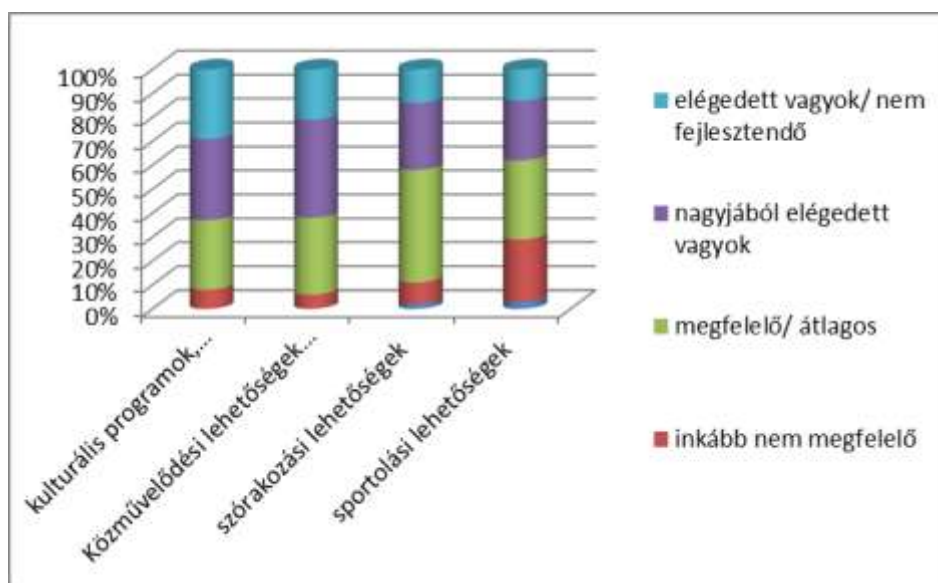
SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
69	80

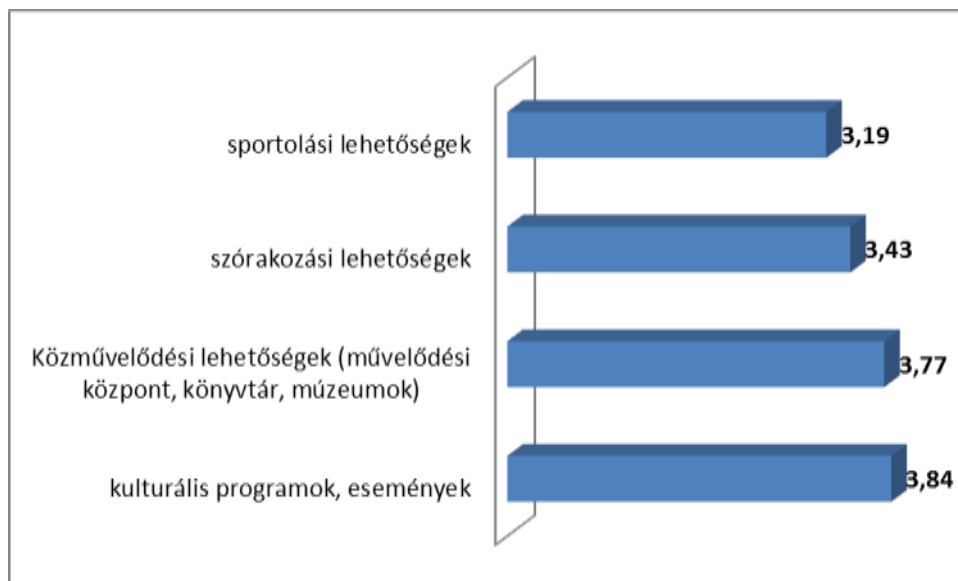
3.13. Közművelődés, sport lehetőségei

Szolgáltatást végzik: Kovács Máté Városi Művelődési Központ és Könyvtár, Egyesületek

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

A kulturális programokkal, közművelődési lehetőségekkel elégedettek a válaszadók. A szórakozási lehetőségek korlátozottabbak, a sportolási lehetőségekkel szemben pedig nagyobb mértékű az elégedetlenség. A vizsgált közszolgáltatás átlagolt elégedettségi értéke 3,56.





SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
71	80

4. Adatbázis a közszolgáltatásokat nyújtókra vonatkozóan

Az előzőekben részletesen bemutattuk, hogy Hajdúszoboszló Város közszolgáltatási rendszerét mely intézmények és gazdasági társaságok biztosítják. A lakossági kutatással alátámasztott vélemények egy döntési folyamatnak csak egyik elemét jelentik, ezért a szakmai team-mel az alábbi táblázatban kívántuk összefoglalni azokat az információkat, melyek a megismert lakossági véleményekre, a 2-es fejlesztési célterület tanulmányban elemzett gazdasági adatokra, az esetleges változást, változtatást igénylő költségekre és az ezekből levezethető haszonra, azaz eredményre vonatkozik.

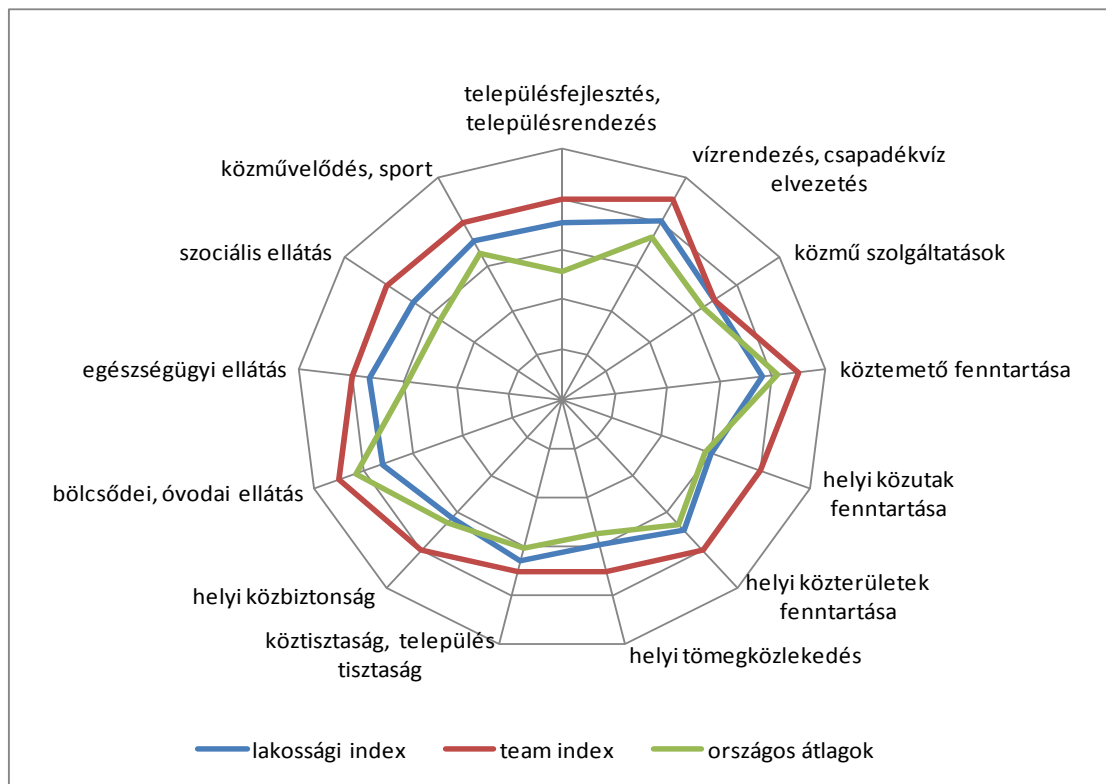
Mindezek az információk az objektív tényekre és szubjektív elemekre együttesen támaszkodnak, figyelembe véve a nehezen kezelhető „csővégi” és/vagy monopol helyzetben lévő közszolgáltatókat, valamint a változtatásokra könnyebben rávezethető önkormányzati tulajdonban lévő gazdasági társaságok és intézmények érdekeit.

Közzolgáltatások felsorolása	A közzolgáltatást jelenleg biztosító szervezet, cég	A szakmai team javasolja-e alternatív szolgáltatást nyújtó kijelölését?	Ha javasolja, mely szolgáltatás-nyújtót?	A szolgáltatói szerződés formai és tartalmi szempontokból megfelelő?	A szolgáltatói szerződés a közzolgáltatási minőségi paramétereit rögzíti?
településfejlesztés	Hajdúszoboszlói Polgármesteri Hivatal és önkormányzati többségi tulajdonú gazdasági társaságok	nem	nem releváns	nem releváns	nem releváns
vízrendezés, csapadékvíz elvezetés, csatornázás	Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.	nem	nem releváns	megfelelő	igen
közmű szolgáltatások, közvilágítás	Mezei Vill Villamosipari, Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.	igen	Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.	igen	igen
köztemető fenntartás	Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.	nem	nem releváns	megfelelő	igen
helyi közutak fenntartása	Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.	nem	nem releváns	megfelelő	igen
helyi közterületek fenntartása	Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.	nem	nem releváns	megfelelő	igen
helyi tömegközlekedés	Hajdú Volán Közlekedési Zrt.	nem	nem releváns	megfelelő	igen
köztisztaság, település tisztaság	Hajdúszoboszlói Városgazdálkodási Nonprofit Zrt.	nem	nem releváns	megfelelő	jórészt
helyi közbiztonság	Rendőrség, Polgárőrség	nem releváns	nem releváns	nem releváns	nem releváns
bölcsődei, óvodai ellátás	Bölcsődei és Óvodai Igazgatóság	nem	nem releváns	nincs szerződés, jogszabályok rendezik	nincs szerződés, jogszabályok rendezik
egészségügyi ellátás	Járóbeteg-ellátó Centrum	nem	nem releváns	megfelelő	igen
szociális ellátás	Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális Szolgáltató Központ	nem	nem releváns	megfelelő	igen
közművelődési tevékenység, sport	Kovács Máté Városi Művelődési Központ és Könyvtár, Egyesületek	nem	nem releváns	megfelelő	igen

5. Közszolgáltatások elégedettségi térképe

A tanulmányunk záró, összegző értékelése épít az önkormányzat által megfogalmazott pályázatban kitűzött szakmai célokra, Hajdúszoboszló Város **közszolgáltatási elégedettségi térképére**.

A közszolgáltatási rendszerbe bevont szervezetek alapvető célja a közszolgáltatások olyan színvonalon történő folyamatos elvégzése, biztonságos megteremtése, mely illeszkedik a tulajdonosi önkormányzat által megfogalmazott minőségi szolgáltatási paraméterekhez, valamint a folyamatosan kutatott és elemzett lakossági elvárásokhoz. Az alábbi diagramon ezért a közszolgáltatások elégedettségi térképét oly módon állítottuk össze, hogy külön jelezzük benne jelen tanulmányunkban, mérésekre alapozott lakossági elégedettségi indexet. Ezt egészíti ki a vezetői team és a Controll Zrt. tanácsadói team-jének közös indexe, amely tartalmazza az adott közszolgáltatásokkal kapcsolatban a várható beruházások, a humán-erőforrás és általában a megvalósíthatósággal kapcsolatos szubjektív értékítéleteket. A harmadik kiegészítő diagram-rész pedig az 1999-től 2014-ig, a közszolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfél-elégedettségi vizsgálatok országos adatbázisának adatsora, mely rámutat az országos átlaggal való eltérésekre.



	lakossági elégedettségi index	összesített megvalósíthatósági index	országos átlagok indexe
településfejlesztés, településrendezés	70	80	51
vízrendezés, csapadékvíz elvezetés	80	90	73
közmű szolgáltatások	70	70	65
köztemető fenntartása	76	90	82
helyi közutak fenntartása	60	80	58
helyi közterületek fenntartása	69	80	66
helyi tömegközlekedés	60	70	55
köztisztaság, település tisztaság	66	70	61
helyi közbiztonság	63	80	65
bölcsődei, óvodai ellátás	72	90	83
egészségügyi ellátás	73	80	59
szociális ellátás	69	80	56
közművelődés, sport	71	80	66

A kutatás eredményeinek vizsgálata során feltártuk, hogy a város leginkább fejlesztendő területei a lakossági vélemények alapján a:

- helyi tömegközlekedés,
- helyi közutak fenntartása
- Köztisztaság

Hajdúszoboszlón a legjobban működő területek az alábbiak:

- településfejlesztés,
- vízrendezés, csapadékvíz elvezetés
- köztemető fenntartása