



Hajdúsámson Város Önkormányzata

**9/1. terület - A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés
készítése a közszolgáltatással kapcsolatos elégedettségről és
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.....	6
2.3.	A kutatási eredmények értelmezése	16
3.	Hajdúsámson Város lakossági statisztikai adatai	17
4.	Lakossági kutatás előkészítése, lebonyolítása.....	22
5.	A kutatás eredményei alapján megfogalmazott fejlesztési javaslatok	95

1. Köszönetnyilvánítás az együttműködésért

A CONTROLL Zrt. Közigazgatási Igazgatóságának tanácsadói és szakértői köszönetüket fejezik ki a Bagolyné Szűcs Mariann Jegyző Asszony 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 Hajdúsámson Város Önkormányzata 2014. február 3-án 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.

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 kérdőívének 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 támogatón 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 deklarálható, 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 haszonélvezője 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 büszkéek 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 fogalmaztunk 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 kívántuk lebonyolítani, ezért a lakosság legszélesebb körének elérésére a közhivatalokban helyeztük el a kérdőívet. A kérdőívet azok fogják tudni kitölteni, akik találkoztak már az önkormányzat polgármesteri hivatalának intézményeinek szolgáltatási folyamataival, így azokra vonatkozóan véleményekkel rendelkezhetnek.

3. Ügyfél-igény 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 érthető, nyitott és zárt kérdésekkel foglaltuk 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-elégedettség mérés gyakorisága

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

7. Kutatás lebonyolítása, adatrögzítés, feldolgozás

A kutatás lebonyolítását az önkormányzat – Controll közös szakértői csapata koordinálta, ellenőrizte. 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 átbeszélünk 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 koncentrálunk 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 Magyar 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 Magyar 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, 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 a legfontosabb közszolgáltatási kérdéseket, a lakosokkal való párbeszéd megvalósításával feldolgoztuk, 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 ígéretek 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 látszatmegoldásokat 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 kérdőívszerkesztést, 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, 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, a belső szakértői team-re támaszkodva kell lebonyolítani.

Az intézményeknél és az önkormányzatnál is kihelyezett kérdőívek 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 megkérdezettek korábbi tapasztalatainak beazonosítását pontozásos rendszerrel egészítettük ki, azaz lehetőséget adtunk arra, hogy típusválaszok

(kevésbé – legjobb és/vagy 1-től 5-ig és/vagy 1-től 6-ig számozással) segítségével szubjektív vélemény-nyilvánítást, de objektív alapokra támaszkodva végezzenek 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.

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 fejezetben bemutatjuk a KSH által publikált információk alapján azokat a legfontosabb szegmentálási információkat, melyek a következtetések levonásához és a fejlesztési területek kijelöléséhez szükségesek.

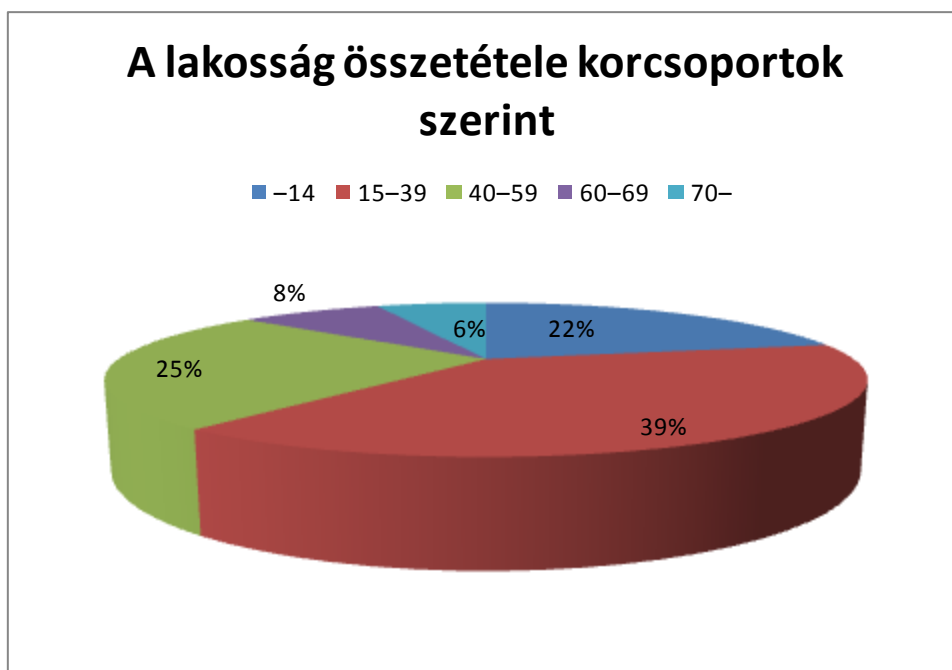
3. Hajdúsámson Város lakossági statisztikai adatai

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

Általános adatok:

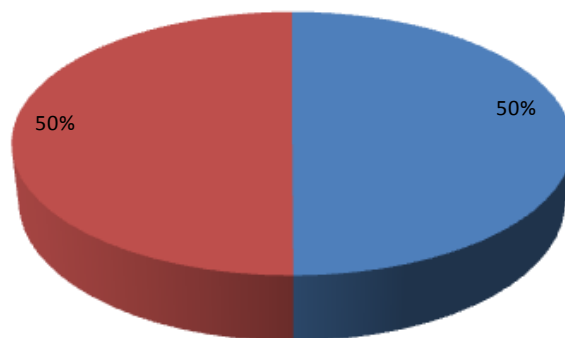
- terület: 6947 ha
- állandó népesség: 13046 fő
- lakónépesség: 13128 fő
- népsűrűség 1 km²-re: 189 fő
- háztartások száma: 4537
- családok száma: 3521

A népesség korcsoport és nemek szerint:



Nemek megoszlása

■ férfi ■ nő

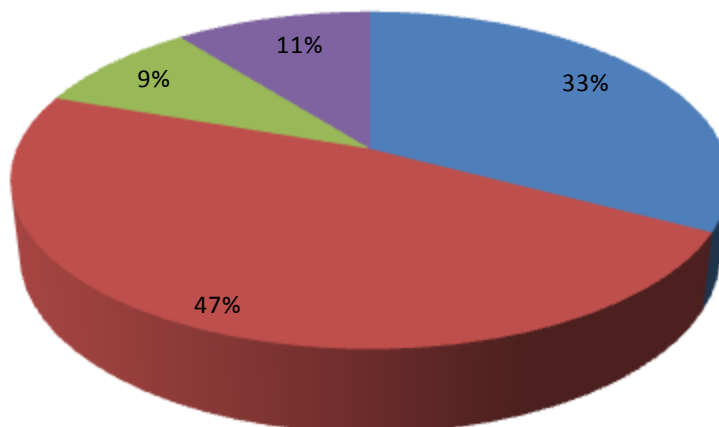


életkor	fő
–14	2843
15–39	5133
40–59	3333
60–69	1023
70–	796
összesen	13128
nemek	
férfi	6556
nő	6572

A 15 éves és idősebb népesség családi állapot szerint:

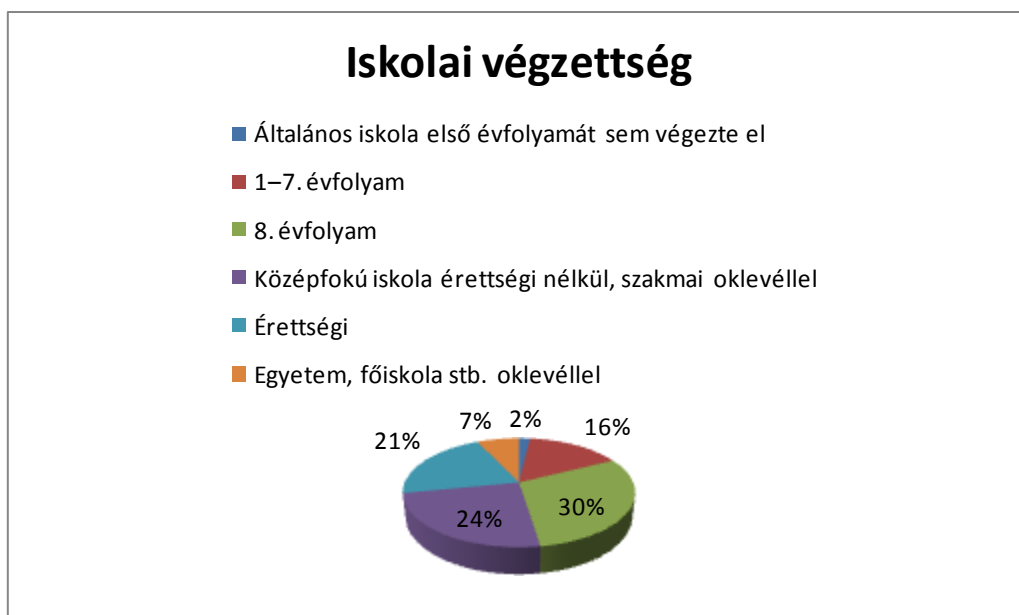
Családi állapot

■ Nőtlen, hajadon ■ Házass ■ Özvegy ■ Elvált



családi állapot	fő
Nőtlen, hajadon	3370
Házas	4893
Özvegy	933
Elvált	1089
Összesen	10285
Közülük élettársi kapcsolatban él	1148

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



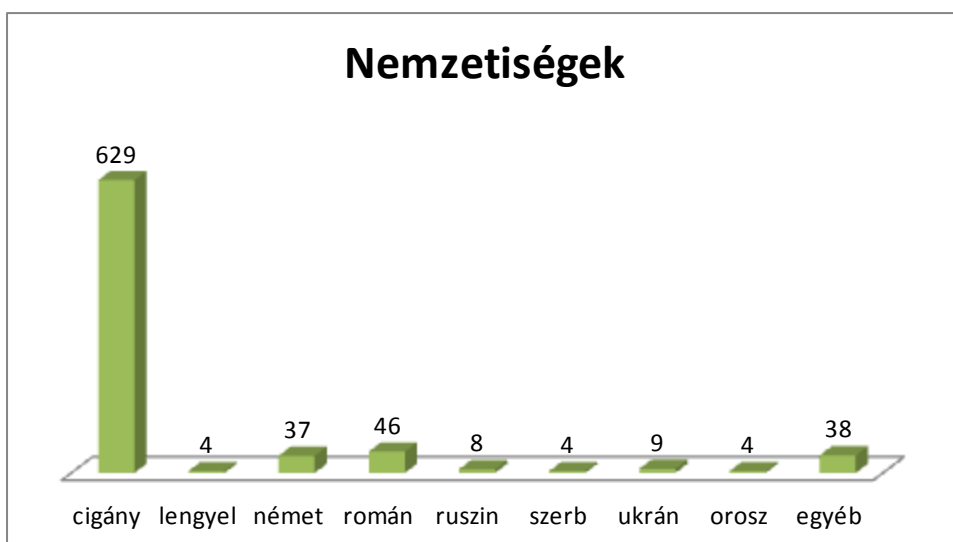
iskolai végzettség	fő
Általános iskola első évfolyamát sem végezte el	215
1–7. évfolyam	1861
8. évfolyam	3546
Középfokú iskola érettségi nélkül, szakmai oklevéllel	2880
Érettségi	2498
Egyetem, főiskola stb. oklevéllel	827
Összesen	11827

A népesség gazdasági aktivitás szerint:



gazdasági aktivitás	fő
Foglalkoztatott	4484
Munkanélküli	1138
Inaktív kereső	3061
Eltartott	4445
Összesen	13128

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



nemzetiség	fő
magyar	11602
cigány	629
lengyel	4
német	37
román	46
ruszin	8
szerb	4
ukrán	9
orosz	4
egyéb	38

4. Lakossági kutatás előkészítése, lebonyolítása

A projekt megkezdésekor a jegyző 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 Hajdúsámsoniak!

Az Önkormányzat az elmúlt években is tudatosan törekedett arra, hogy saját, hazai, illetve Európai uniós források bevonásával folyamatosan fejlessze Hajdúsámson Város szolgáltatásait, infrastruktúráját.

*Ismételten elérkeztünk egy olyan fejlesztéshez, ahol lehetőségünk nyílik kijelölni azokat az irányokat, fejlesztési célokat, melyek hosszú távon szolgálják a városban élő polgárokat és az itt működő cégeket. Ezért kérjük Önt, tiszteljen meg- **név** és személyes adatok **nélküli** - véleményével, megfogalmazott javaslataival, melyeket feldolgozunk, és a város fejlesztési programjába beépítünk.*

Segítő közreműködését előre is köszönjük!

Hajdúsámson Város Önkormányzata Polgármestere

az ÁROP-3.A.2 kutatási projekthez

ÁLTALÁNOS KÉRDÉSEK

1. Ön hány éve lakik Hajdúsámsonban? éve
2. Élt-e Ön más településen, ha igen, hol? ☐ Nem ☐ Igen,-en

ÖNKORMÁNYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK

1. Milyennek ítéli meg az önkormányzati döntések folyamatának átláthatóságát, a tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét az előkészítéstől, a megvalósításon át, az ellenőrzésig?

☐ Jónak tartom. Értesülök és információt kapok:

- ☐ honlapról ☐ helyi képviselőmtől ☐ hirdetőtábláról
☐ Sámsoni Hírlapból ☐ egyéb forrásból

☐ Megfelelőnek tartom a tájékoztatást.

☐ Nem tudom megítélni, mert nem érdekelnek a város hírei.

☐ Nem tartom megfelelőnek a tájékoztatást.

Ha nem tartja megfelelőnek, milyen tájékoztatási formát igényelne? _____

2. Milyennek ítéli meg a városi közérdekű adatok elérhetőségét, használhatóságát, naprakészségét?

☐ Jónak tartom, mert azokat az információkat, amikre szükségem van, megtalálom.

☐ Megfelelőnek tartom a közérdekű információk megfogalmazását, érthetőségét.

☐ A honlapon, önkormányzati újságban és az egyéb médiafelületeken megtalálható közérdekű információk szűkszavúak, de érthetőek.

☐ Javítani kell a megfogalmazásokon, mert nehezen érthetőek és értelmezhetőek.

☐ Sokat kell utánajárnom és keresgélnem, míg a számomra fontos városi híreket megtalálom.

☐ Nem találok jónak az információk elhelyezését és nehezen értem meg a bonyolult megfogalmazásokat.

VÁROSFEJLESZTÉSRE, INNOVÁCIÓRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

1. Általában honnan értesül a Hajdúsámsont érintő beruházásokról, fejlesztésekről, szolgáltatásokról?

☐ honlapról ☐ ismerősömtől ☐ hirdetőtábláról ☐ újságból

☐ egyéb forrásból, és pedig:

2. Mivel a legelégedettebb Hajdúsámszonban? (Egy dolgot nevezzen meg, lehetőség szerint indokolja is.)

3. Mennyire ért egyet az önkormányzat eddig megvalósult legfontosabb intézkedéseivel, fejlesztéseivel? Tegyen X-et a megfelelő helyre!

Intézkedések	Egyáltalán nem	Inkább nem	Inkább igen	Teljes mértékben
0-24 órás helyi orvosi ügyelet működtetése				
szemészeti szakorvosi ellátás				
kerékpárút megépítése				
polgármesteri hivatal átépítése				
új bölcsőde építése				
közétkeztetés				

4. Milyen területeken látja szükségesnek további fejlesztések megvalósítását? Milyen fejlesztéseket javasol?

- ☐ járdaépítés ☐ bevásárló központ építése (pl Penny, Tesco)
- ☐ további belvízelvezető rendszer építése ☐ új művelődési ház
- ☐ útépítés, útjavítás, ☐ további szakorvosi ellátás
- ☐ városközpont új parkosítása ☐ egyéb:
- ☐ piac korszerűsítése

5. Melyik terület(ek)en lát leginkább fejlődést? Válaszát jelölje X-szel!

- ☐ bölcsőde, ☐ kultúra ☐ közbiztonság
- ☐ óvoda ☐ környezetvédelem ☐ egyházakkal való kapcsolattartás
- ☐ háziorvosi ellátás ☐ városfejlesztés
- ☐ központi ügyeleti ellátás ☐ civil kapcsolatok (egyesületek, alapítványok) ☐ egyéb:
- ☐ szociális terület

A HAJDÚSÁMSONI POLGÁRMESTERI HIVATALHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK

1. Járt már ügyintézés céljából a Hajdúsámsoni Polgármesteri Hivatalban?

☐ igen ☐ nem

2. Milyennek ítéli meg a Hajdúsámsoni Polgármesteri Hivatalban az alábbiakat. Tegyen X-et a megfelelő helyre! (1- nem tartom jónak, 6 – kiválónak tartom)

Jellemzők	1	2	3	4	5	6
Az ügyintézés egyszerűsége						
Az ügyintézés átláthatósága						
Az ügyintézők segítőkészsége						
Az ügyintézés gyorsasága						
Az ügyintézés határidőre történő befejezése						
A Polgármesteri Hivatal épületében történő tájékozódás						
A Polgármesteri Hivatal épületében történő információszerzés lehetősége						

Szórakozással, közművelődéssel kapcsolatos kérdések

1. Milyennek ítéli meg Hajdúsámsonban az ifjúság szórakozási, kulturális, szabadidős tevékenységeinek lehetőségeit?

- ☐ Kiválónak tartom.
- ☐ Jónak tartom, de lehetne színesíteni a kínálatot a továbbiakkal: _____
- ☐ Átlagosnak tartom, a környező hasonló nagyságú városokban is pont ugyanez van.
- ☐ Gyengének tartom, mindig ugyanazt kínálják, ezért unalmas.

2. Részt venne-e Hajdúsámsonban színházi esteken, humor esteken, vagy könnyűzenei esteken?

- ☐ Igen, akkor is, ha fizetni kell érte. ☐ Igen, amennyiben az térítésmentes.

Milyen egyéb helyi programjavaslata van?

3. Részt vesz-e Hajdúsámsonban a helyi szervezésű nemzeti és egyéb ünnepeinken, megemlékezéseinken?

- ☐ Igen, részt veszek. ☐ Nem veszek részt, mert.....

4. Elégedett-e a Sámsoni Hírlap tartalmával?

- ☐ Kiválónak tartom, mert a város híreit hiteles formában olvashatom.
- ☐ Jónak tartom, de lehetne színesíteni az alábbi témákkal: _____
- ☐ Átlagosnak tartom.
- ☐ Gyengének tartom, mert.....

5. Milyen szabadidős tevékenységre íratná be gyermekét Hajdúsámsonban a szabadidő hasznos eltöltése érdekében?

- ☐ idegen nyelvi képzés ☐ tenisz
- ☐ lovaglás ☐ zenei képzés
- ☐ dráma-bábjáték ☐ vívás
- ☐ kézműves foglalkozás ☐ Egyéb,.....

VÁROSÜZEMELTETÉSEL KAPCSOLATOIS KÉRDÉSEK

1. Milyennek ítéli meg az elmúlt évek infrastrukturális fejlesztéseit, figyelembe véve a helyi, városi utak, járdák és parkok állapotát, kialakítottságát, karbantartottságát?

- ☐ A végrehajtott fejlesztések a bemutatott terveknek megfelelőek voltak, a munkák kiváló színvonalon lettek végrehajtva.
- ☐ Örülök a fejlesztéseknek, mert általuk szebbé, élhetőbbé vált a város.
- ☐ Jó lett volna, ha hamarabb kezdenek a fejlesztéseknek, mert sok gondot és problémát okozott ezek hiánya.
- ☐ Nem tartom megfelelőnek a fejlesztéseket, csak toldozgatnak-foltozgatnak ahelyett, hogy teljesen rendbe tennék azokat.

Milyen fejlesztési javaslatok vannak? _____

2. Milyennek ítéli meg a város településtisztaságát (úttisztaság, hóeltakarítás, síkosság-mentesítés stb.), tehát azokat a feladatokat, melyeket annak érdekében végeznek, hogy szebb és rendezettebb környezetben élhessenek?

- ☐ Jónak tartom, a lehetőségekhez mérten mindent elkövetnek.
- ☐ Megfelelőnek tartom, de jó volna, ha gyakrabban és folyamatosan végeznék el a feladatokat.
- ☐ Alacsony színvonalú szolgáltatást kapok.

Milyen fejlesztési javaslatok vannak? _____

3. Milyennek ítéli meg városunkban a közfoglalkoztatás helyzetét? Tegyen X-et a megfelelő helyre! (1- nem tartom jónak, 6 – kiválónak tartom)

Jellemzők	1	2	3	4	5
segítségnyújtás az önkormányzat részéről					
tájékoztatás az önkormányzat részéről					
hasznossága					

4. Milyennek ítéli meg városunkban a folyékony hulladék-szállítás (szippantott szennyvíz) közszolgáltatást? (Szennyvízcsatornával el nem látott területen élők választ várjuk!)

- ☐ Jónak tartom más városokhoz képest is.
- ☐ Közepesnek tartom, ugyanolyan, mint más városokban.
- ☐ Gyengének tartom, jó lenne, ha fejlesztenének rajta.

Milyen fejlesztési javaslatok vannak? _____

5. Milyennek ítéli meg városunkban a település szilárdhulladék-kezelését (szemétszállítás, lomtalanítás, szelektív hulladékgyűjtés?)

- ☐ Jónak tartom más városokhoz képest is.
- ☐ Közepesnek tartom, ugyanolyan, mint más városokban.
- ☐ Gyengének tartom, jó lenne, ha fejlesztenének rajta.

Milyen fejlesztési javaslatok vannak? _____

6. Milyennek ítéli meg városunkban a közbiztonságot?☐ Jónak tartom.☐ Fejlesztendőnek tartom.

Milyen fejlesztési javaslatai vannak? _____

7. Milyennek ítéli meg városunkban a polgárőrség tevékenységét?☐ Jónak tartom.☐ Fejlesztendőnek tartom.

Milyen fejlesztési javaslatai vannak? _____

HAJDÚSÁMSONBAN A TÁRSULÁS KERETÉBEN MŰKÖDŐ CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI FELADATOKRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK**1. Ismeri Ön a Szolgálat alábbi tevékenységeit?**

Tevékenység	Nem ismeri	Ismeri	
		nem veszi / vette igénybe	igénybe veszi / vette
Családsegítő szolgáltatás (tanácsadás, krízis- és konfliktus-megoldás, önszorgató csoportok, stb.)			
Gyermejjóléti szolgálat (gyermek-családgondozás, családi konfliktusok megoldásának segítése, tanácsadás, stb.)			
Házi segítségnyújtás (mentális gondozás, lakókörnyezet rendben tartása, hivatalos ügyek intézése, bevásárlás, gyógyszer-kiváltás, stb.)			
Idősek klubja			
Támogató szolgálat (segítés és szállítás)			
Tanyagondnoki szolgáltatás			
Bölcsődei ellátás			
Szociális étkeztetés			

2. Ha már igénybe vette fenti szolgáltatások egyikét (vagy akár többet), mennyire volt elégedett?

Igénybe vett tevékenység	Elégedettség mértéke (1 – nagyon elégedetlen, 6 – nagyon elégedett)					
	1	2	3	4	5	6

KÖZÉLETRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

1. Mennyire elégedett az elmúlt évek fejlődésével helyi szinten? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Mennyire elégedett az elmúlt évek fejlődésével országos szinten? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Mennyire érdekli Önt a helyi közügyek és a politika? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Mennyire érdekli Önt az országos közügyek és a politika? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Ön mit tart fontosnak egy helyi képviselő munkája során? Jelölje X-szel!

- ☐ tolerancia
- ☐ hitelesség
- ☐ törvényesség
- ☐ megbízhatóság
- ☐ tájékozottság
- ☐ jó kommunikáció
- ☐ érdekérvényesítő képesség
- ☐ jó megjelenés
- ☐ empátia
- ☐ szociális fogékonyság

6. Mennyire elégedett Hajdúsámson Város Önkormányzat Képviselő-testülete tekintetében az alábbiakkal? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

	1	2	3	4	5
A képviselő-testület munkája					
A polgármester munkája					
Az alpolgármester munkája					
A közcélú foglalkoztatás szervezése					

7. Tudja-e, ki az Ön települési önkormányzati képviselője?

☐ igen

☐ nem

Válaszait köszönjük!

A bemutatott lakossági statisztikák figyelembe vételével, valamint a pályázatban megfogalmazott kutatási minimum létszámadat alapján a szakértő team minimum 672 fő lakossági panelt kívánt megszólítani.

A kérdőíveket a kitöltés helye és a kitöltők szerint, alábbi bontásban szerepeltetjük a feldolgozás során:

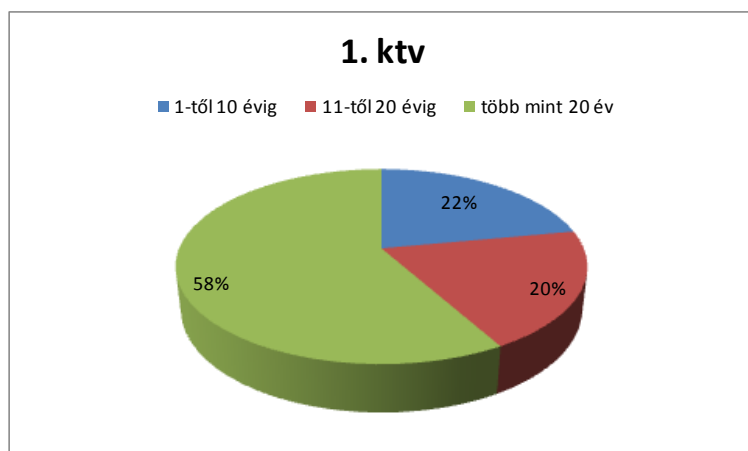
- Köztisztviselők – 203 db kérdőív
- Petőfi Sándor Városi Könyvtár, Közművelődési és Muzeális Intézmény (továbbiakban: művelődési ház) – 29 db
- Családsegítő Szolgálat – 69 db
- Nyíradonyi Szociális és Gyermejkölési Szolgáltatási Központ 2.sz. Bölcsőde (továbbiakban: bölcsőde) – 11 db
- Eszterlanc Óvoda – 67 db
- II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola és Alapfokú Művészeti Iskola (továbbiakban: iskola) – 73 db
- Közfoglalkoztatottak – 225 db

Összesen 677 db papír alapú kérdőív került feldolgozásra tanácsadóink által.

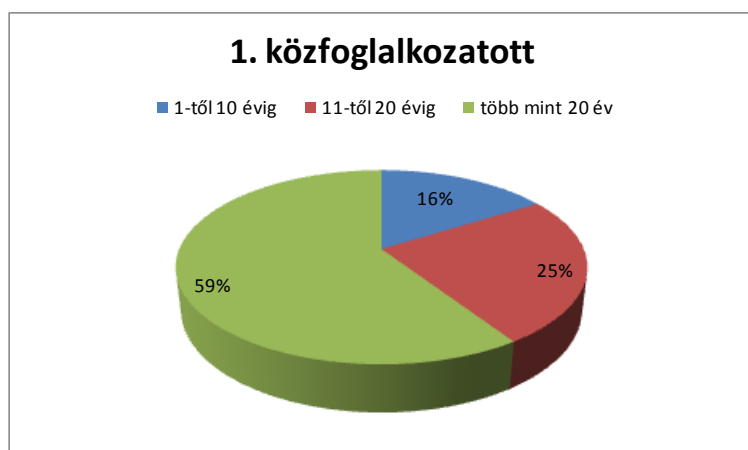
Az alábbiakban bemutatjuk a kérdésenkénti feldolgozás eredményeit, s ahol szükséges, kiemeltük azokat a fejlesztési javaslatokat, melyek az adott kutatási ponthoz a lakosság által megfogalmazásra került.

ÁLTALÁNOS KÉRDÉSEK

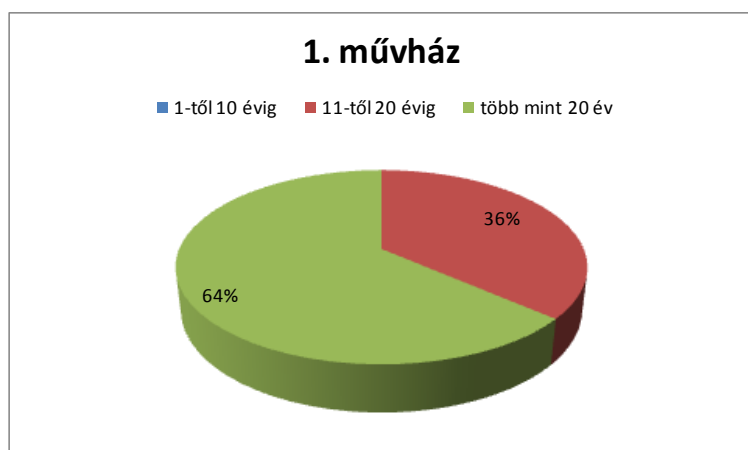
1. Ön hány éve lakik Hajdúsámsonban?



A köztisztviselők 58%-a már több mint 20 éve lakik a városban.



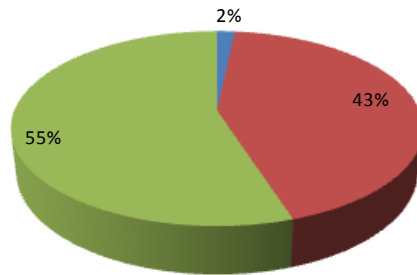
A közfoglalkoztatottak 59%-a már több mint 20 éve Hajdúsámson lakosa.



A művelődési ház látogatóinak kitöltői 64%-ban több mint 20 éve a város lakosai.

1. családsegítő

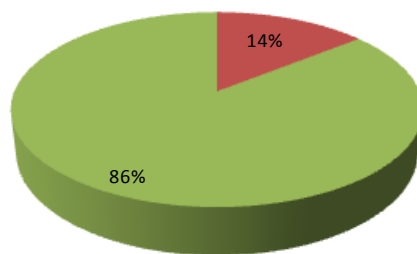
■ 1-től 10 évig ■ 11-től 20 évig ■ több mint 20 éve



A családsegítő ügyfeleinek 43%-a 11-20 éve lakik Hajdúsámsonban, 55%-a már több mint 20 éve.

1. bölcsőde

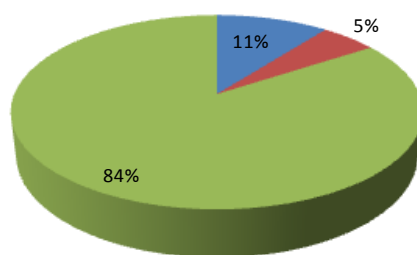
■ 1-től 10 évig ■ 11-től 20 évig ■ több mint 20 év



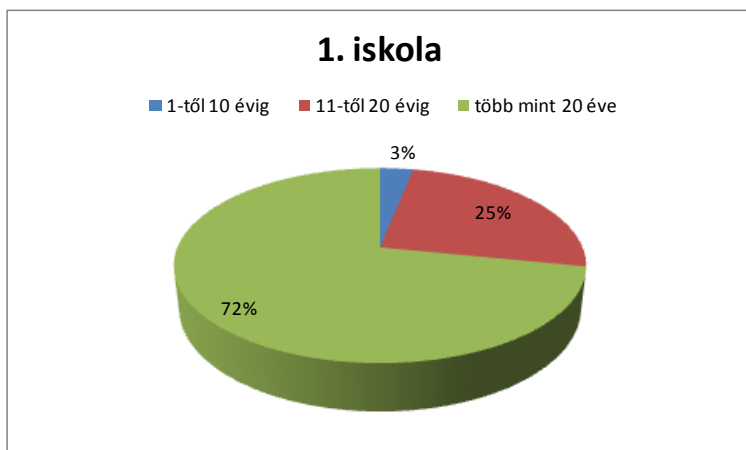
A bölcsőde kitöltőinek 86%-a több mint 20 éve él a településen.

1. óvoda

■ 1-től 10 évig ■ 11-től 20 évig ■ több mint 20 év

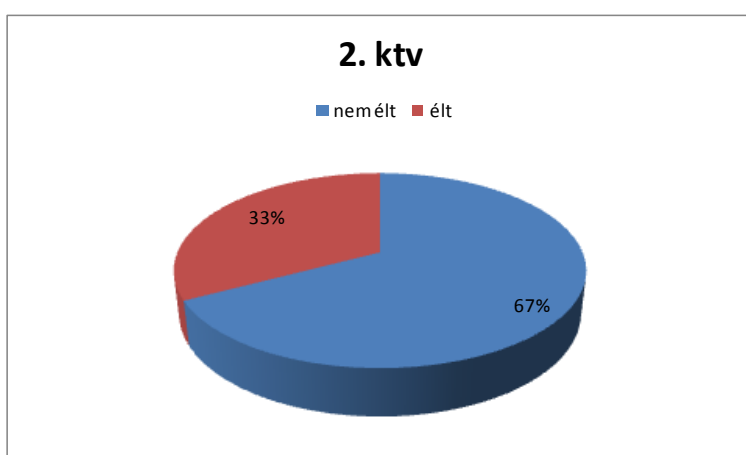


Az óvoda kitöltőinek 84%-a már több mint 20 éve lakik a városban.



Az iskolai kitöltők 72%-a több mint 20 éve lakik Hajdúsámsonban.

2. Élt-e Ön más településen?



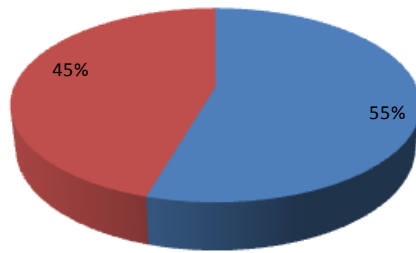
A köztisztviselők 67%-a nem élt Hajdúsámsonon kívüli településen.



A közfoglalkoztatottak 63%-a eddig életében csak Hajdúsámsonban lakott.

2. művház

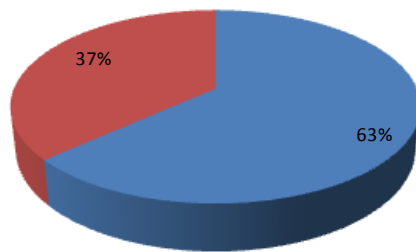
■ nem élt ■ élt



A művelődési ház látogatóinak 45%-a élt korábban más településen.

2. családsegítő

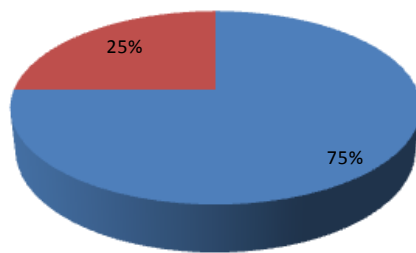
■ nem élt ■ élt



A családsegítő ügyfeleinek 63%-a csak Hajdúsámsonban élt ez ideig.

2. bölcsőde

■ nem élt ■ élt



A bölcsőde kitöltőinek csupán 25%-a lakott korábban máshol.



Az óvoda kitöltőinek 69%-a korábban már élt más településen is.



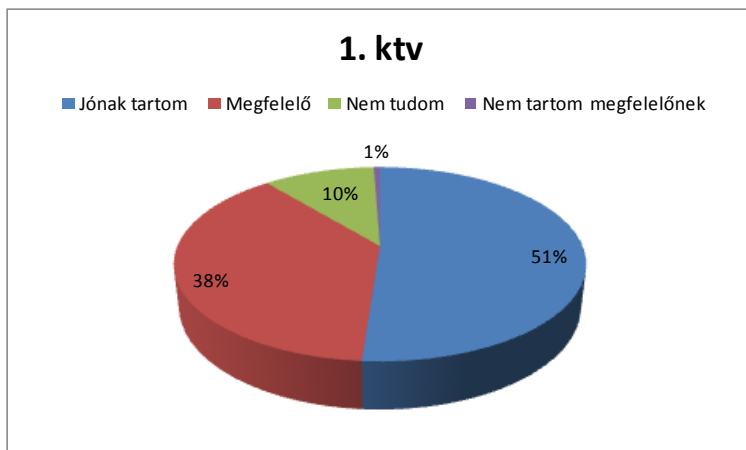
Az iskolai kitöltők 58%-a nem élt Hajdúsámsonon kívüli településen.

Ha igen, hol?

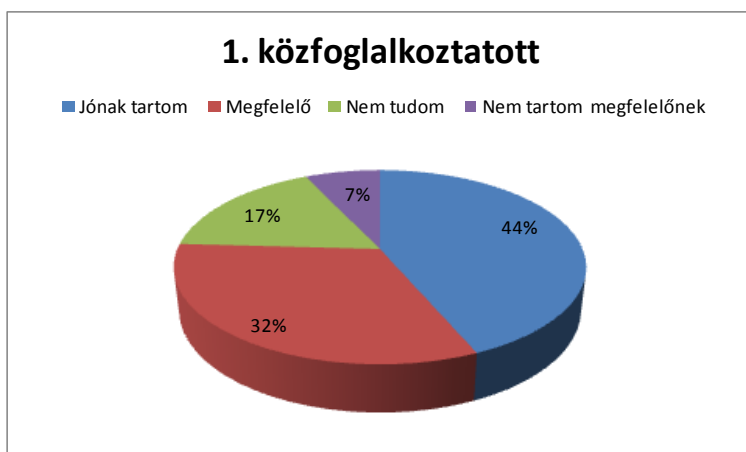
Leggyakrabban említett település Debrecen, a legtöbben itt éltek, mielőtt Hajdúsámsonra költöztek volna. Többen említették még az alábbi településeket, mint korábbi lakhelyüket: Nyíradony, Hajdúhadház, Cserhágó, Cegléd, Józsa, Haláp, Szabolcs, Tiszaújváros, Bagamér, Tiszagyulaháza, Hajdúnánás, Monostorpályi, Kismarja, Balmazújváros, Velence, Téglás, Berettyóújfalu, Lajosmizse, Szeged, Százhalombatta, Budapest, Mátészalka, Komló, Tiszacsege, Létavértes, Aradványpuszt, Pallag, Ebes

ÖNKORMÁNYZATHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK

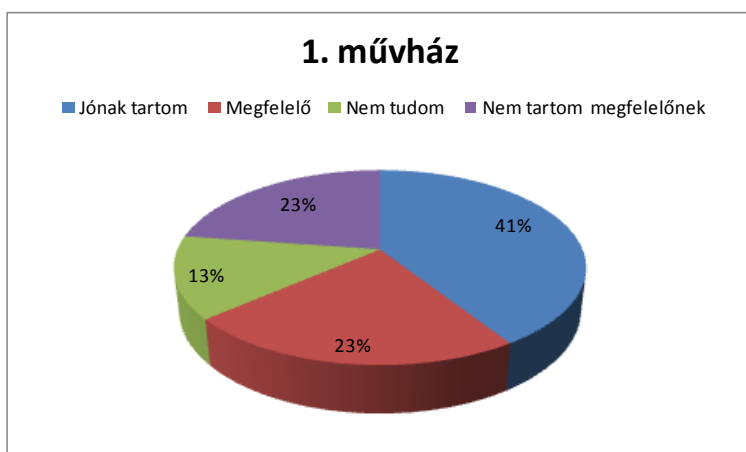
1. Milyennek ítéli meg az önkormányzati döntések folyamatának átláthatóságát, a tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét az előkészítéstől, a megvalósításon át, az ellenőrzésig?



A válaszadók 51%-a jónak tartja a tájékoztatás minőségét, az információk hozzáférhetőségét. Csupán 1% szerint nem megfelelőek a folyamatok.



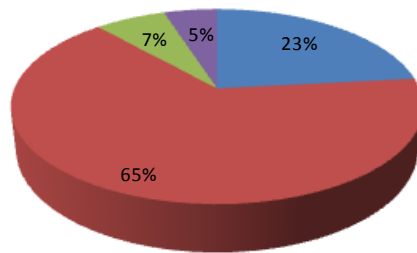
A szegmens válaszadóinak 44%-a tartja jónak a tájékoztatást, 32% szerint megfelelő. 7% nem elégedett a szolgáltatással.



A szegmens válaszadóinak 41%-a jónak, 23%-a megfelelőnek tartja a tájékoztatást, ugyanakkor 23% fejezi ki elégedetlenségét a témában.

1. családsegítő

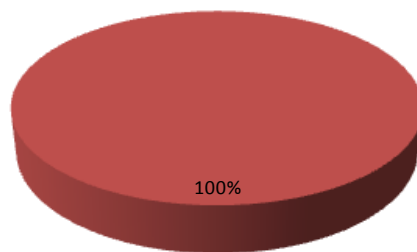
■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Nem tudom ■ Nem tartom megfelelőnek



A vizsgált szegmens 65%-a megfelelőnek tartja a tájékoztatást, 23% szerint kimondottan jó. Csupán 5% nem elégedett.

1. bölcsőde

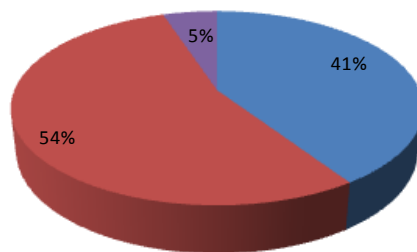
■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Nem tudom ■ Nem tartom megfelelőnek



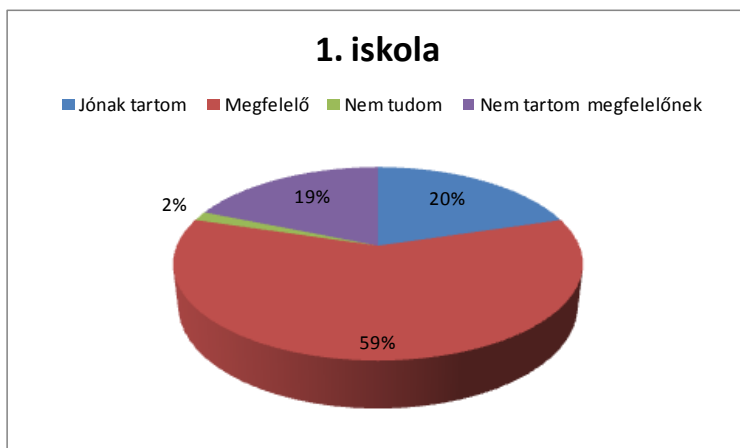
A bölcsődei kitöltők 100%-ban megfelelőnek találják a tájékoztatás minőségét, módját.

1. óvoda

■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Nem tudom ■ Nem tartom megfelelőnek

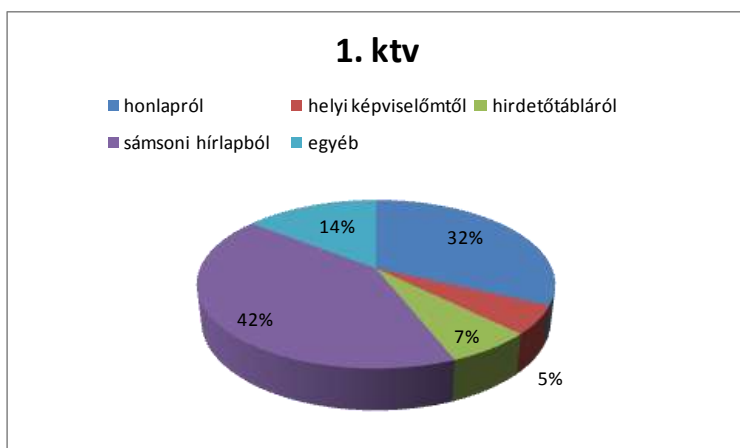


Az óvodai kitöltők 41%-a jónak, 54%-a megfelelőnek ítéli a tájékoztatást, míg 5% szerint nem megfelelő.

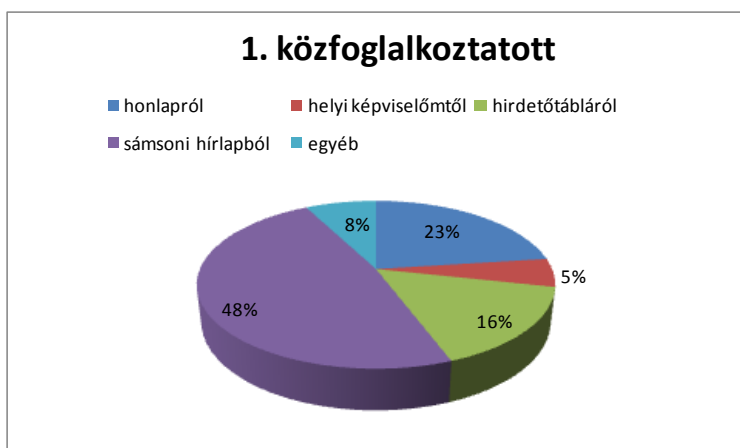


Az iskolai kitöltők leginkább (59%) megfelelőnek vélik a tájékoztatás minőségét, mennyiségét. 20% szerint a tájékoztatás jó, míg 19% szerint nem megfelelő.

Azok a válaszadók, akik jónak ítélik a tájékoztatás mennyiségét és módját, számot adtak arról, hogy milyen forrásból értesülnek. Ezeket alább elemezzük:



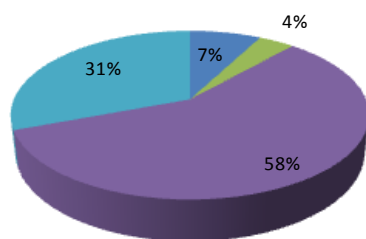
A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (42%) és a honlapról (32%) tájékozódik.



A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (48%) és a honlapról (23%) tájékozódik.

1. művház

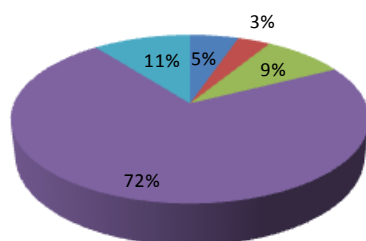
■ honlapról ■ helyi képviselőmtől ■ hirdetőtábláról
■ sámsoni hírlapból ■ egyéb



A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (58%) és egyéb forrásokból (ismerőstől) (31%) tájékozódik.

családsegítő

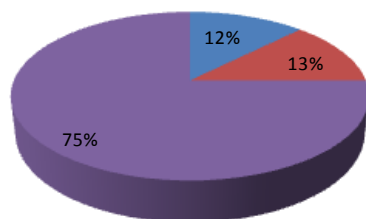
■ honlapról ■ helyi képviselőmtől ■ hirdetőtábláról
■ sámsoni hírlapból ■ egyéb



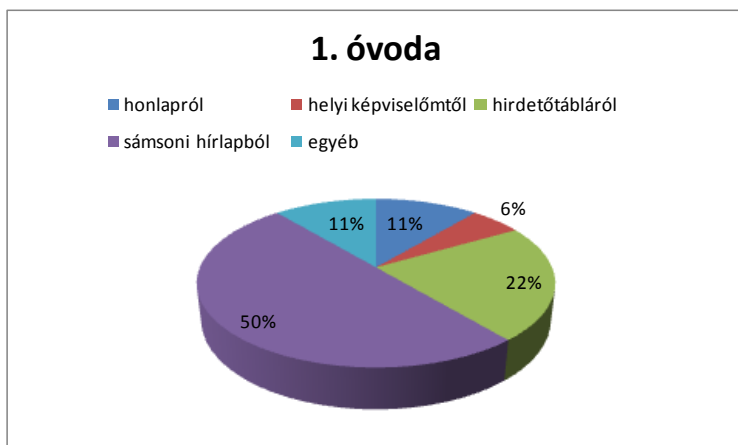
A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (72%) és egyéb forrásokból (11%) tájékozódik.

1. bölcsőde

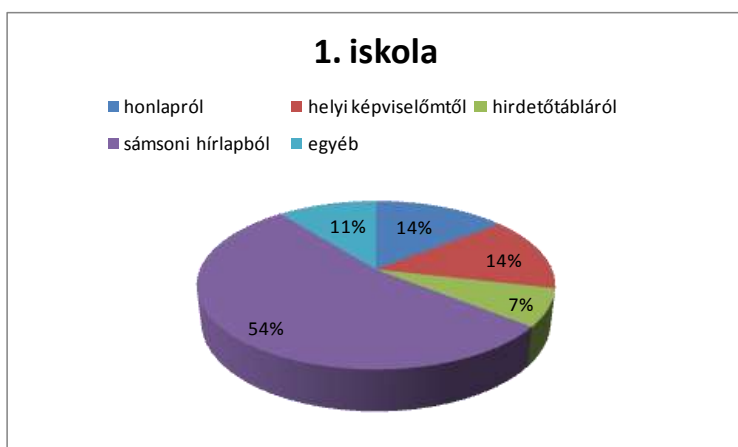
■ honlapról ■ helyi képviselőmtől ■ hirdetőtábláról
■ sámsoni hírlapból ■ egyéb



A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (75%) tájékozódik.



A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (50%) és a hirdetőtábláról (22%) tájékozódik.



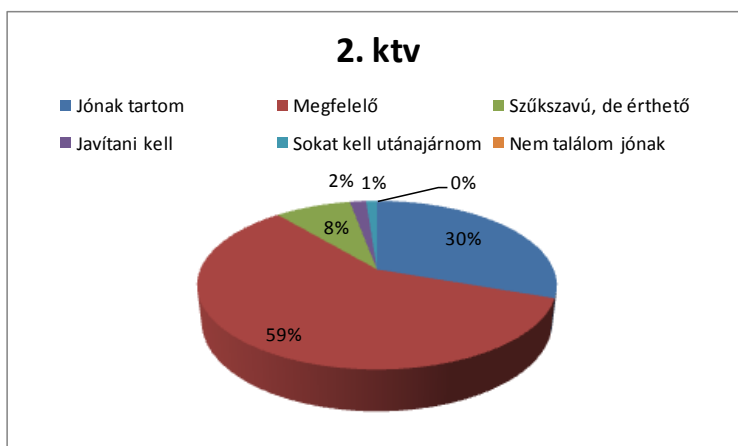
A vizsgált szegmens leginkább a sámsoni hírlapból (54%) tájékozódik.

Ha nem tartja megfelelőnek, milyen tájékoztatási formát igényelne?

A következő javaslatok érkeztek:

- több lakossági fórum tartása,
- értesítő levél, hírlevél megküldése időközönként

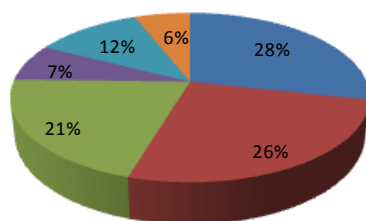
2. Milyennek ítéli meg a városi közérdekű adatok elérhetőségét, használhatóságát, naprakészességét?



A közérdekű adatok elérhetőségét, használhatóságát és naprakészességét a ktv válaszadói 30%-ban jónak, 59%-ban megfelelőnek tartják.

2. közfoglalkoztatott

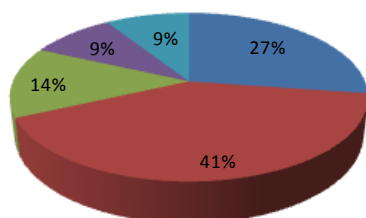
■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Szükszavú, de érthető
■ Javítani kell ■ Sokat kell utánajárnom ■ Nem találom jónak



A közfoglalkoztatottak 28%-a jónak, 26%-a megfelelőnek, 21%-a szűkszavúnak, de érthetőnek ítéli a közérdekű adatok elérhetőségét, használhatóságát.

2. művház

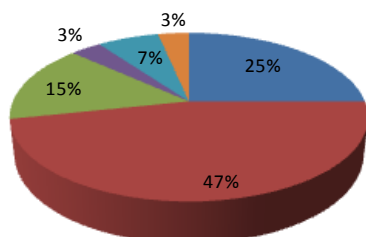
■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Szükszavú, de érthető
■ Javítani kell ■ Sokat kell utánajárnom ■ Nem találom jónak



A szegmens válaszadói 41%-ban megfelelőnek, 27%-ban jónak tartják a közérdekű adatok megosztását.

2. családsegítő

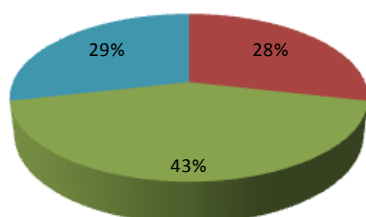
■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Szükszavú, de érthető
■ Javítani kell ■ Sokat kell utánajárnom ■ Nem találom jónak



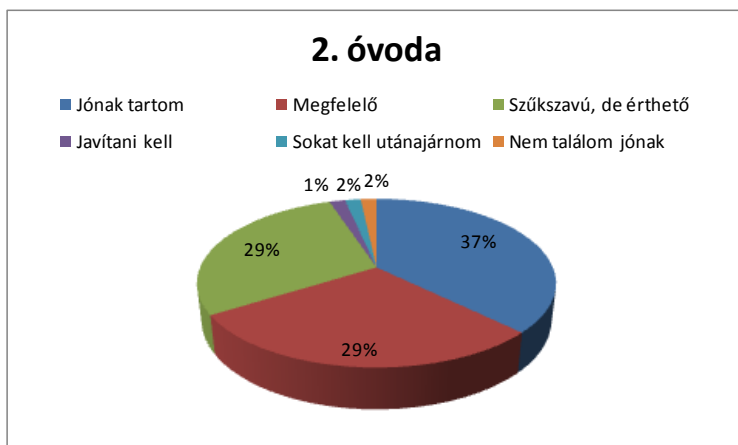
A szegmens 25%-a jónak, 47%-a megfelelőnek tartja a közérdekű adatok elérhetőségét, érthetőségét.

2. bölcsőde

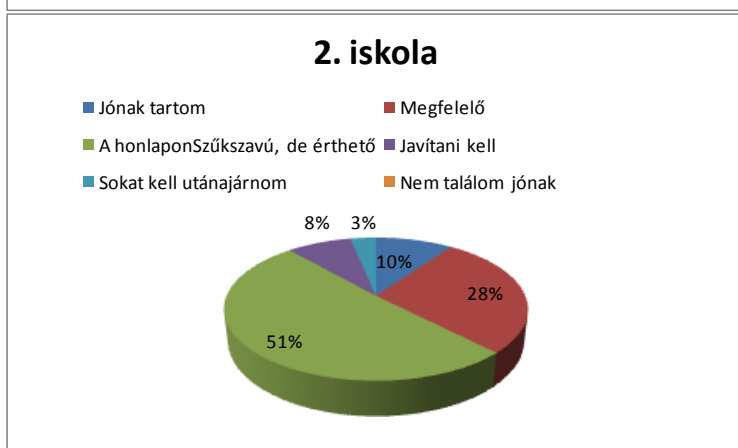
■ Jónak tartom ■ Megfelelő ■ Szükszavú, de érthető
■ Javítani kell ■ Sokat kell utánajárnom ■ Nem találom jónak



A szegmens 28%-a megfelelőnek, 43%-a szűkszavúnak, de érthetőnek véli a közérdekű adatokat. 29%-nak sokat kell utánajárnia a számára szükséges információknak.



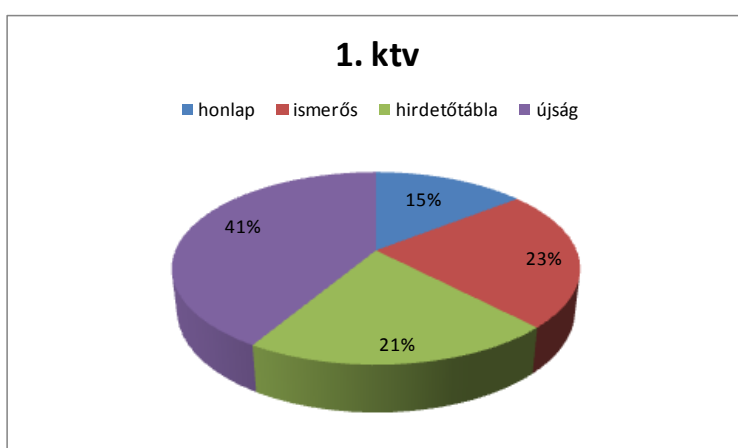
Az óvodai szegmens leginkább jónak (37%) és megfelelőnek (29%), valamint szűkszavúnak, de érthetőnek (29%) ítéli a közérdekű adatokat.



Az iskolai szegmens leginkább szűkszavúnak, de érthetőnek ítéli a közérdekű adatokat (51%), emellett 28% szerint megfelelőek

VÁROSFEJLESZTÉSRE, INNOVÁCIÓRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

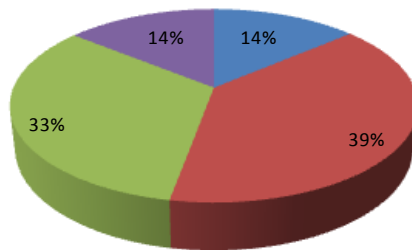
1. Általában honnan értesül a Hajdúsámsont érintő beruházásokról, fejlesztésekről, szolgáltatásokról?



A köztisztviselők leginkább újságból (41%) tájékozódnak a városi beruházásokról, fejlesztésekről.

1. közfoglalkoztatott

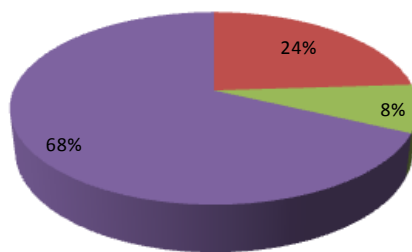
■ honlap ■ ismerős ■ hirdetőtábla ■ újság



A közfoglalkoztatottak elsősorban ismerősön keresztül (39%), másodsorban hirdetőtáblák segítségével (33%) tájékozódnak.

1. művház

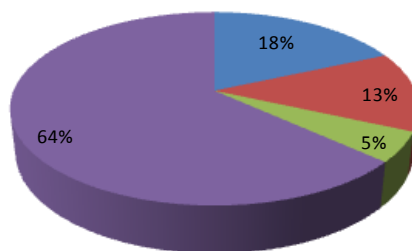
■ honlap ■ ismerős ■ hirdetőtábla ■ újság



A művelődési ház látogatói leginkább újságból (68%) értesülnek a várost érintő hírekről.

1. családsegítő

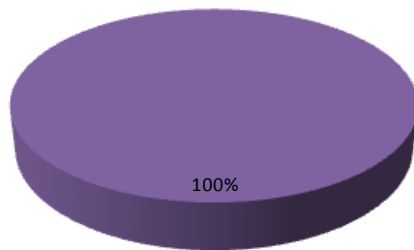
■ honlap ■ ismerős ■ hirdetőtábla ■ újság



A családsegítő ügyfelei leginkább újságból (64%) értesülnek a várost érintő hírekről.

1. bölcsőde

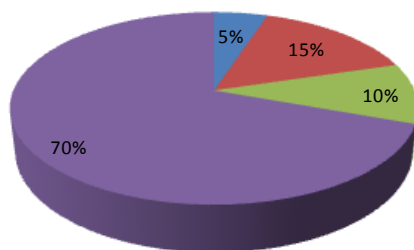
■ honlap ■ ismerős ■ hirdetőtábla ■ újság



A bölcsődei kitöltők az újság alapján értesülnek a városi fejlesztésekről, beruházásokról, szolgáltatásokról.

1. óvoda

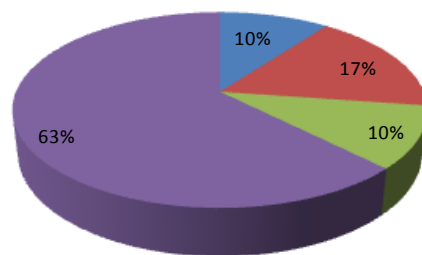
■ honlap ■ ismerős ■ hirdetőtábla ■ újság



Az óvoda kitöltői elsősorban újságból (70%) értesülnek a várost érintő hírekről.

1. iskola

■ honlap ■ ismerős ■ hirdetőtábla ■ újság



Az iskola kitöltői elsősorban újságból (63%) értesülnek a várost érintő hírekről.

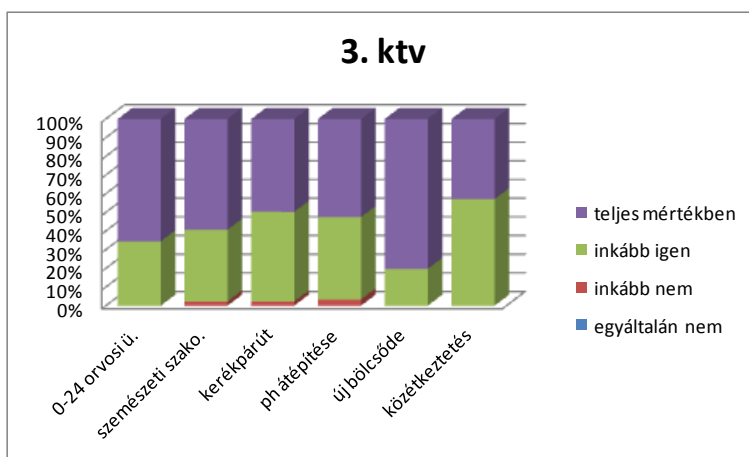
2. Mivel a legelégedettebb Hajdúsámsonban?

Az alábbiakban felsoroljuk azokat az említett elégedettségi tényezőket, melyek a legtöbb alkalommal szerepeltek:

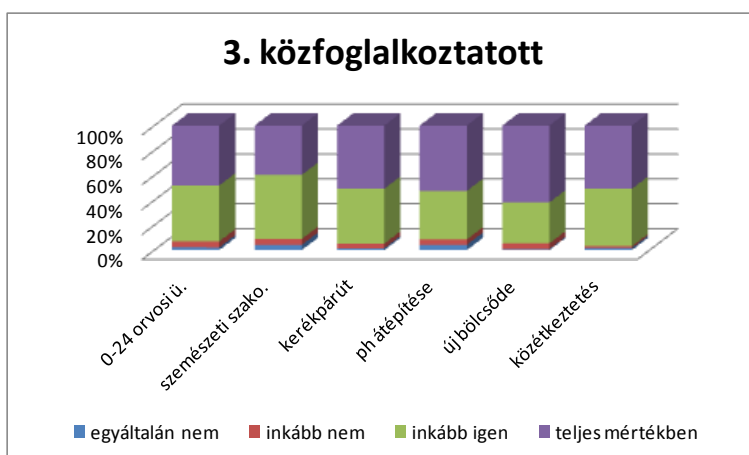
- buszközlekedés,
- kerékpárút,
- iskola és óvoda,
- felújított buszmegállók,

- közbiztonság,
- múzeum,
- városközpont,

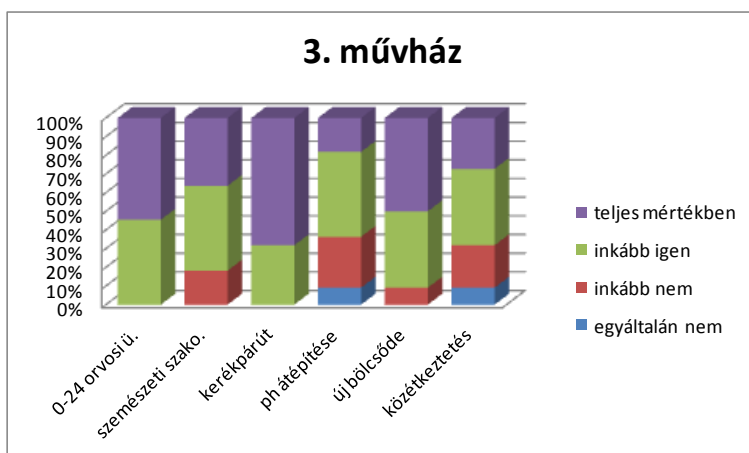
3. Mennyire ért egyet az önkormányzat eddig megvalósult intézkedéseivel, fejlesztéseivel?



A köztisztviselői szegmens leginkább az új bölcsődével elégedett, ezt követi a 0-24 orvosi ügyelet.

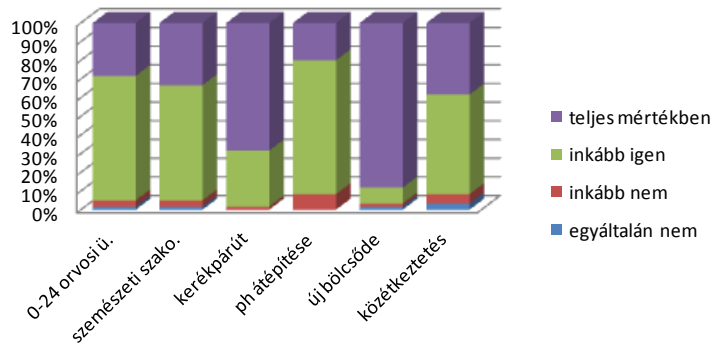


A közfoglalkoztatottak leginkább az új bölcsődével és a kerékpárút fejlesztésével elégedettek.



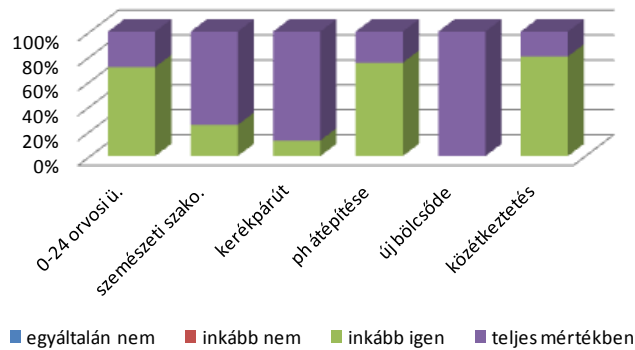
A szegmens leginkább a kerékpárúttal elégedett, illetve a 0-24 órás orvosi ügyelettel. A közétkeztetéssel kapcsolatosan többen kritikát fogalmaztak meg.

3. családsegítő



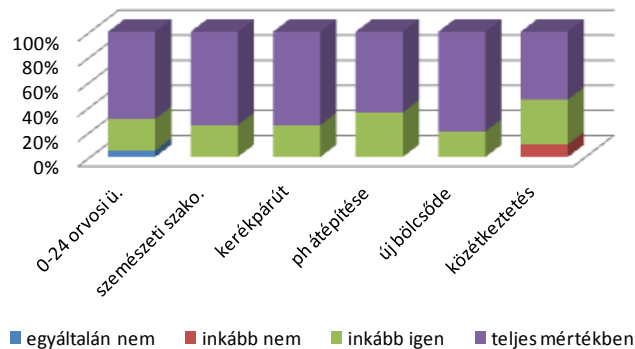
A szegmens válaszadói leginkább az új bölcsődével és a kerékpárúttal elégedettek.

3. bölcsőde

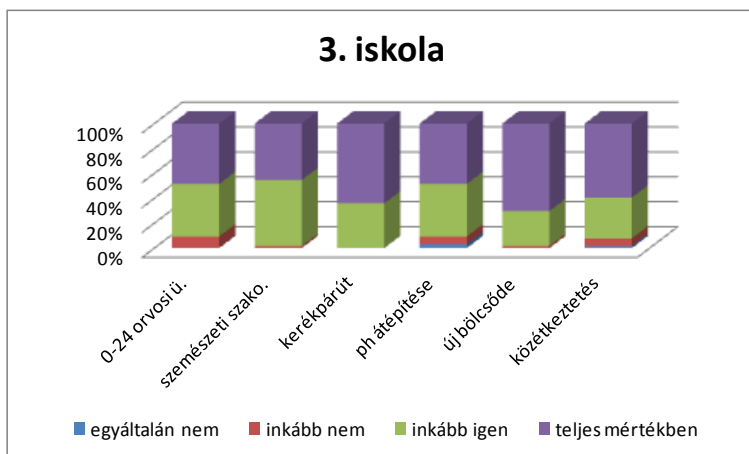


A szegmens egyöntetűen teljesen elégedett az új bölcsődével, valamint a kerékpárúttal is egyetértenek.

3. óvoda

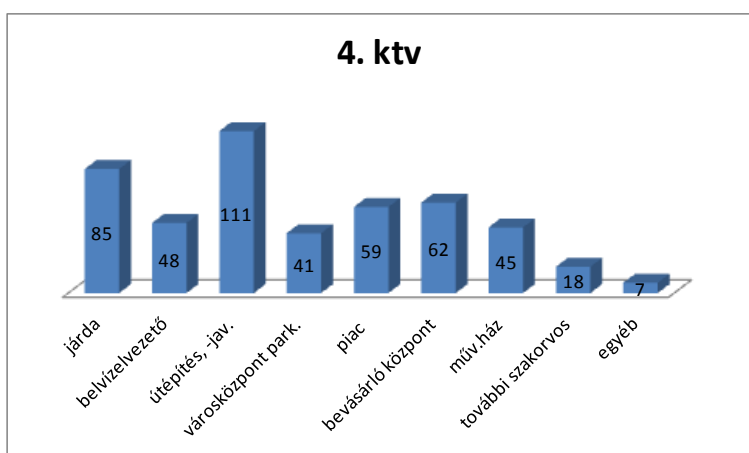


A szegmens válaszadói elsősorban az új bölcsődét és a kerékpárutat támogatták.

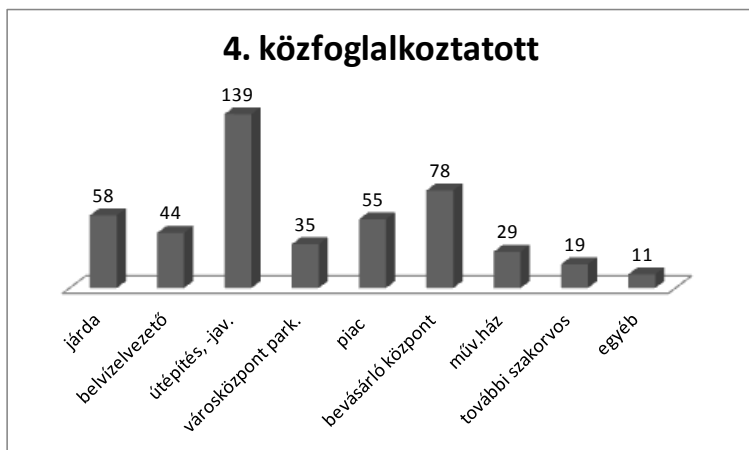


Az iskola válaszadói elsősorban az új bölcsődével elégedettek, illetve a kerékpárút fejlesztésével értenek egyet leginkább.

4. Milyen területeken látja szükségesnek további fejlesztések megvalósítását?

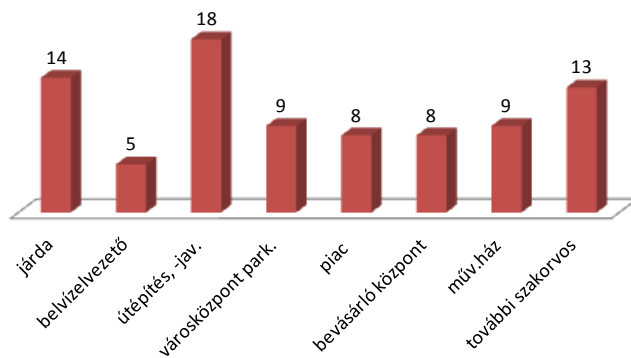


További fejlesztések megvalósítását a szegmens leginkább az útépítésben, útjavításban látja, valamint a járdák rendbetételében.



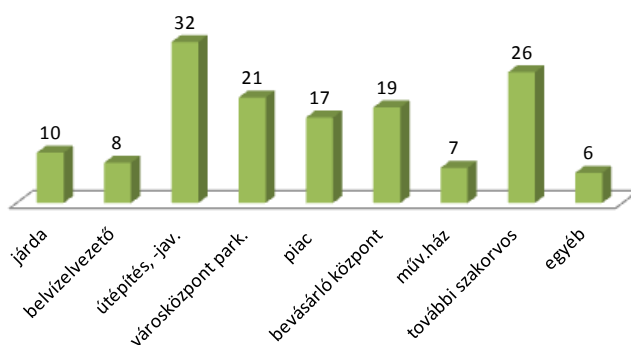
A szegmens az útépítést, útjavítást és bevásárló központ kialakítását látja a legfontosabb további fejlesztéseknek.

4. művház



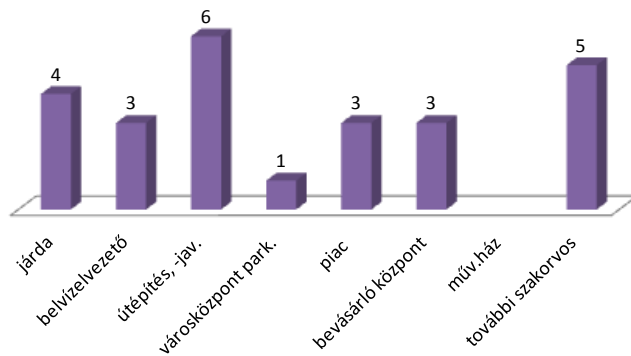
A szegmens leginkább fejlesztendőnek az utakat és járdákat ítéli.

4. családsegítő

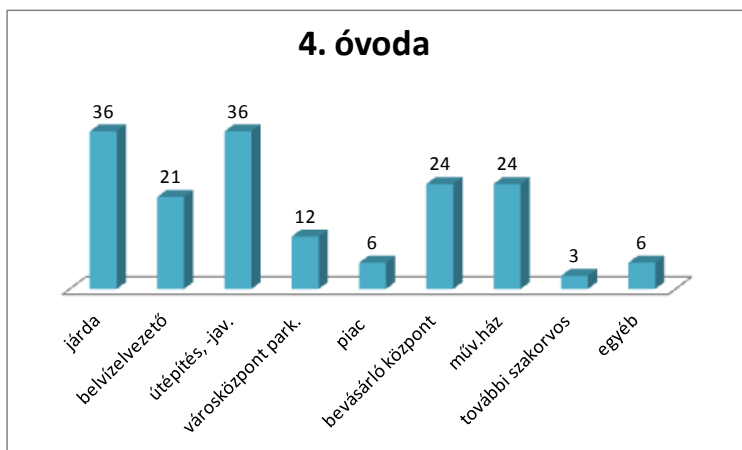


A szegmens legfontosabb további fejlesztendő területnek az utak rendbetételét látja, valamint a további szakorvosi ellátást.

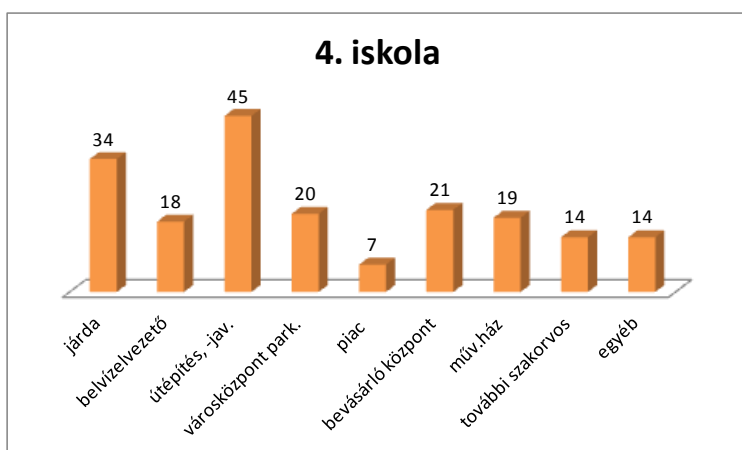
4. bölcsőde



A szegmens szintén útéptésre, útjavításra voksol legtöbb alkalommal.



A szegmens az utak és járdák javítására, építésére helyezné a jövőben a legnagyobb hangsúlyt.

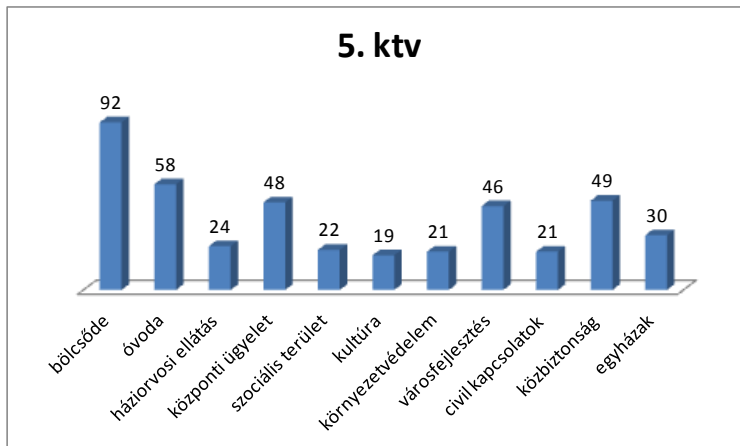


A szegmens szintén az utak és járták építését tartja a legfontosabb további fejlesztendő területnek.

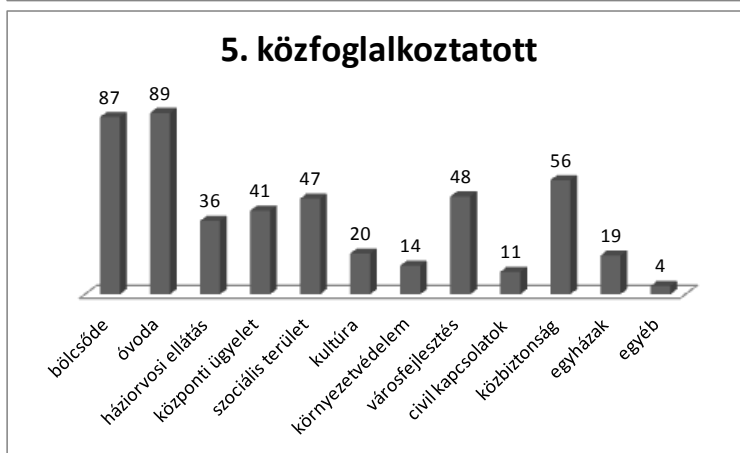
A kérdésre az alábbi „egyéb” válaszokat gyűjtöttük össze:

- sámsónkerti útminőségének javítása,
- sámsónkerti közvilágítás javítása,
- református templom toronyórájának javítás,
- sportpálya felújítása,
- a mellékutak kövesítése,
- kórház, fogorvosi ellátás korszerűsítése,

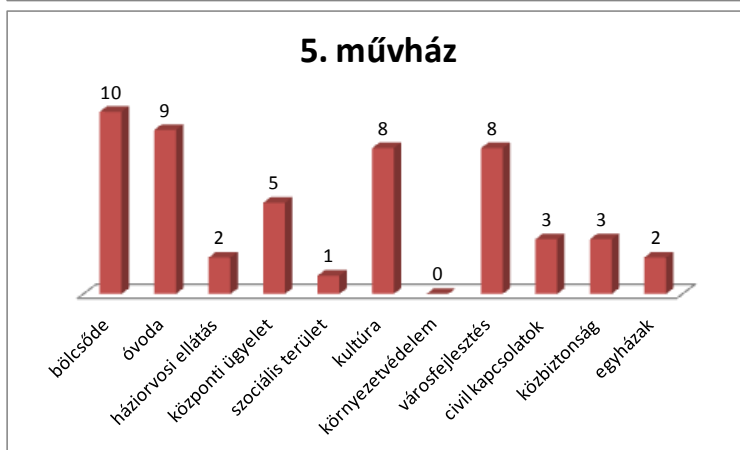
5. Melyik területeken lát leginkább fejlődést?



A köztisztviselői szegmens a bölcsőde területén látja a legjelentősebb fejlődést.

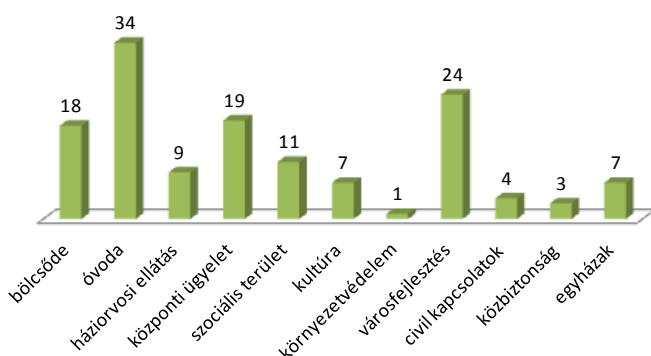


A közfoglalkoztatottak a bölcsőde és az óvoda területén látják a legnagyobb fejlődést.



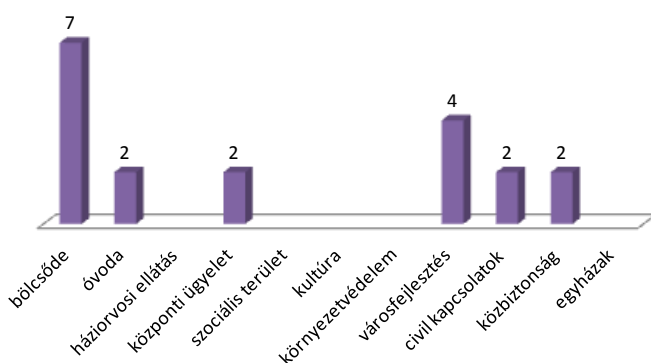
A művelődési ház válaszadói a bölcsőde és az óvoda területén látják a legnagyobb fejlődést.

5. családsegítő



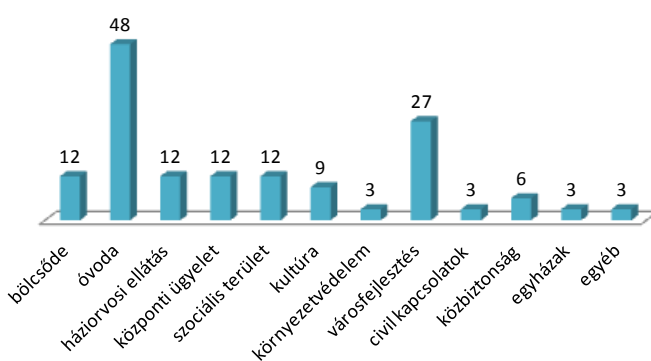
A családsegítő kitöltői az óvoda és a városfejlesztés területén látják a legnagyobb fejlődést.

5. bölcsőde



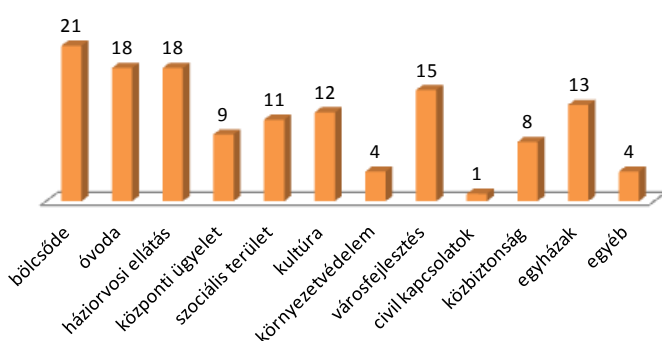
A bölcsődei kitöltők a bölcsődén látják a legjelentősebb fejlődést.

5. óvoda



Az óvodai válaszadók szerint az óvoda és a városfejlesztés élte meg a legnagyobb változásokat.

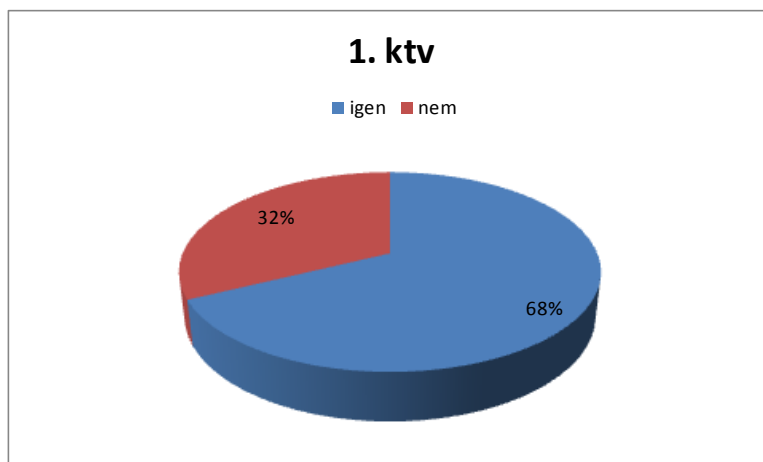
5. iskola



Az iskolai válaszadók véleménye az, hogy a bölcsőde, az óvoda és a háziorvosi ellátás fejlődött a legdinamikusabban.

A HAJDÚSÁMSONI ÖNKORMÁNYZATI HIVATALHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK

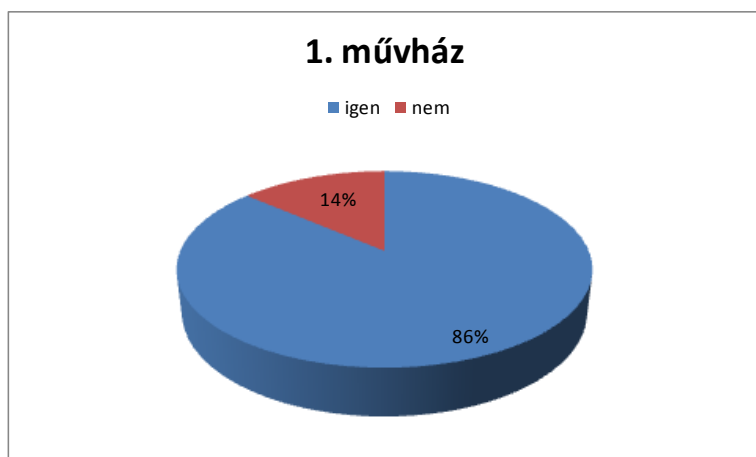
1. Járt már ügyintézés céljából a Hajdúsámsoni Polgármesteri Hivatalban?



A szegmens 68%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.



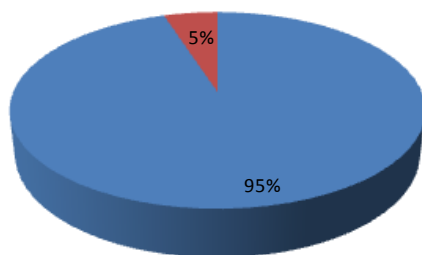
A szegmens 92%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.



A szegmens 86%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.

1. családsegítő

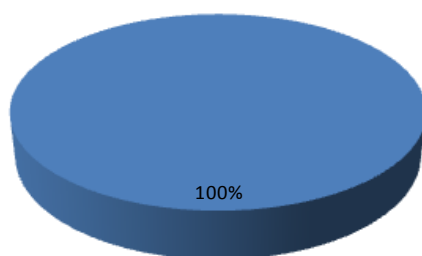
■ igen ■ nem



A szegmens 95%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.

1. bölcsőde

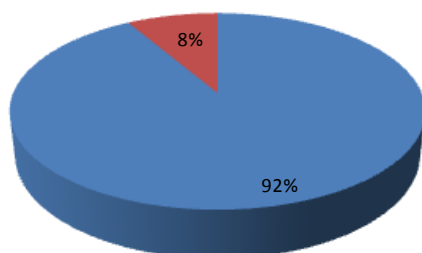
■ igen ■ nem



A szegmens 100%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.

1. óvoda

■ igen ■ nem



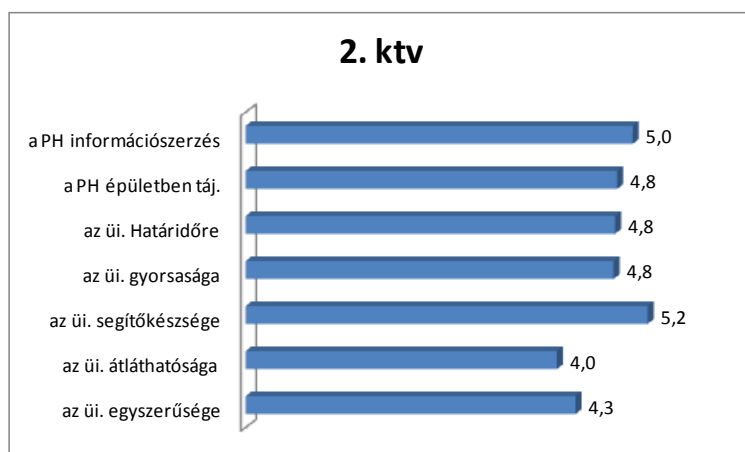
A szegmens 92%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.



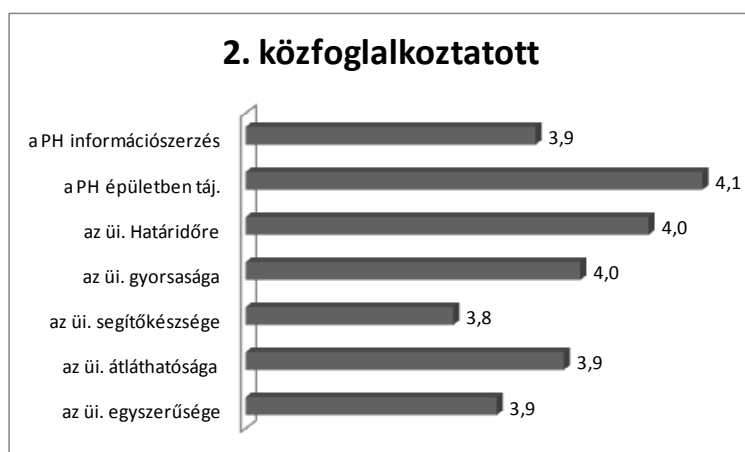
A szegmens 97%-a intézte már ügyeit a Polgármesteri Hivatalban.

2. Milyennek ítéli meg a Hajdúsámsoni Polgármesteri Hivatalban az alábbiakat?

(1- nem tartom jónak, 6 – kiválónak tartom)

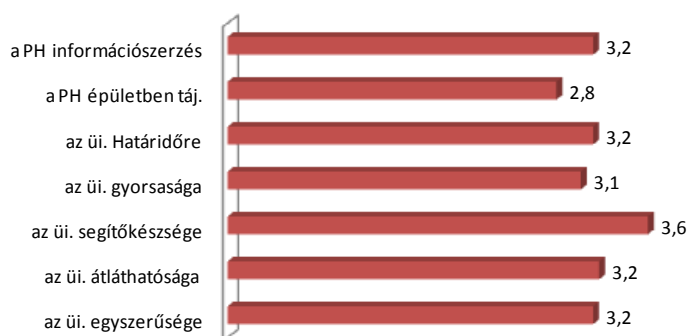


A válaszadók az ügyintézők segítőkészségével (5,2) és az információszerzés lehetőségével (5,0) a leginkább elégedettek.



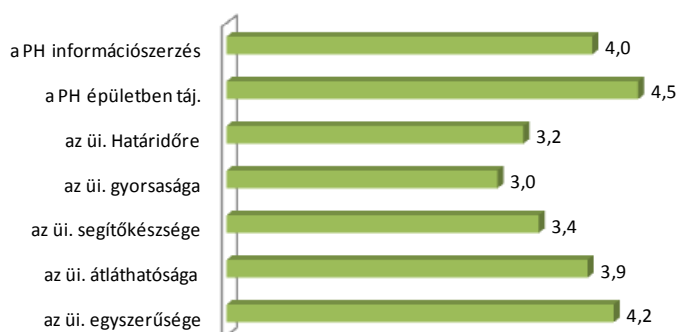
A válaszadók leginkább a hivatal épületében való tájékozódással (4,1) elégedettek.

2. művház



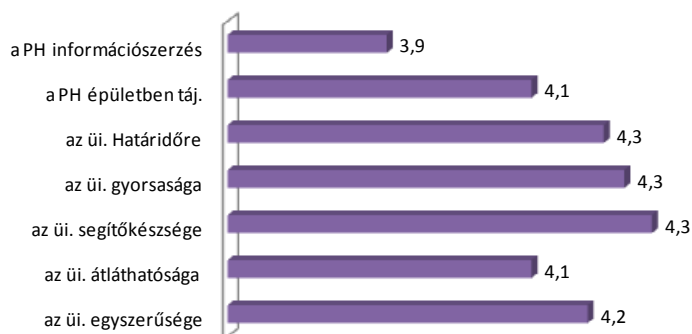
A válaszadók a szegmensek közül a leggyengébbre értékelték a hivatal. Leginkább az ügyintézők segítőkészségével elégedettek (3,6).

2. családsegítő

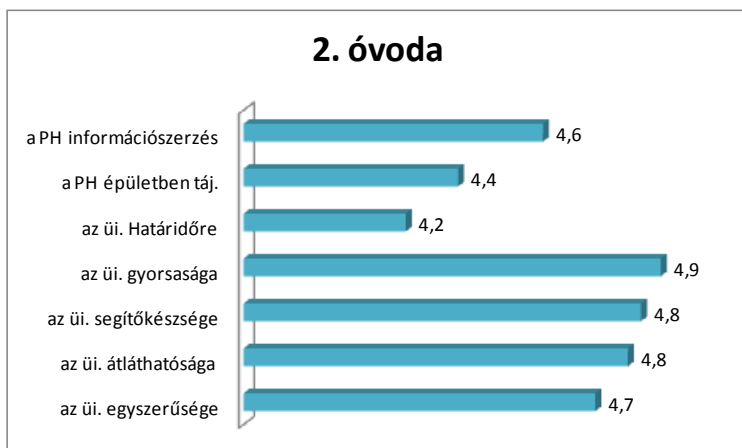


A válaszadók leginkább a hivatal épületében történő tájékozódással (4,5) és az ügyintézés egyszerűségével (4,2) elégedettek.

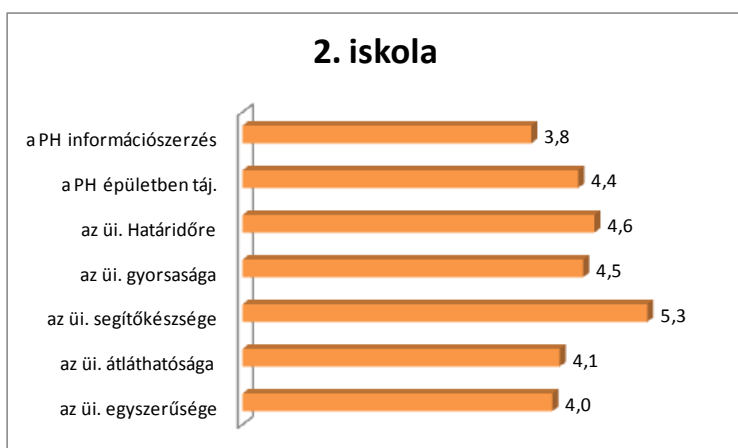
2. bölcsőde



A válaszadók leginkább az ügyintézők segítőkészségével, az ügyintézés gyorsaságával és határidőre való elvégzésével elégedettek (4,3).



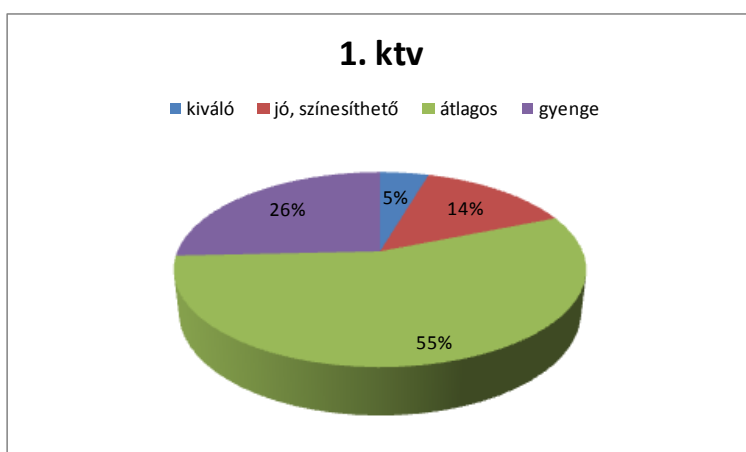
A válaszadók leginkább az ügyintézés gyorsaságával (4,9) és átláthatóságával (4,8), valamint az ügyintézők segítőkészségével (4,8) elégedettek.



A válaszadók leginkább az ügyintézők segítőkészségével (5,3) elégedettek.

SZÓRAKOZÁSSAL, KÖZMŰVELŐDÉSSSEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

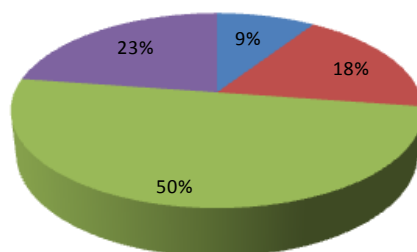
1. Milyennek ítéli meg Hajdúsámsonban az ifjúság szórakozási, képzési, szabadidős tevékenységeinek lehetőségeit?



A köztisztviselők válaszadói leginkább átlagosnak (55%) tartják az ifjúság szórakozási lehetőségeit, ám 26% szerint kimondottan gyenge a kínálat.

1. közfoglalkoztatott

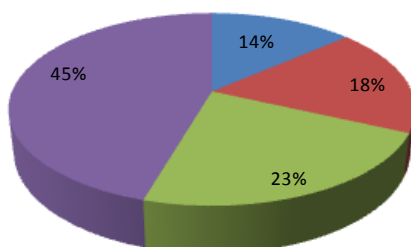
■ kiváló ■ jó, színesíthető ■ átlagos ■ gyenge



A közfoglalkoztatottak válaszadói leginkább átlagosnak (50%) tartják az ifjúság szórakozási lehetőségeit, ám 23% szerint kimondottan gyenge a kínálat.

1. művház

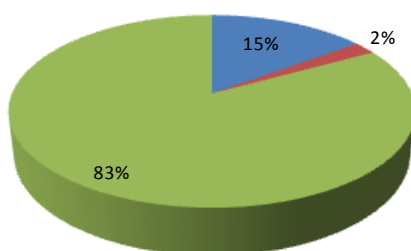
■ kiváló ■ jó, színesíthető ■ átlagos ■ gyenge



A művelődési ház válaszadói alapvetően gyengének tartják (45%) az ifjúság lehetőségeit, míg 23% szerint átlagos, 18% szerint jó és 14% szerint kiváló.

1. családsegítő

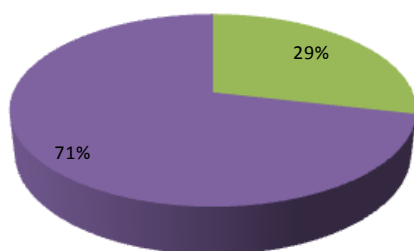
■ kiváló ■ jó, színesíthető ■ gyenge



A családsegítő válaszadóinak 83%-a gyengének ítéli a szórakozási és kapcsolódási lehetőségeket.

1. bölcsőde

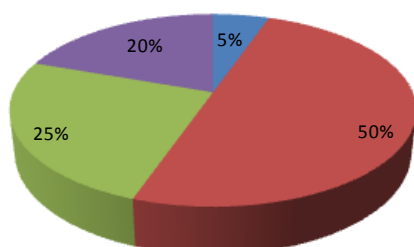
■ kiváló ■ jó, színesíthető ■ átlagos ■ gyenge



A bölcsőde válaszadói 71%-ban gyengének, 29%-ban átlagosnak ítélik az ifjúság lehetőségeit.

1. óvoda

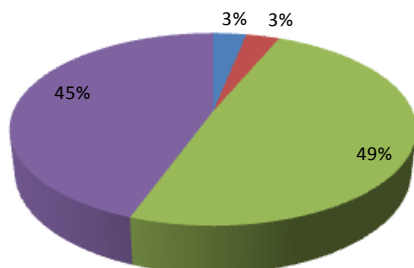
■ kiváló ■ jó, színesíthető ■ átlagos ■ gyenge



Az óvoda válaszadói leginkább jónak (50%) tartják a szórakozási lehetőségeket, 25% szerint átlagos, 20% szerint gyenge.

1. iskola

■ kiváló ■ jó, színesíthető ■ átlagos ■ gyenge



Az iskola válaszadói 49%-ban átlagosnak tartják az ifjúság szórakozási lehetőségeit, míg 45%-ban gyengének.

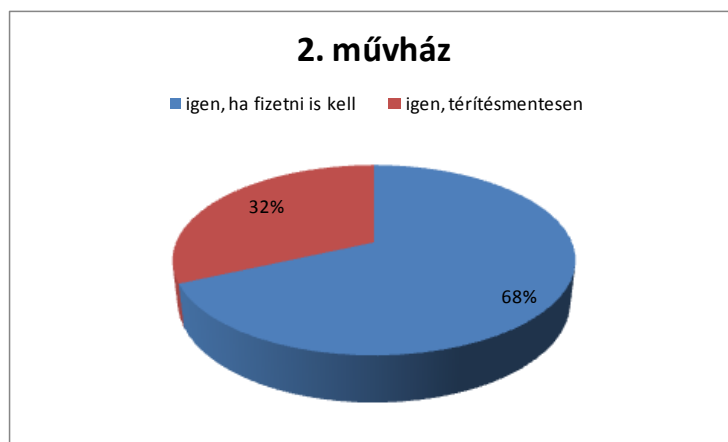
2. Részt venne-e Hajdúsámsonban színházi esteken, humor esteken, vagy könnyűzenei esteken?



A válaszadók 53%-a akkor is részt venne különböző esteken, ha azért fizetni kell.



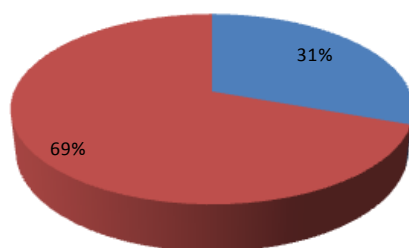
A válaszadók 70%-a abban az esetben venne részt az esteken, ha azok térítésmentesek.



A válaszadók 68%-a a belépődíjas rendezvényeken is szívesen részt venne.

2. családsegítő

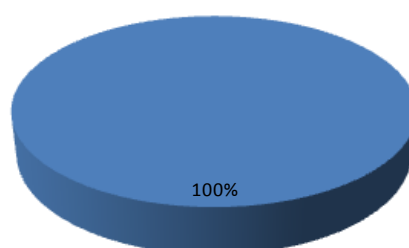
■ igen, ha fizetni is kell ■ igen, térítésmentesen



A válaszadók 69%-a csak ingyenes estekre menne el.

2. bölcsőde

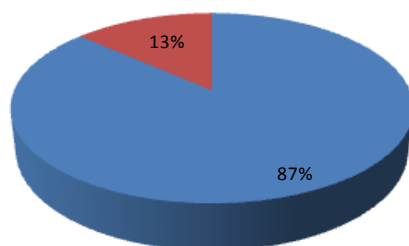
■ igen, ha fizetni is kell ■ igen, térítésmentesen



A válaszadók mindegyike szívesen részt venne belépődíjas esteken is.

2. óvoda

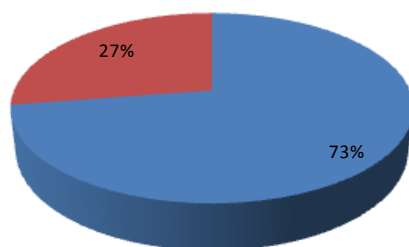
■ igen, ha fizetni is kell ■ igen, térítésmentesen



A válaszadók 87%-a belépődíjas esteken is szívesen részt venne.

2. iskola

■ igen, ha fizetni is kell ■ igen, térítésmentesen

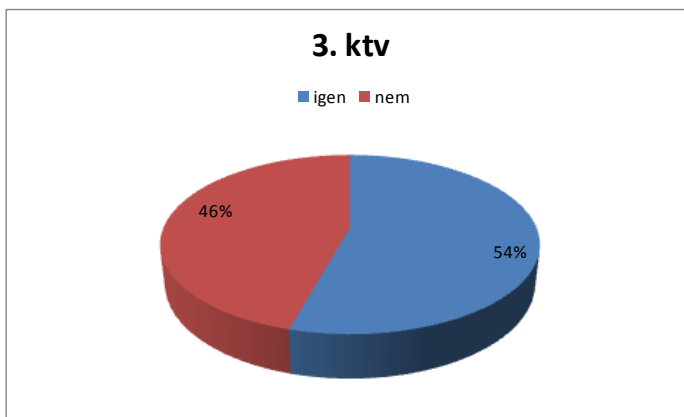


A válaszadók 73%-a belépődíjas esteken is szívesen részt venne.

Milyen egyéb helyi programjavaslata van?

- mozi,
- cukrászda,
- városnap,
- egyéb szórakozási lehetőségek,
- autóverseny,
- vetélkedők

3. Részt vesz-e Hajdúsámsonban a helyi szervezésű nemzeti és egyéb ünnepeinken, megemlékezéseinken?

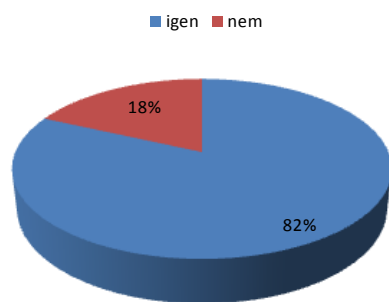


A szegmens 54%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.



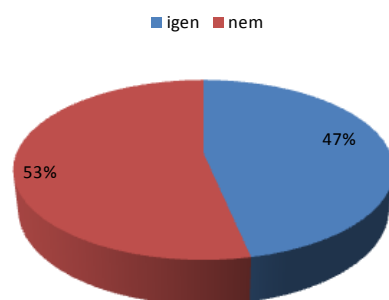
A szegmens 39%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.

3. művház



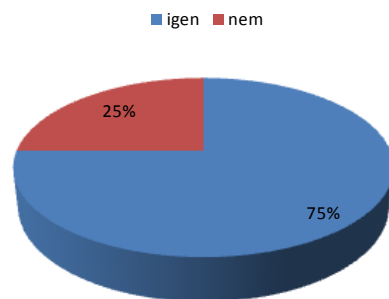
A szegmens 82%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.

3. családsegítő



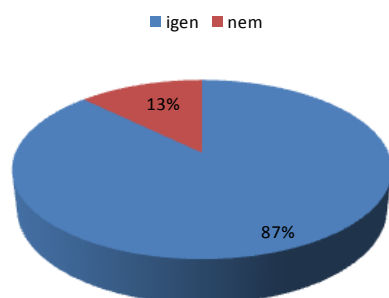
A szegmens 47%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.

3. bölcsőde



A szegmens 75%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.

3. óvoda

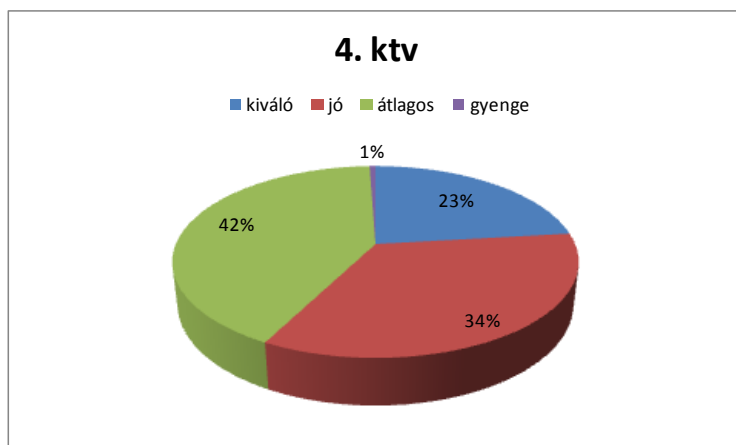


A szegmens 87%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.



A szegmens 47%-a vesz részt a helyi szervezésű ünnepeken, megemlékezéseken.

4. Elégedett-e a Sámsoni Hírlap tartalmával?



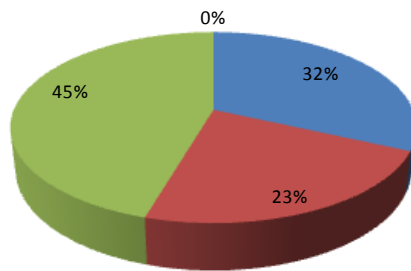
A hírlapot 23% kiválónak, 34% jónak, 42% átlagosnak tartja. Csupán 1% vélekedik úgy, hogy a Hírlap tartalmilag gyenge.



A hírlapot 12% kiválónak, 34% jónak, 47% átlagosnak tartja. 7% vélekedik úgy, hogy a Hírlap tartalmilag gyenge.

4. művház

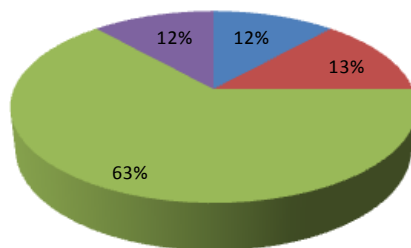
■ kiváló ■ jó ■ átlagos ■ gyenge



A hírlapot 32% kiválónak, 23% jónak, 45% pedig átlagosnak tartja.

4. családsegítő

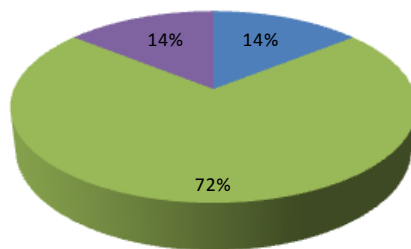
■ kiváló ■ jó ■ átlagos ■ gyenge



A hírlapot 12% kiválónak, 13% jónak, 63% átlagosnak tartja. 12% vélekedik úgy, hogy a Hírlap tartalmilag gyenge.

4. bölcsőde

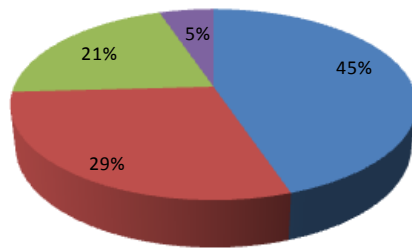
■ kiváló ■ jó ■ átlagos ■ gyenge



A hírlapot 14% kiválónak, 72% átlagosnak tartja. 14% vélekedik úgy, hogy a Hírlap tartalmilag gyenge.

4. óvoda

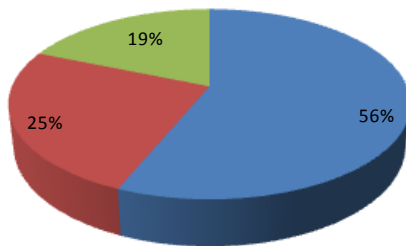
■ kiváló ■ jó ■ átlagos ■ gyenge



A hírlapot 45% kiválónak, 29% jónak, 21% átlagosnak tartja. 5% vélekedik úgy, hogy a Hírlap tartalmilag gyenge.

4. iskola

■ kiváló ■ jó ■ átlagos ■ gyenge



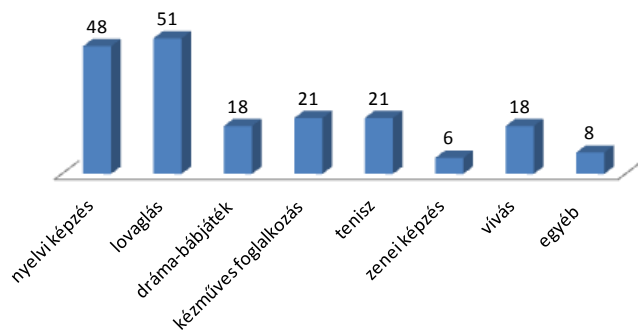
A hírlapot 56% kiválónak, 25% jónak, 19% pedig átlagosnak tartja.

A válaszadók az alábbi rovatokkal szívesítenék a Hírlap tartalmát:

- levelezési rovat,
- munkahelyek, álláslehetőségek hirdetése

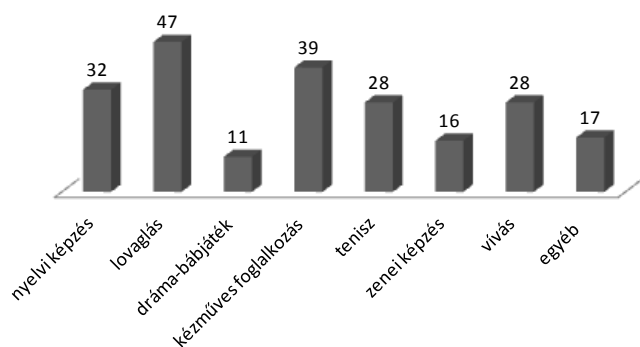
5. Milyen szabadidős tevékenységre íratná be gyermekét Hajdúsámsonban a szabadidő hasznos eltöltése érdekében?

5. ktv



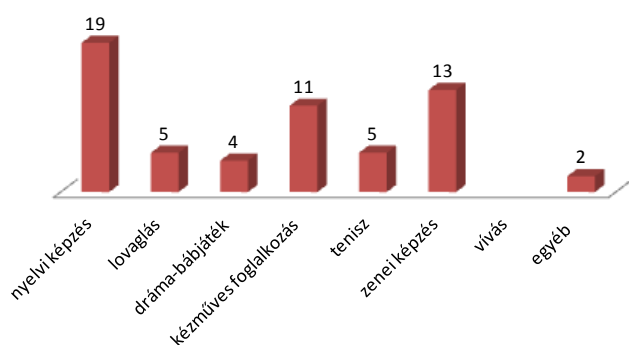
A legtöbben a lovaglást és a nyelvi képzést részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

5. közfoglalkoztatott



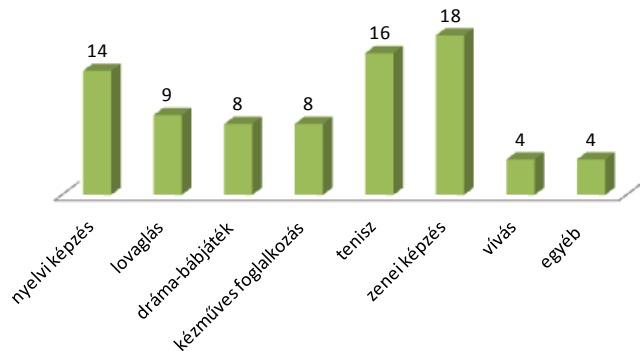
A legtöbben a lovaglást és a kézműves foglalkozásokat részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

5. művház



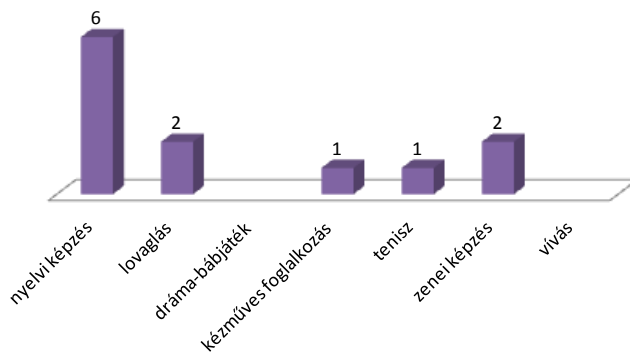
A legtöbben a nyelvi és a zenei képzést részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

5. családsegítő



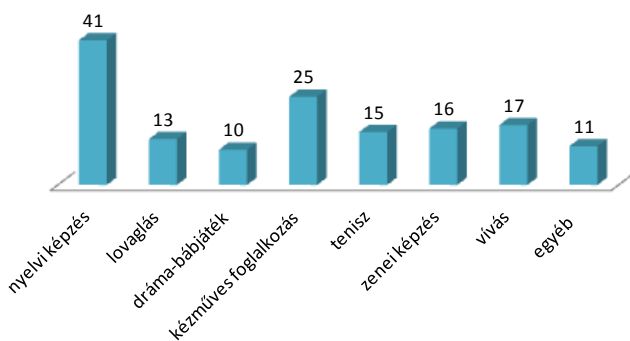
A legtöbben a zenei képzést és a teniszt részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

5. bölcsőde



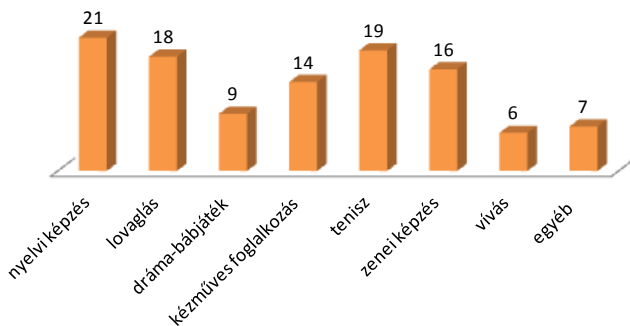
A legtöbben a nyelvi képzést részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

5. óvoda



A legtöbben a nyelvi képzést és a kézműves foglalkozást részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

5. iskola



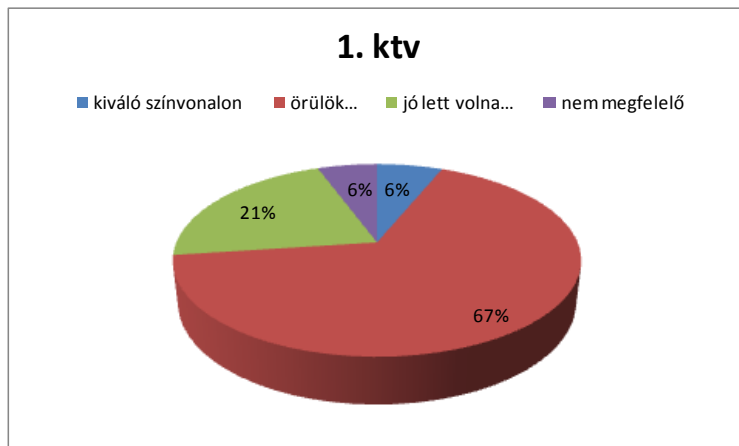
A legtöbben a nyelvi képzést és a teniszt részesítik előnyben gyermekeik szabadidejének hasznos eltöltésére.

Az alábbi „egyéb” javaslatok érkeztek a szülőktől:

- úszás,
- futball,
- korcsolyázás,
- informatikai képzés,
- rajzoktatás,
- készségfejlesztés

VÁROSÜZEMELTETÉSEL KAPCSOLATOS KÉRDÉSEK

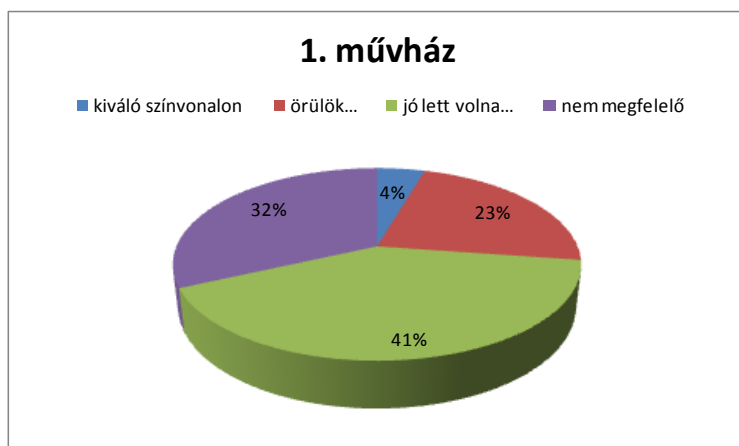
1. Milyennek ítéli meg az elmúlt évek infrastrukturális fejlesztéseit, figyelembe véve a helyi, városi utak, járdák és parkok állapotát, kialakítottságát, karbantartottságát?



A válaszadók 67%-a örül a megvalósult fejlesztéseknek, 21% azonban jobban örült volna, ha ezek előbb megvalósulnak.



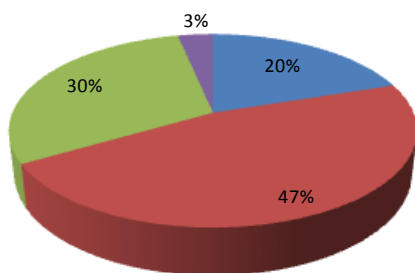
A válaszadók 52%-a örül a megvalósult fejlesztéseknek, 24% azonban jobban örült volna, ha ezek előbb megvalósulnak. 15% szerint nem megfelelőek a fejlesztések.



A válaszadók 23%-a örül a megvalósult fejlesztéseknek, 41% azonban jobban örült volna, ha ezek előbb megvalósulnak. 31% szerint egyáltalán nem megfelelőek a fejlesztések.

1. családsegítő

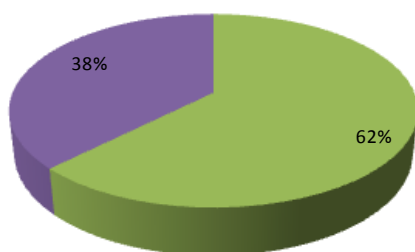
■ kiváló színvonalon ■ örülök... ■ jó lett volna... ■ nem megfelelő



A válaszadók 47%-a örül a megvalósult fejlesztéseknek, 30% azonban jobban örült volna, ha ezek előbb megvalósulnak. 20% szerint a fejlesztések kiváló színvonalúak.

1. bölcsőde

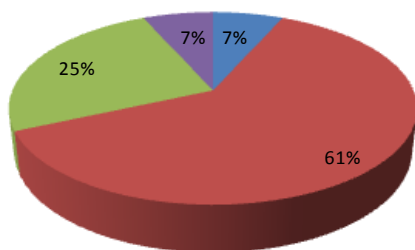
■ kiváló színvonalon ■ örülök... ■ jó lett volna... ■ nem megfelelő



A válaszadók 62%-a szerint jó lett volna, ha a fejlesztések korábban valósulnak meg. 38% szerint nem megfelelőek a fejlesztések.

1. óvoda

■ kiváló színvonalon ■ örülök... ■ jó lett volna... ■ nem megfelelő



A válaszadók 61%-a örül a megvalósult fejlesztéseknek, 25% azonban jobban örült volna, ha ezek előbb megvalósulnak.

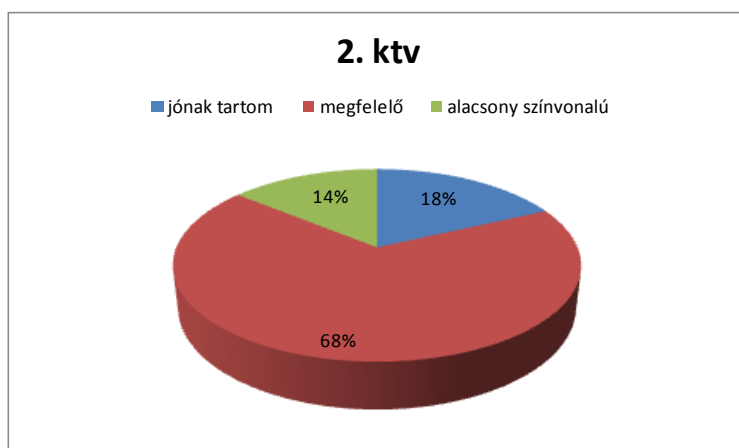


A válaszadók 36%-a örül a megvalósult fejlesztéseknek, azonban 55% jobban örült volna, ha ezek előbb megvalósulnak.

Az alábbi egyéb fejlesztési javaslatokat fogalmazták meg a válaszadók:

- sámsónkerti járdák és kerékpárút fejlesztése,
- sámsónkerti úthálózat és világítás fejlesztése,
- orvosi rendelő és posta fejlesztése,
- naperőmű kialakítása

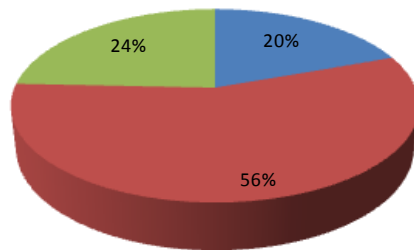
2.Milyennek ítéli meg a város településtisztaságát (úttisztaság, hóeltakarítás, síkosság-mentesítés stb.), tehát azokat a feladatokat, melyeket annak érdekében végeznek, hogy szebb és rendezettebb környezetben élhessenek?



A köztisztviselők a város településtisztaságát 18%-ban jónak, 68%-ban megfelelőnek és 14%-ban alacsony színvonalúnak találják.

2. közfoglalkoztatott

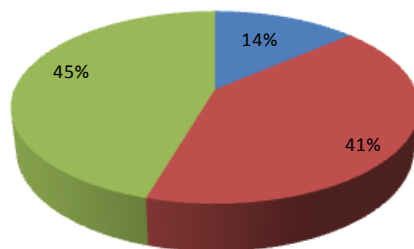
■ jónak tartom ■ megfelelő ■ alacsony színvonalú



A közfoglalkoztatottak a város településtisztaságát 20%-ban jónak, 56%-ban megfelelőnek és 24%-ban alacsony színvonalúnak találják.

2. művház

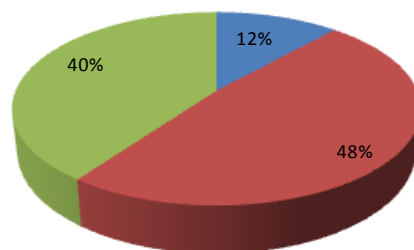
■ jónak tartom ■ megfelelő ■ alacsony színvonalú



A művelődési ház válaszadói a város településtisztaságát 14%-ban jónak, 41%-ban megfelelőnek és 45%-ban alacsony színvonalúnak találják.

2. családsegítő

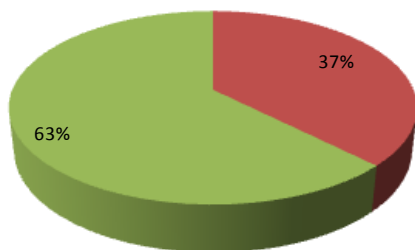
■ jónak tartom ■ megfelelő ■ alacsony színvonalú



A családsegítő válaszadói a város településtisztaságát 12%-ban jónak, 48%-ban megfelelőnek és 40%-ban alacsony színvonalúnak találják.

2. bölcsőde

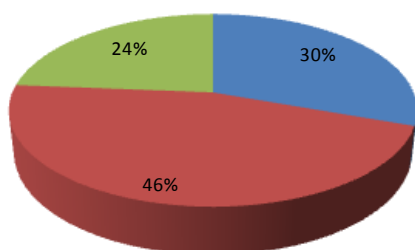
jónak tartom megfelelő alacsony színvonalú



A bölcsőde válaszadói a város településtisztaságát 37%-ban megfelelőnek és 63%-ban alacsony színvonalúnak találják.

2. óvoda

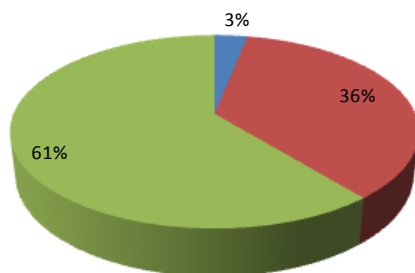
jónak tartom megfelelő alacsony színvonalú



Az óvoda válaszadói a város településtisztaságát 30%-ban jónak, 46%-ban megfelelőnek és 24%-ban alacsony színvonalúnak találják.

2. iskola

jónak tartom megfelelő alacsony színvonalú



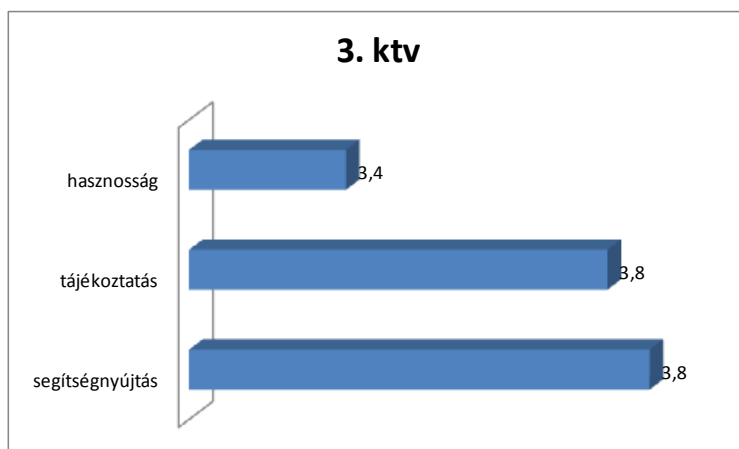
Az iskola válaszadói a város településtisztaságát 3%-ban jónak, 36%-ban megfelelőnek és 61%-ban alacsony színvonalúnak találják.

Az alábbi egyéb fejlesztési javaslatokat fogalmazták meg a válaszadók:

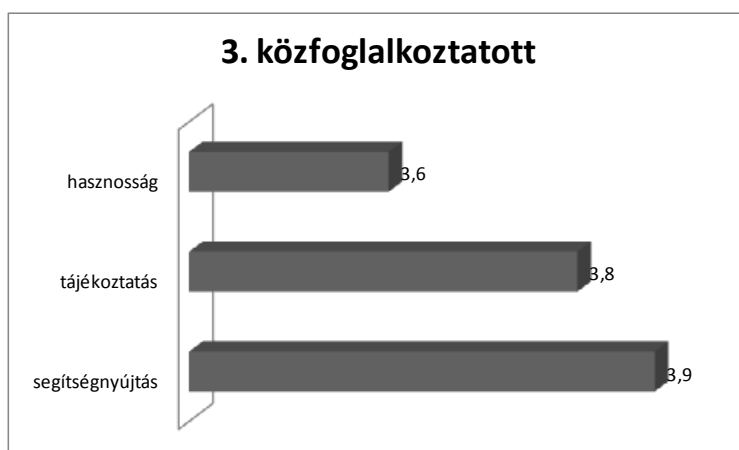
- parkfejlesztés,
- kerékpárút takarítása télen,
- járdatarító gép üzembe helyezése,

3. Milyennek ítéli meg városunkban a közfoglalkoztatás helyzetét?

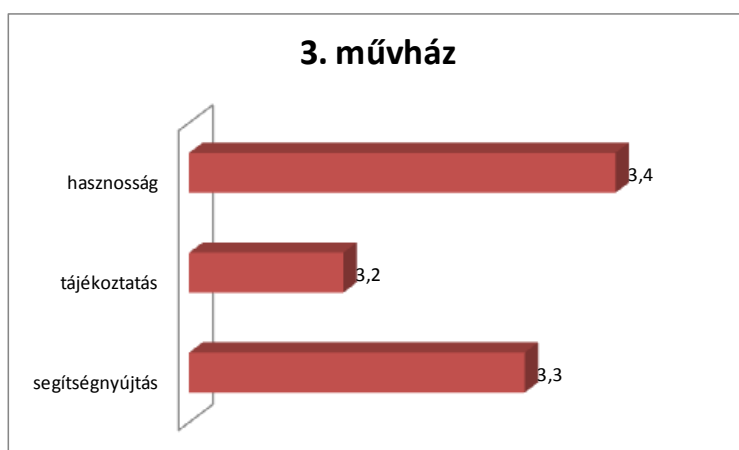
(1- nem tartom jónak, 6 – kiválónak tartom)



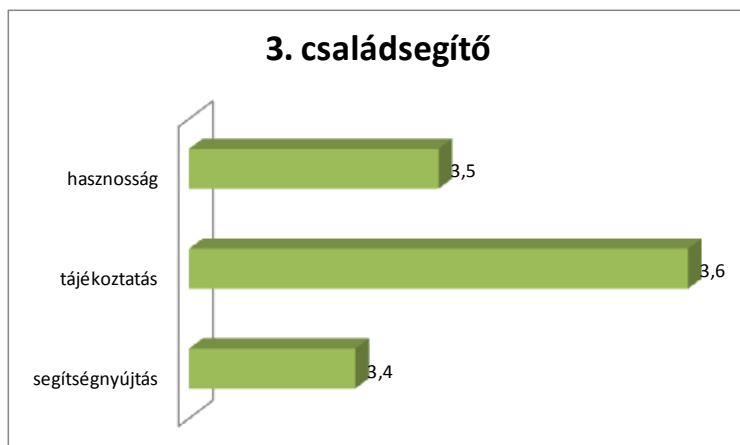
Az önkormányzat felől érkező tájékoztatást és segítségnyújtást 3,8-ra, a hasznosságot 3,4-re értékeli a szegmens.



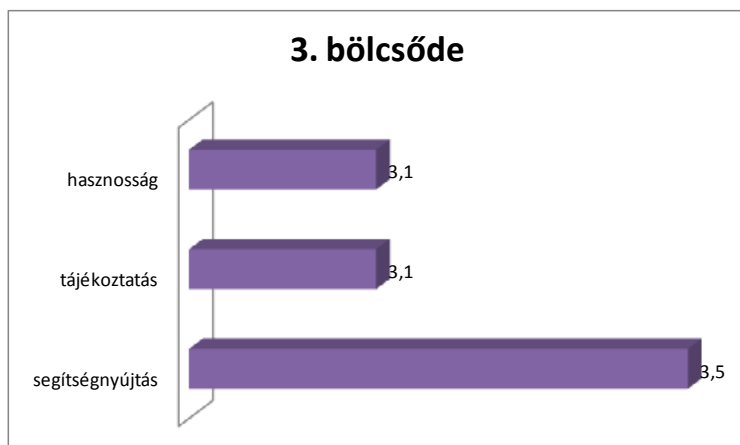
Az önkormányzat részéről érkező segítségnyújtást 3,9-re, a tájékoztatást 3,8-ra, a hasznosságot 3,6-ra értékeli a szegmens.



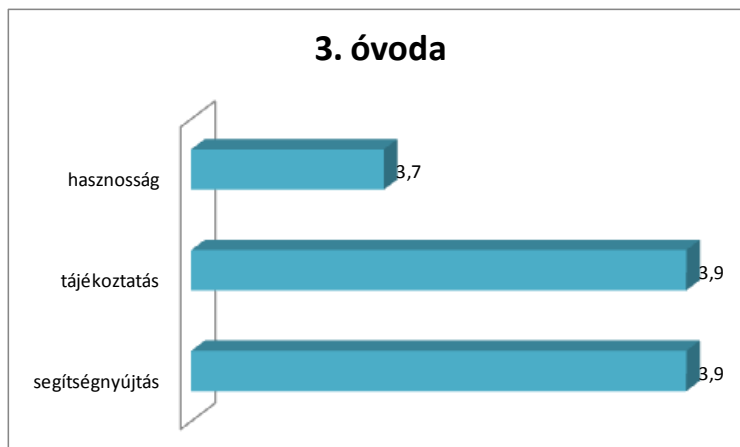
A hasznosságot 3,4-re, az önkormányzat részéről érkező segítségnyújtást 3,3-ra, a tájékoztatást 3,2-re értékeli a szegmens.



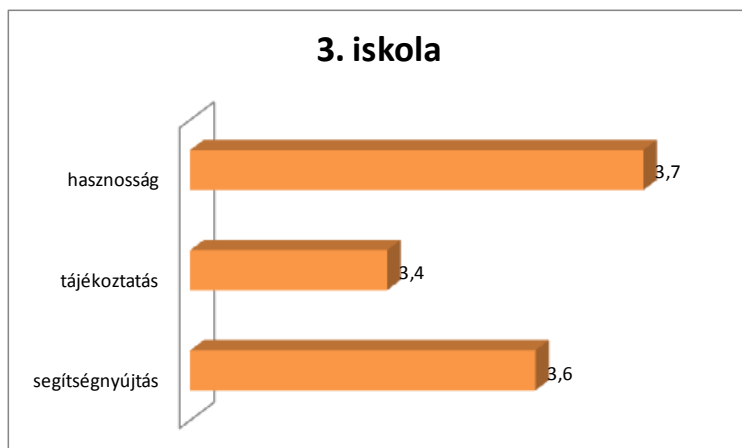
Az önkormányzat részéről érkező tájékoztatást 3,6-ra, a hasznosságot 3,5-re, míg az önkormányzati segítségnyújtást 3,4-re értékeli a szegmens.



Az önkormányzat részéről érkező segítségnyújtást 3,5-re, míg a tájékoztatást és a hasznosságot 3,1-re értékeli a szegmens.

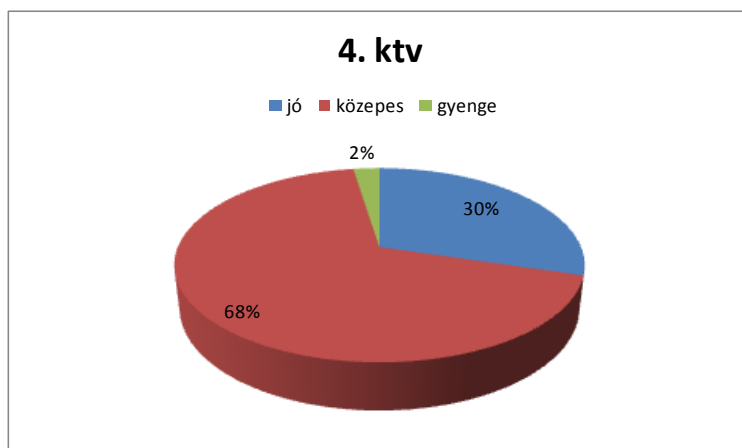


Az önkormányzat részéről érkező segítségnyújtást és tájékoztatást 3,9-re, a hasznosságot 3,7-re értékeli a szegmens.



A hasznosságot 3,7-re, az önkormányzat részéről érkező segítségnyújtást 3,6-ra, a tájékoztatást 3,4-re értékeli a szegmens.

4. Milyenek ítéli meg városunkban a folyékony hulladék-szállítás (szippantott szennyvíz) közszolgáltatást? (Szennyvízcsatornával el nem látott területen élők választát várjuk!)



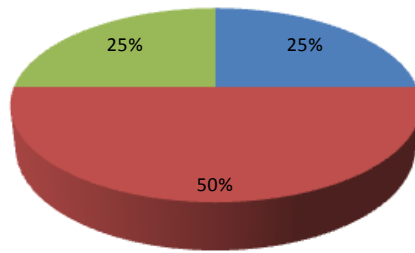
A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 30%-a jónak, 68%-a közepesnek, 2%-a gyengének tartja.



A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 27%-a jónak, 59%-a közepesnek, 14%-a gyengének tartja.

4. művház

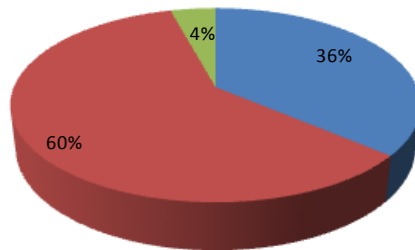
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 25%-a jónak, 50%-a közepesnek, 25%-a gyengének tartja.

4. családsegítő

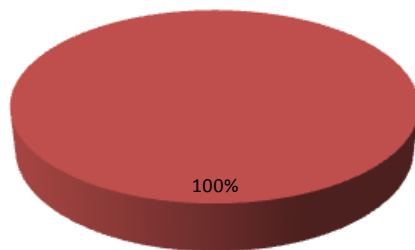
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 36%-a jónak, 60%-a közepesnek, 4%-a gyengének tartja.

4. bölcsőde

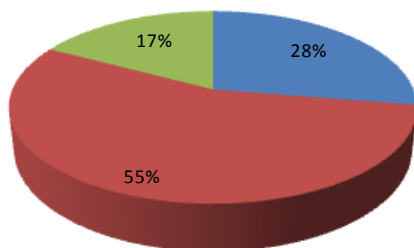
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 100%-a közepesnek tartja.

4. óvoda

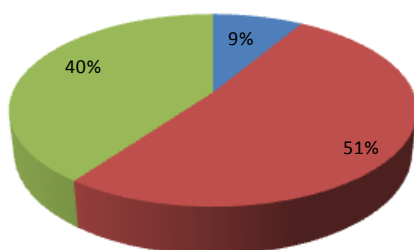
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 28%-a jónak, 55%-a közepesnek, 17%-a gyengének tartja.

4. iskola

■ jó ■ közepes ■ gyenge



A folyékony hulladék-szállítás közszolgáltatást a szegmens 9%-a jónak, 51%-a közepesnek, 40%-a gyengének tartja.

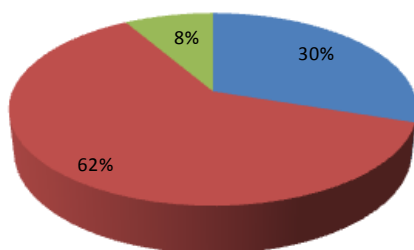
Az alábbi fejlesztési javaslatok érkeztek a közszolgáltatással kapcsolatban:

- legyen olcsóbb a szolgáltatás

5. Milyennek ítéli meg városunkban a település szilárdhulladék-kezelését (szemétszállítás, lomtalanítás, szelektív hulladékgyűjtés?)

5. ktv

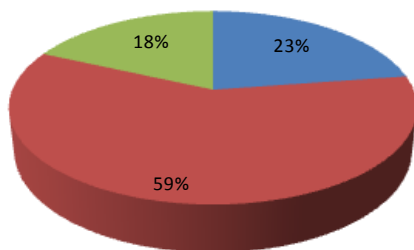
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 30%-a jónak, 62%-a közepesnek, 8%-a gyengének ítéli.

5. közfoglalkoztatott

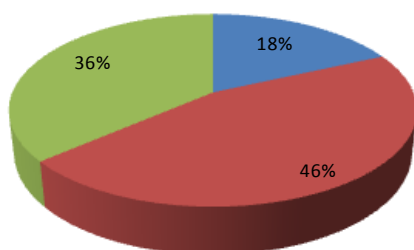
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 23%-a jónak, 59%-a közepesnek, 18%-a gyengének ítéli.

5. művház

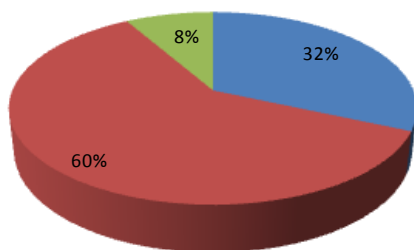
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 18%-a jónak, 46%-a közepesnek, 36%-a gyengének ítéli.

5. családsegítő

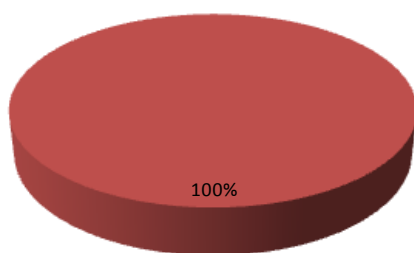
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 32%-a jónak, 60%-a közepesnek, 8%-a gyengének ítéli.

5. bölcsőde

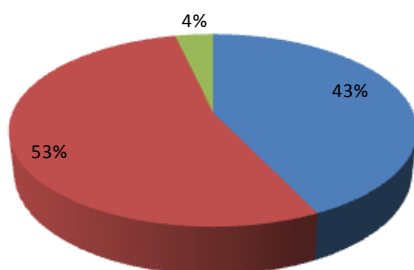
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 100%-a közepesnek ítéli.

5. óvoda

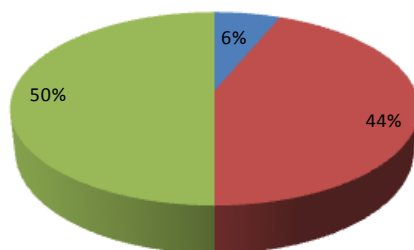
■ jó ■ közepes ■ gyenge



A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 43%-a jónak, 53%-a közepesnek, 4%-a gyengének ítéli.

5. iskola

■ jó ■ közepes ■ gyenge

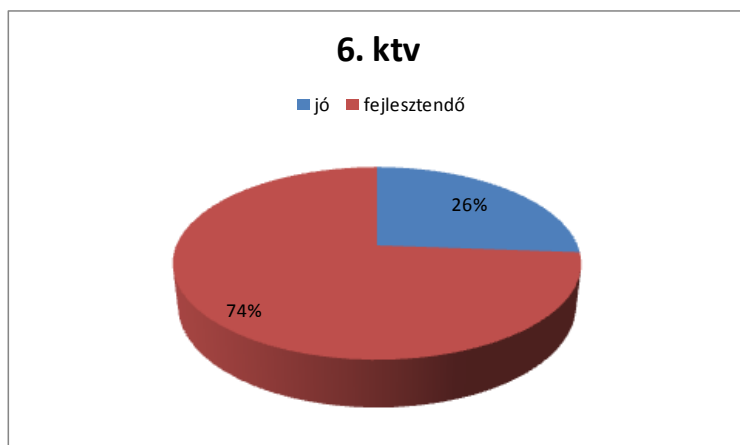


A szilárdhulladék-kezelést a szegmens 6%-a jónak, 44%-a közepesnek, 50%-a gyengének ítéli.

Az alábbi fejlesztési javaslatok érkeztek a közszolgáltatással kapcsolatban:

- szelektív hulladékgyűjtés fejlesztése,
- több szelektív szemetes elhelyezése

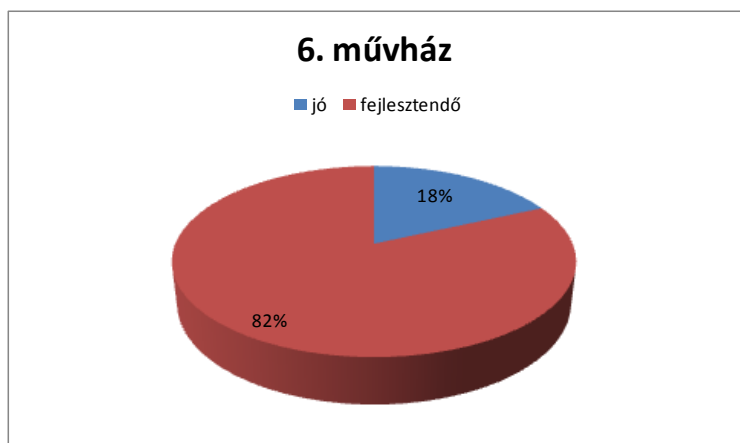
6. Milyennek ítéli meg városunkban a közbiztonságot?



A szegmens a városi közbiztonságot 26%-ban jónak, 74%-ban fejlesztendőnek ítéli.



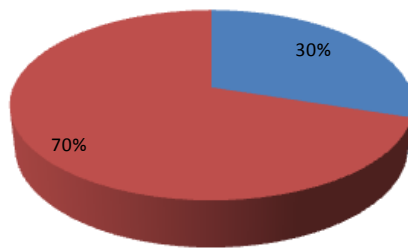
A szegmens a városi közbiztonságot 34%-ban jónak, 66%-ban fejlesztendőnek ítéli.



A szegmens a városi közbiztonságot 18%-ban jónak, 82%-ban fejlesztendőnek ítéli.

6. családsegítő

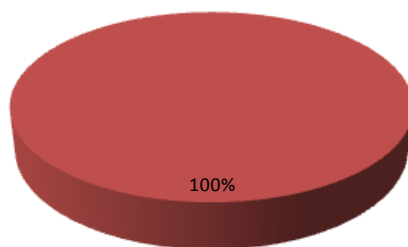
■ jó ■ fejlesztendő



A szegmens a városi közbiztonságot 30%-ban jónak, 70%-ban fejlesztendőnek ítéli.

6. bölcsőde

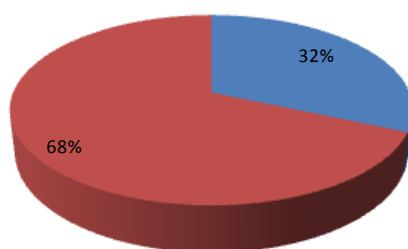
■ jó ■ fejlesztendő



A szegmens a városi közbiztonságot 100%-ban fejlesztendőnek ítéli.

6. óvoda

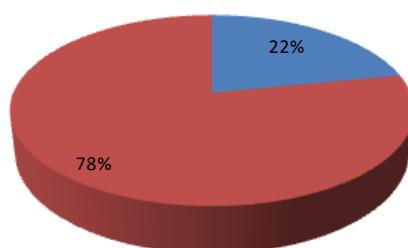
■ jó ■ fejlesztendő



A szegmens a városi közbiztonságot 32%-ban jónak, 68%-ban fejlesztendőnek ítéli.

6. iskola

■ jó ■ fejlesztendő

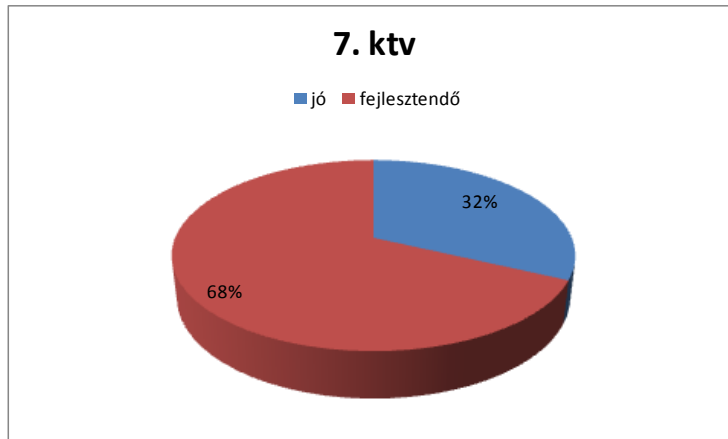


A szegmens a városi közbiztonságot 22%-ban jónak, 78%-ban fejlesztendőnek ítéli.

A közbiztonsággal kapcsolatban az alábbi javaslatok érkeztek:

- sűrűbb járőrözés,
- KMB iroda felállítása,
- Sámsonkertbe körzeti megbízott kihelyezése,
- a kóbor kutyák gyakran és sok bosszúságot okoznak

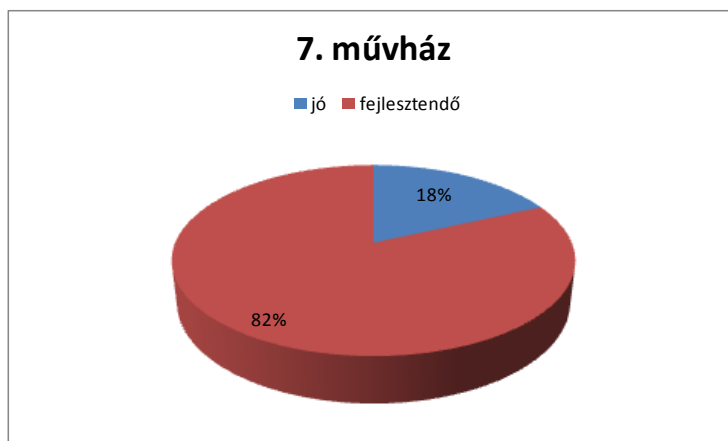
7. Milyennek ítéli meg városunkban a polgárőrség tevékenységét?



A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 32%-a jónak, 68%-a fejlesztendőnek tartja.



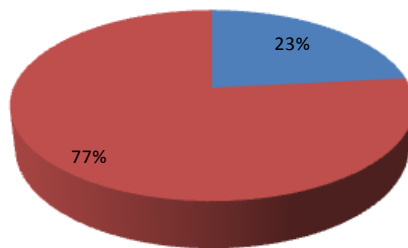
A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 30%-a jónak, 70%-a fejlesztendőnek tartja.



A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 18%-a jónak, 82%-a fejlesztendőnek tartja.

7. családsegítő

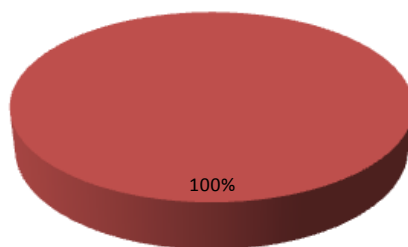
■ jó ■ fejlesztendő



A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 23%-a jónak, 77%-a fejlesztendőnek tartja.

7. bölcsőde

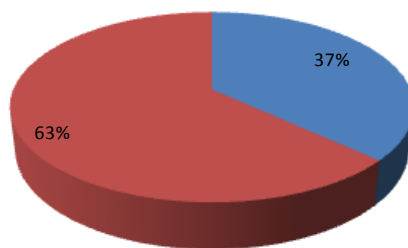
■ jó ■ fejlesztendő



A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 100%-a fejlesztendőnek tartja.

7. óvoda

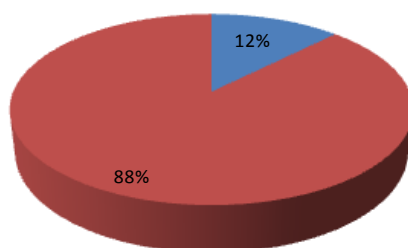
■ jó ■ fejlesztendő



A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 37%-a jónak, 63%-a fejlesztendőnek tartja.

7. iskola

■ jó ■ fejlesztendő



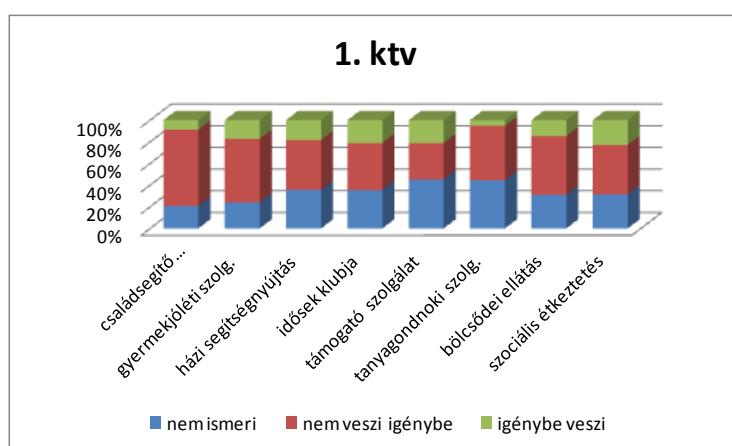
A polgárőrség tevékenységét a válaszadók 12%-a jónak, 88%-a fejlesztendőnek tartja.

Az alábbi fejlesztési javaslatok fogalmazódtak meg a polgárőrséggel kapcsolatban:

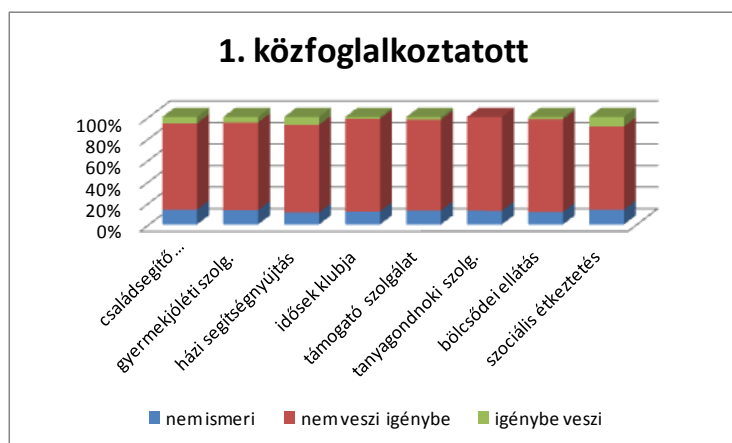
- hathatósabb polgárőri jelenlét a városban,
- több járőrözés,
- több pénzt biztosítása üzemanyagra

HAJDÚSÁMSONBAN A TÁRSULÁS KERETÉBEN MŰKÖDŐ CSALÁDSEGÍTŐ ÉS GYERMEKJÓLÉTI FELADATOKRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

1. Ismeri Ön a Szolgálat alábbi tevékenységeit?

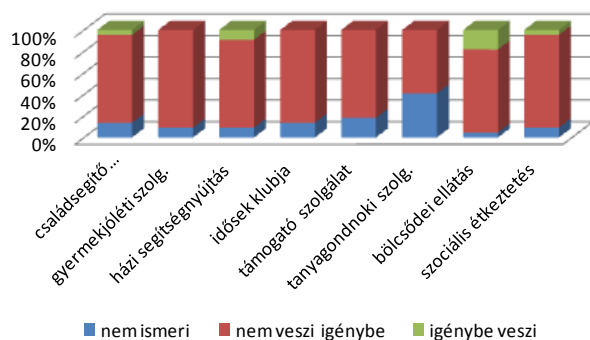


A tanyagondnoki szolgálat és a támogató szolgálat a legkevésbé ismert a szegmens körében, míg az idősek klubját és a szociális étkeztetést veszik a legtöbben igénybe.



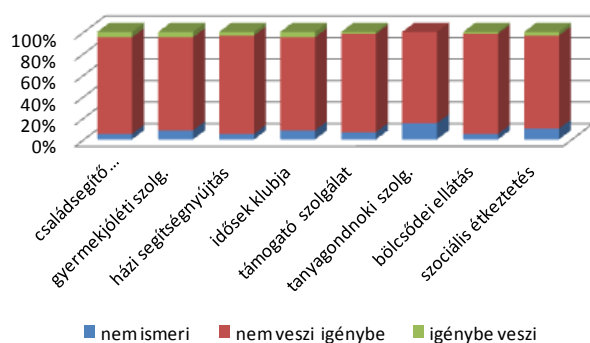
Egyenletes képet kapunk a Szolgálat tevékenységeinek ismertségéről, a legtöbben ismerik a szolgáltatásokat, de csak nagyon kevesen veszik azokat igénybe.

1. művház



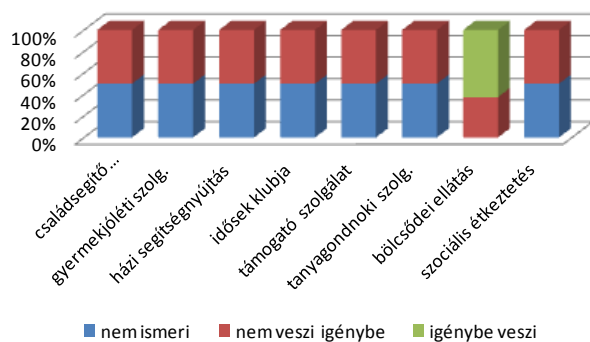
A szegmens válaszadók legkevésbé a tanyagondnoki szolgáltatást ismerik, míg legtöbben a bölcsődei ellátást veszik igénybe.

1. családsegítő



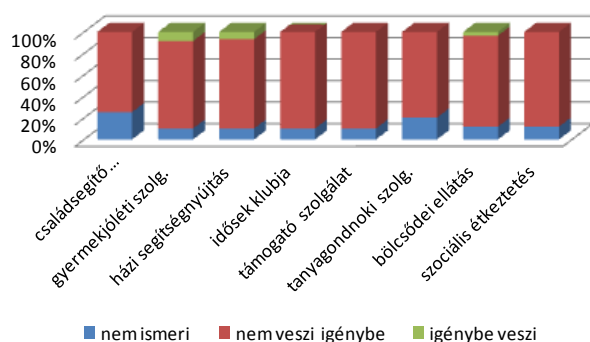
Egyenletes képet kapunk a Szolgálat tevékenységeinek ismertségéről, a legtöbben ismerik a szolgáltatásokat, de csak nagyon kevesen veszik azokat igénybe.

1. bölcsőde

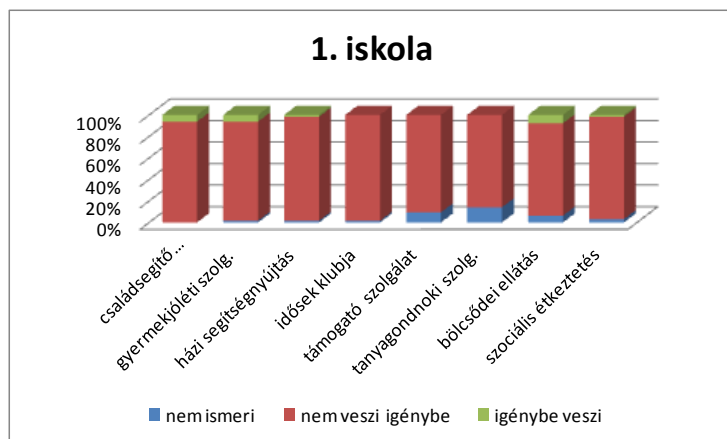


A válaszadók csupán a bölcsődei ellátást veszik igénybe a szolgáltatások közül.

1. óvoda



A Szolgálat tevékenységi körei általánosan ismertek a válaszadók előtt, de csak kevesen veszik őket igénybe.

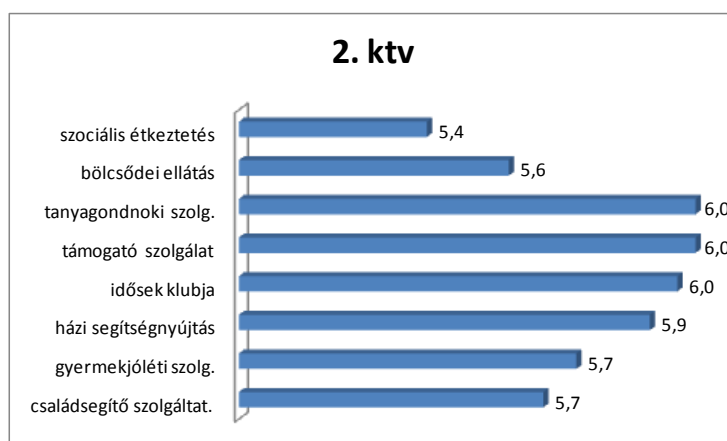


A Szolgálat tevékenységi körei általánosan ismertek a válaszadók előtt, de csak kevesen veszik őket igénybe.

2. Ha már igénybe vette a fenti szolgáltatások egyikét, mennyire volt elégedett?

(1 – nagyon elégedetlen, 6 – nagyon elégedett)

Csak a köztisztviselők és közfoglalkoztatottak esetében tudtunk grafikont készíteni, mivel a többi szegmens válaszadói minimálisan vették igénybe a Szolgálatot.



A szegmens minden tevékenységet magas pontszámmal értékelt, 5-ös alatti érték nem szerepel.

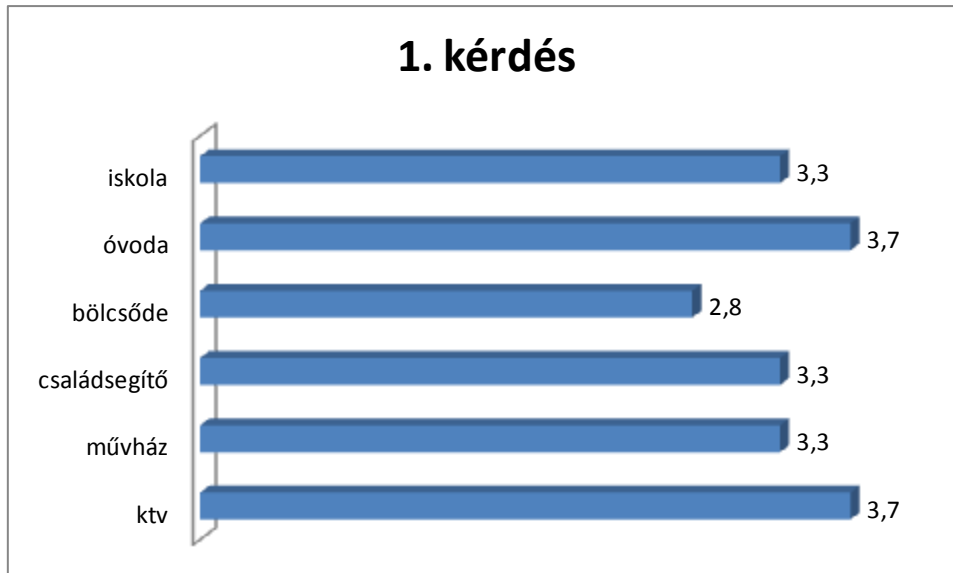


A szegmens leginkább az idősek klubjával elégedett, de minden más tevékenység értékelése megfelelően magas.

KÖZÉLETRE VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

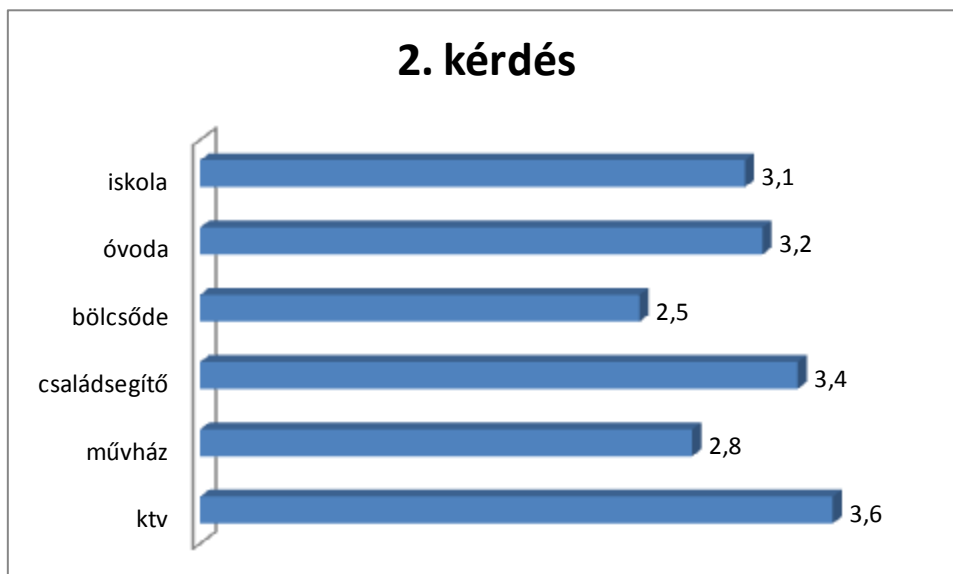
1. Mennyire elégedett az elmúlt évek fejlődésével helyi szinten? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

Az elmúlt évek fejlődésével helyi szinten az óvodai és a köztisztviselői szegmens a leginkább elégedett (3,7), míg legkevésbé a bölcsődei szegmens (2,8).



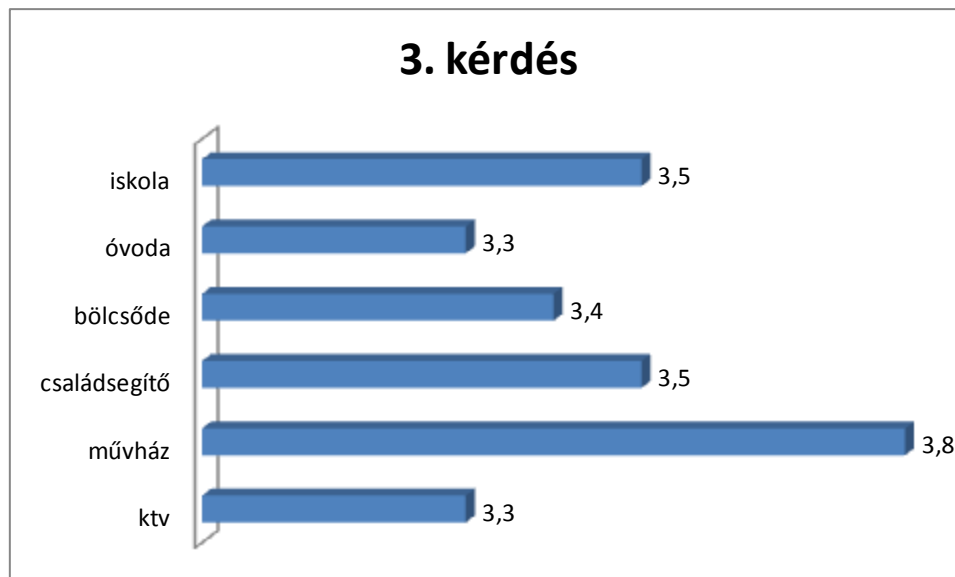
2. Mennyire elégedett az elmúlt évek fejlődésével országos szinten? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

Az országos szintű fejlődéssel leginkább a köztisztviselők elégedettek (3,6). Legkevésbé elégedett a bölcsődei válaszadói kör (2,5), illetve a művelődési ház válaszadói (2,8).



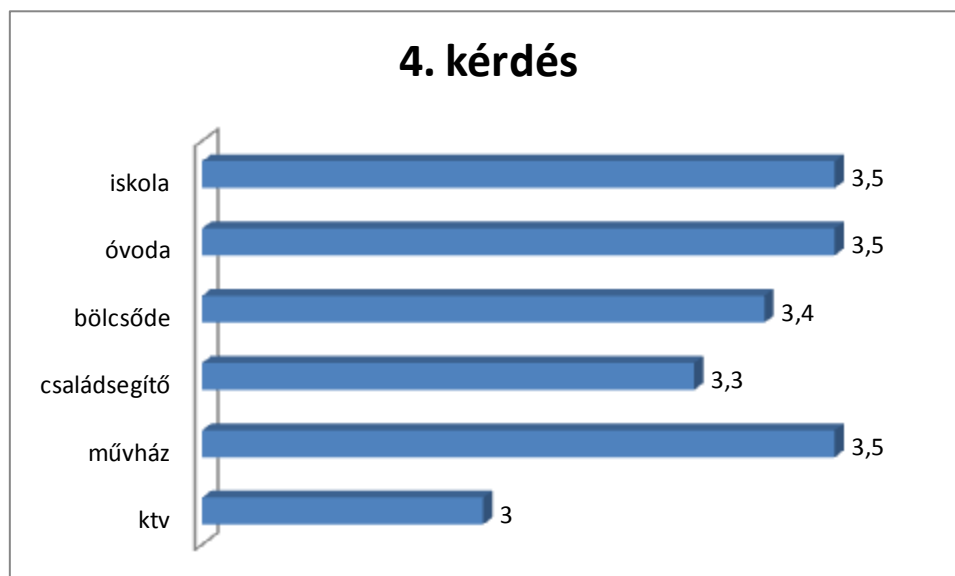
3. Mennyire érdekli Önt a helyi közügyek és a politika? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

A helyi közügyek és politika leginkább a művelődési ház válaszadóit foglalkoztatja (3,8), míg legkevésbé az óvodai válaszadókat és a köztisztviselőket (3,3).

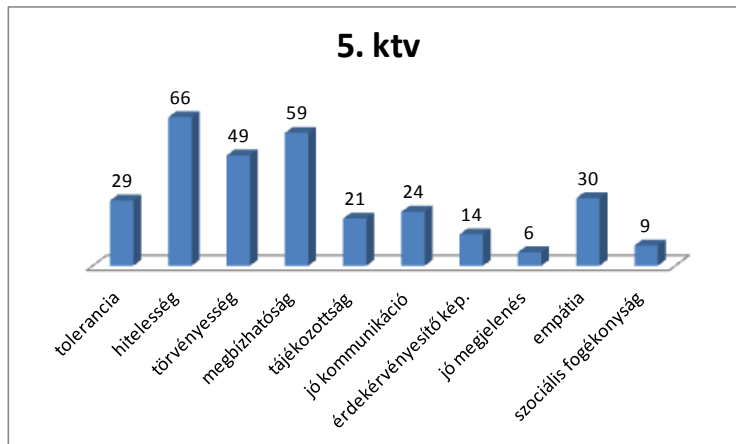


4. Mennyire érdekli Önt az országos közügyek és a politika? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!

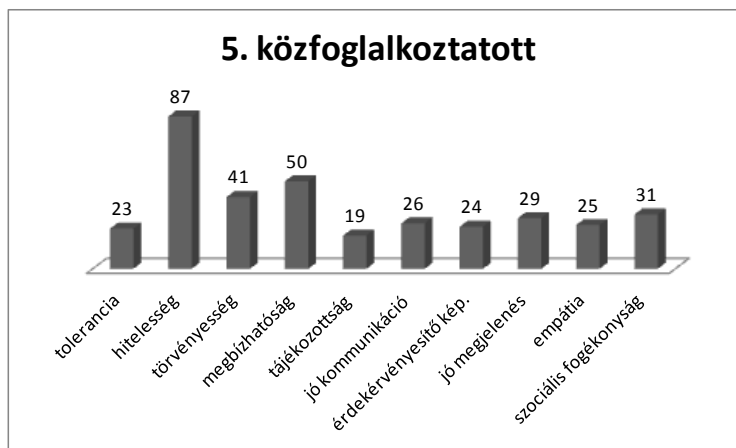
Az országos közügyek és politika szintén a köztisztviselőket érdekli legkevésbé (3), míg az iskola, óvoda és művelődési ház válaszadóit a leginkább (3,5).



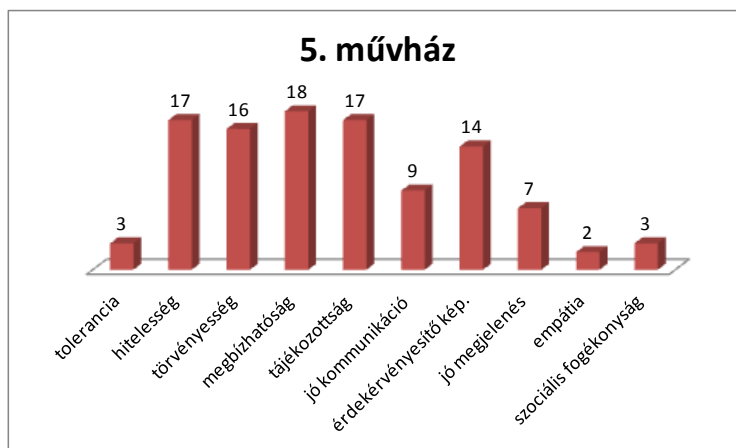
5. Ön mit tart fontosnak egy helyi képviselő munkája során?



A köztisztviselői szegmens a képviselői munka során az alábbi három jellemzőt tartja a legfontosabbnak: hitelesség, megbízhatóság, törvényesség.

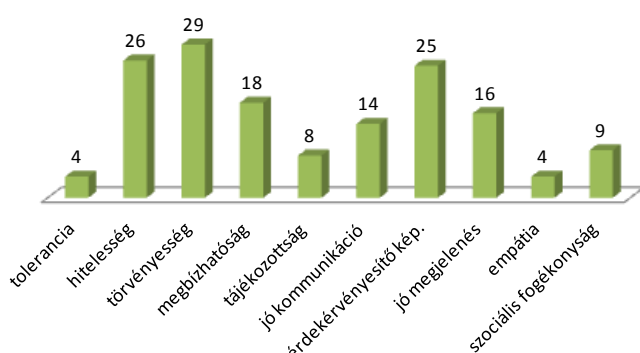


A közfoglalkoztatott szegmens a képviselői munka során kiemelten fontosnak tartja a hitelességet.



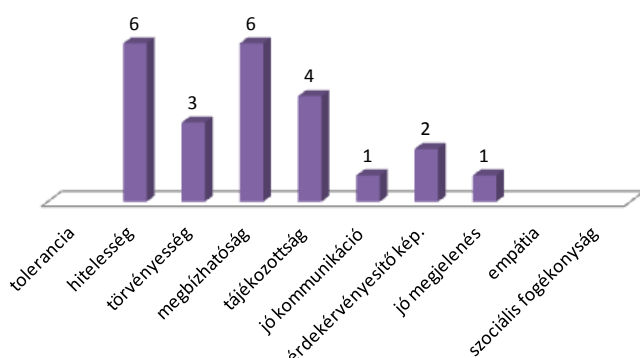
A művelődési ház válaszadói a képviselői munka során az alábbi három jellemzőt tartják a legfontosabbnak: megbízhatóság, hitelesség, tájékozottság.

5. családsegítő



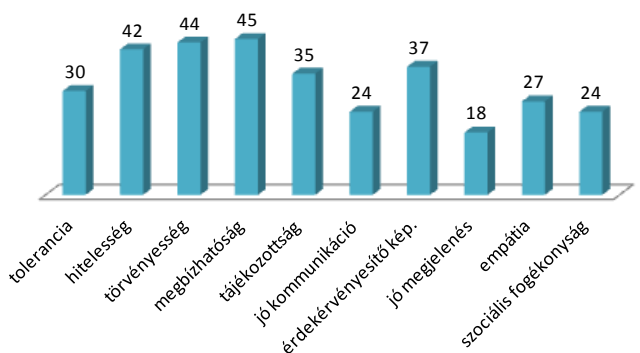
A családsegítő válaszadói a képviselői munka során az alábbi három jellemzőt tartják a legfontosabbnak: törvényesség, hitelesség, érdekérvényesítő képesség.

5. bölcsőde



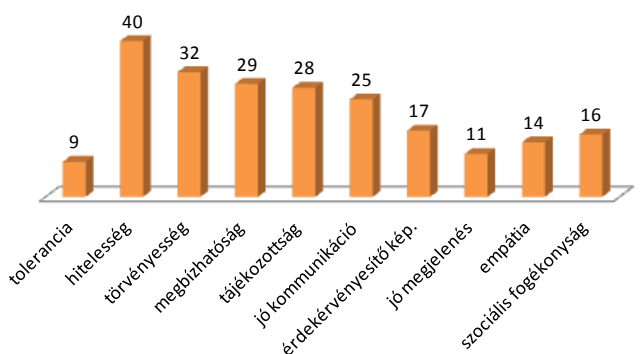
A bölcsőde válaszadói a képviselői munka során az alábbi három jellemzőt tartják a legfontosabbnak: megbízhatóság, hitelesség, tájékozottság.

5. óvoda



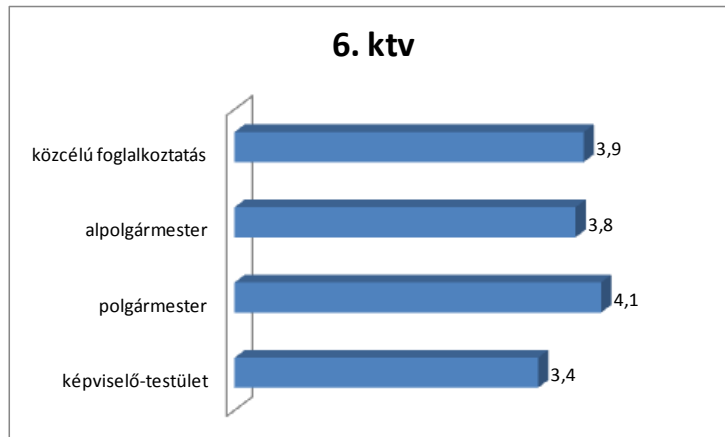
Az óvoda válaszadói a képviselői munka során az alábbi három jellemzőt tartják a legfontosabbnak: megbízhatóság, törvényesség, hitelesség.

5. iskola

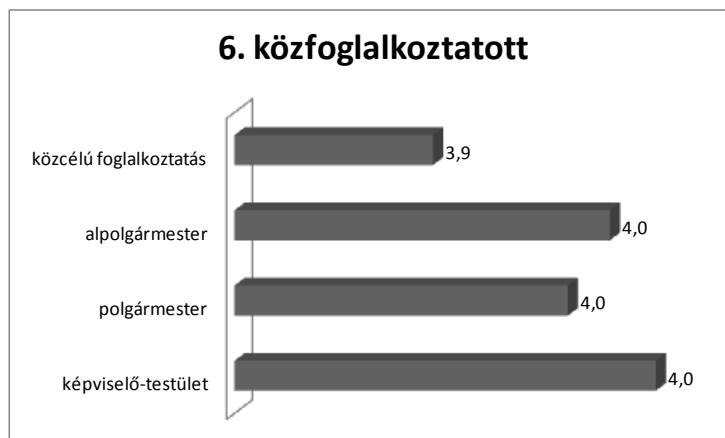


Az iskola válaszadói a képviselői munka során az alábbi három jellemzőt tartják a legfontosabbnak: hitelesség, törvényesség, megbízhatóság.

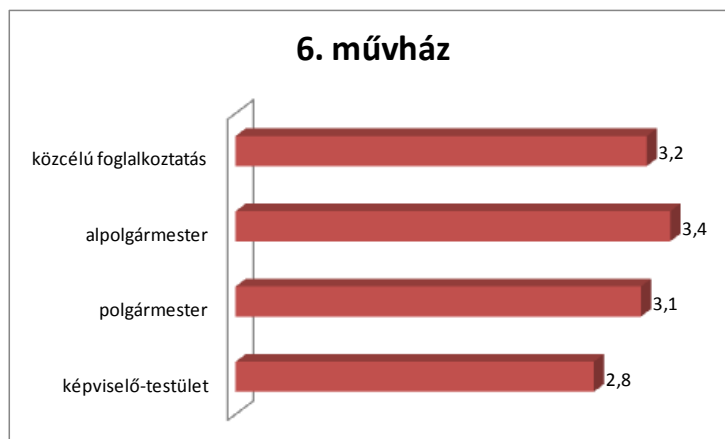
6. Mennyire elégedett Hajdúsámson Város Önkormányzat Képviselő-testülete tekintetében az alábbiakkal? Értékelje 1-től 5-ig terjedő skálán!



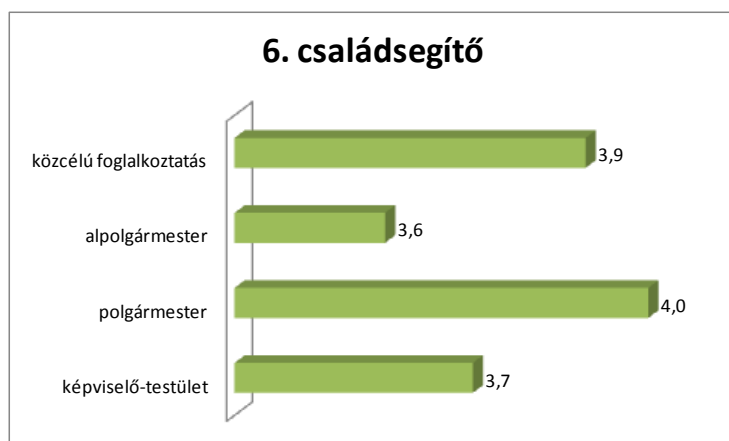
A köztisztviselői válaszadók leginkább a polgármesterrel elégedettek (4,1), legkevésbé a képviselő-testülettel (3,4).



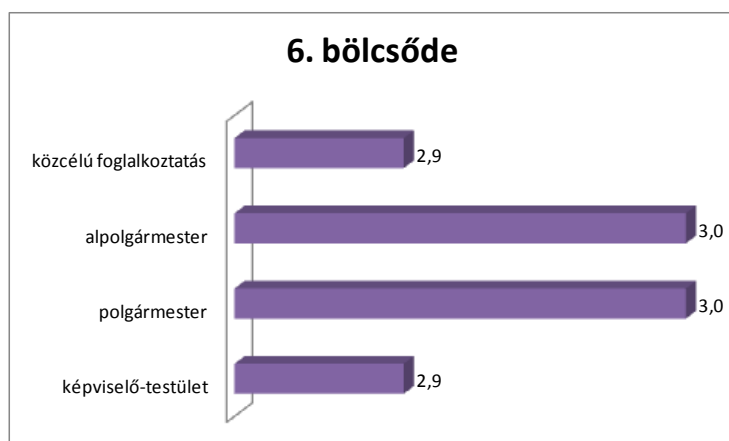
A közfoglalkoztatott válaszadói kör egyformán elégedett a polgármesterrel, az alpolgármesterrel és a képviselő-testülettel (4).



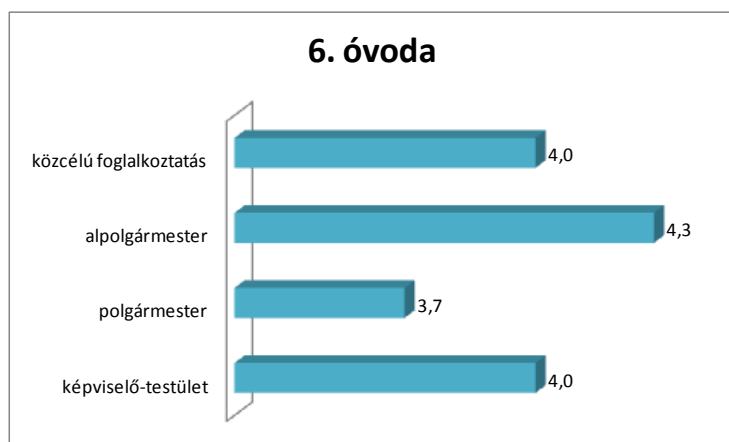
A művelődési ház válaszadói leginkább az alpolgármesterrel elégedettek (3,4), legkevésbé a képviselő-testülettel (2,8).



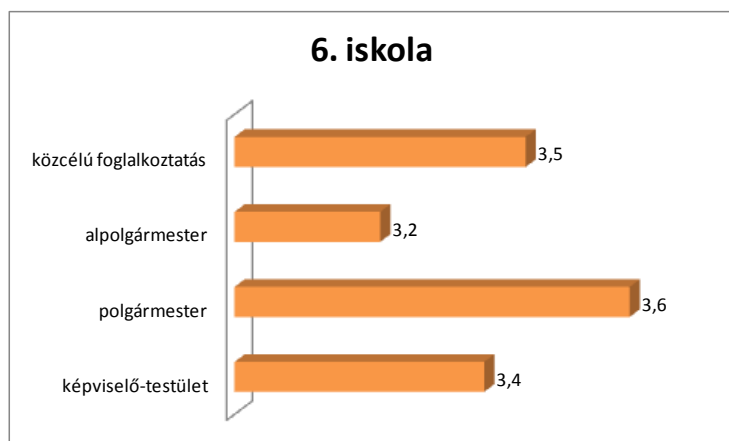
A családsegítő válaszadói leginkább a polgármesterrel elégedettek (4), míg legkevésbé az alpolgármesterrel (3,5).



A bölcsőde válaszadói a polgármestert és alpolgármestert egyformán 3-asra értékelték, míg a képviselő-testületet és a közcélú foglalkoztatást 2,9-re.



Az óvodai válaszadók az alpolgármesterrel a legelégedettebbek (4,3), legkevésbé a polgármesterrel (3,7).



Az iskola válaszadói főként a polgármesterrel elégedettek (3,6), míg legkevésbé az alpolgármesterrel (3,2).

7. Tudja-e, ki az Ön települési önkormányzati képviselője?



A szegmens válaszadóinak 82%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.

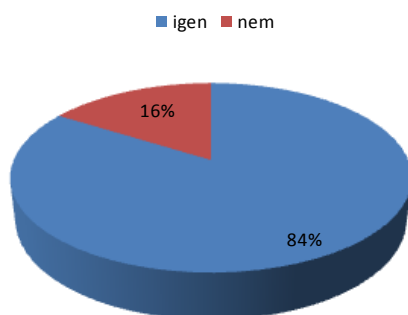


A szegmens válaszadóinak 84%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.



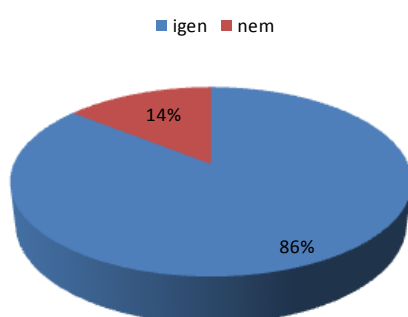
A szegmens válaszadóinak 100%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.

7. családsegítő



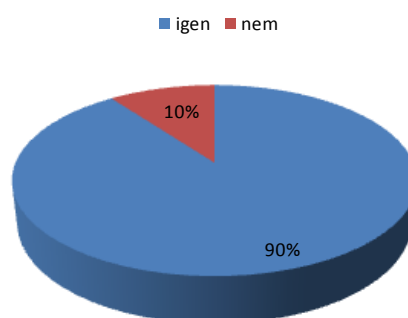
A szegmens válaszadóinak 84%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.

7. bölcsőde



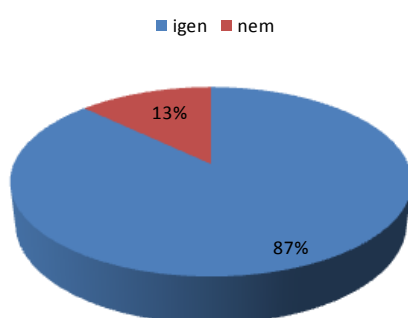
A szegmens válaszadóinak 86%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.

7. óvoda



A szegmens válaszadóinak 90%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.

7. iskola



A szegmens válaszadóinak 87%-a van tisztában azzal, hogy ki a települési önkormányzati képviselője.

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
Kommunikációs lehetőségek hatékonyabb felhasználása a lakosság tájékoztatására, pl. honlap további fejlesztése, Facebook profil alkalmazása, hírlevelek megküldése az ezt igénylő lakosoknak.	5	6
A közszolgáltatásokra vonatkozó eredmények alapján a javítást célzó intézkedési terv elkészítése a hivatal szakapparátusa által.	6	6
Fejlesztésekkel, beruházásokkal kapcsolatos kritikai észrevételek és megfogalmazott javaslatok elemzése.	5	6
Útépítések, útjavítások ütemezése, járdák rendbetétele, mint a lakossági visszajelzések alapján a legfontosabb fejlesztési terület.	6	5
Közbiztonság mértékének újragondolása a lakossági válaszok alapján, járőrszolgálat megszervezése, polgárőrség hathatósabb bevonásával.	6	5
Kulturális élet felpozícióba hozása programok szervezésével, ezek megrendezésével a lakosság igényeit figyelembe véve. Fiataloknak szóló programok, lehetőségek beiktatása.	5	6