

SÜLYSÁP VÁROS ÖNKORMÁNYZATI INTÉZMÉNYRENDSZERÉNEK SZERVEZETFEJLESZTÉSE ÁROP-3.A.2-2013-2013-0052

A TELEPÜLÉSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK ÖSSZEHANGOLÁSA A NEM ÖNKORMÁNYZATI SZOLGÁLTATÁSNYÚJTÓK BEVONÁSÁVAL

2014. NOVEMBER

Tartalomjegyzék

1. Vezetői összefoglaló	3
2. Bevezetés	5
3. Törvényi változások	5
4. A felmérés módszertana	6
5. A jelenlegi helyzet bemutatása	6
5.1. Az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások	6
5.2. Az ügyfelek elégedettsége a közszolgáltatásokkal	9
6. Javaslatok	15
6.1. Javaslat az egyedi szolgáltatások javítására	15
6.2. Javaslat a szolgáltatások összehangolására	16
Mellékletek	18

1. Vezetői összefoglaló

Sülysáp Város Önkormányzata az ÁROP-3.A.2. „Szervezetfejlesztés a Közép-magyarországi régióban levő önkormányzatok számára” című pályázat keretében 21.900 eFt támogatást nyert az önkormányzat szervezetfejlesztésére. A szervezetfejlesztési szakértői tevékenység egyik fontos részét képezi az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatosan az önkormányzati szolgáltatások összehangolása a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával, figyelemmel az állampolgári szempontokra. A vizsgálat során figyelembe vettük a korábbi és jelen tanulmány elkészítéséhez igénybe vett kérdőívek kiértékelését, továbbá a közszolgáltatásokra vonatkozó szerződéses kapcsolatokat, valamint az önkormányzat és a szolgáltatók vezetőivel folytatott interjúkon elhangzott észrevételeket és megállapításokat.

A közszolgáltatási szerződések áttekintését követően megállapítottuk azt, hogy a következő közszolgáltatások azok, melyek ellátása nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával történik:

- közvilágítás;
- kéményseprés;
- orvosi szolgáltatások;
- vízellátás, szennyvízkezelés;
- hulladékkezelés.

A közszolgáltatásokkal kapcsolatos I. ütemű ügyfélélegedettségi felmérés keretében az adott szolgáltatás lakosság szempontjából való fontosság és az azzal kapcsolatos elégedettség kiértékelése során megállapítható volt, hogy:

- a válaszadók számára **legfontosabb az egészségügyi ellátás, mellyel csak a tizenegyedik helyen elégedettek;**
- **a hetedik legfontosabb a közvilágítás, mellyel összességében az ötödik helyen elégedettek;**
- **a közüzemi vízellátás a második helyen, míg a közüzemi csatornahálózat csak a tizenötödik helyen fontos, míg az ötödik helyen elégedettek a vízellátással, és a tizenötödik helyen a csatornarendszerrel;**
- **a hulladékgazdálkodási tevékenység a tizenhetedik helyen fontos, és a tizedik helyen elégedettek a lakosok;**
- **a tömegközlekedés (helyi és helyközi viszonylatban) a tizenegyedik helyen fontos a válaszadók számára, ugyanakkor a második helyen elégedettek vele.**

Ezután ismételt kérdőívezést végeztünk, melyben a konkrét nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók által nyújtott közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségi és fejlesztési területeket kívántuk elemezni. Ennek eredményeként megállapítható volt, hogy a lakosság számára a szolgáltatás szempontjából a következő főbb megfelelésségi szempontok fontosak:

- megfelelő szolgáltatási minőség;
- rendelkezésre állás;
- elérhetőség, helyi iroda;
- megfelelő kommunikáció.

A szolgáltatókkal történt egyeztetés eredményeként megállapítható volt, hogy a fejlesztési területekkel egyetértettek. A szolgáltatási problémák főbb okaiként a következőket jelölték meg:

- regionális rendszerek működtetésének gazdaságossági elvárásai és a helyi szolgáltatás nyújtásból fakadó ellentmondások;
- a lakossági, önkormányzati információk sem mennyiségben, sem minőségben sem pedig időben nem állnak rendelkezésre;
- nem kellően pontosak a szolgáltatással kapcsolatos önkormányzati elvárások;
- alacsony lakossági fizetési hajlandóság;
- rezsicsökkentés.

A fenti vizsgálatokra alapozottan az egyes közszolgáltatások egyedi fejlesztésére javasoltuk:

- az egészségügyi szolgáltatásra vonatkozó fejlesztési folyamat megindítását;
- a helyi tömegközlekedés fejlesztésére vonatkozó projektmegindítását;
- a csatornarendszer megújítására vonatkozó fejlesztési terv kidolgozását a szolgáltatóval közösen;
- a hulladékgazdálkodási rendszer házhoz menő szelektív hulladék gyűjtésére vonatkozó fejlesztési folyamat megindítását,
- a közvilágítás fejlesztésére vonatkozó projekt megindítását.

A közszolgáltatások összehangolása érdekében javasoltuk az alábbiak megfontolását:

- egységes ügyfélszolgálati iroda létrehozása a Távüsz Kft. épületében;
- közös közszolgáltatási kommunikációs terv és kiadványok elkészítése, megjelentetése;
- az egyes közszolgáltatások felelőseinek meghatározását a polgármesteri hivatal keretein belül;
- az egyes közszolgáltatásokra vonatkozó lakossági és önkormányzati igények meghatározását, pontosítását.

2. Bevezetés

Sülysáp Város Önkormányzata az ÁROP-3.A.2. „Szervezetfejlesztés a Közép-magyarországi régióban levő önkormányzatok számára” című pályázat keretében 21.900eFt támogatást nyert az önkormányzat szervezetfejlesztésére. A pályázat végrehajtásához kapcsolódó szakértői feladatok ellátására a város közbeszerzési eljárást írt ki, melyet az AGORA Oktatási Intézet Kft. nyert el.

A szervezetfejlesztési szakértői tevékenység egyik kiemelt részét képezi az önkormányzati feladatok átalakulásával kapcsolatosan a települési közszolgáltatások összehangolása a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával, az állampolgári szempontok figyelembe vételével Mindezekre azért van szükség, hogy a megváltozott feladatok tükrében az önkormányzat rugalmasabban tudja alakítani a település és az intézmények működését, illetve az általa nyújtott közszolgáltatásokat.

Az elvégzett szakértői vizsgálatok eredményeit a jelenlegi helyzetre és a fejlesztési javaslatokra vonatkozóan jelen tanulmány tartalmazza. A tanulmány szervesen kapcsolódik a lakossági körében végzett átfogó felméréshez a közszolgáltatásokkal kapcsolatosan elégedettségéről, illetőleg a támogató infrastruktúra és szerződéses kapcsolatok vizsgálatához is.

3. Törvényi változások

Az Államreform Operatív Program keretében 2007-2010. között több száz települési önkormányzat nyert szervezetfejlesztésre vissza nem térítendő támogatást. Időközben az új önkormányzati törvény következtében a helyi önkormányzatok feladata, jogköre jelentősen megváltozott 2013. január 1-től.

Ennek következtében az önkormányzatok intézmény-fenntartási, hatósági feladatai visszaszorultak, és a polgármesteri hivatalok tevékenységének hangsúlya a településfejlesztés, településüzemeltetés, vállalkozásfejlesztés, közösségfejlesztés felé tolódott el. Ez a megváltozott feladat struktúra megköveteli a korábbi szervezeti, intézményi struktúra, illetve a munkaerő kapacitás gazdálkodás felülvizsgálatát, továbbá a munkatársak település-menedzsmenttel kapcsolatos ismereteinek, készségeinek fejlesztését. Ugyanakkor kiemelten fontos az is, hogy az önkormányzat és az általa ellátott közszolgáltatások működőképessége, megfelelő színvonala folyamatosan biztosítható legyen, az ügyfélkapcsolatok fennmaradjanak, fejlődjenek.

Az ÁROP 3.A.2 pályázat célja éppen az, hogy a szükséges változások felmérésében, megtervezésében, valamint azok megvalósításában segítséget nyújtson a települési önkormányzatok számára, továbbá támogassa a megváltozott feladatstruktúrához kapcsolódó költségcsökkentési, hatékonyságnövelési lehetőségek kiaknázását, a működési és szolgáltatási kínálat fennmaradásában. A pályázat a következő főbb beavatkozási területekre fókuszál:

- szervezet;
- feladat;
- eljárás;
- személyzet.

A fenti beavatkozási területek közül az önkormányzati szolgáltatások összehangolása a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával a **feladat beavatkozási területhez** tartozik. Az önkormányzatok a jogszabályi keretek között maguk határozzák meg belső szervezeti felépítésüket, illetve az általuk ellátandó közszolgáltatások szervezésének módját.

4. A felmérés módszertana

Az önkormányzati szolgáltatások összehangolásához kapcsolódóan a jelenlegi helyzet felmérésére, illetve a lehetséges összehangolási módokra vonatkozóan az alábbi módszerek kerültek alkalmazásra:

- kérdőívezés
- iratelemzés;
- mélyinterjú a vezetőkkel és a közszolgáltatókkal.

Az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások felmérésének első lépése a kérdőívezés volt, melynek keretében – általános jelleggel az ügyfél elégedettségét mértük. Ehhez a 2014. májusában elvégzett I. ütemű ügyfélelégedettségi kérdőív kiértékelését használtuk fel. Ennek keretében 544 db kérdőív került kitöltésre, ami a város lélekszámának 6,64 %-a, vagyis reprezentatívnak volt tekinthető. A kérdőív II. részben az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások, életminőségi jellemzők értékelését kértük a válaszadóktól. Ennek részeként összesen 17 jellemzőt soroltunk fel, azonban kifejtős kérdés keretében további fontos szempontokat is fel lehetett sorolni. A kérdőív önkormányzati szolgáltatásokra

A közszolgáltatásokkal kapcsolatosan áttekintettük a rendelkezésre bocsátott iratokat, szerződéseket, és elemeztük az önkormányzat jelenlegi kötelező és önkéntesen vállalt feladatait, illetőleg azok ellátásának módját, szervezeti kereteit, az önkormányzat és intézményei, illetve külső szervezetek között feladatmegosztást.

A külső szolgáltatásnyújtók által nyújtott szolgáltatások mélyebb megismerése, az egyes tevékenységek, folyamatok, illetőleg a lakossági vélemények okainak mélyebb megismerése, elemzése érdekében a jegyzővel, a városüzemeltetésért felelős irodavezetővel, illetőleg a külső szolgáltatásnyújtók vezetőivel telefonos, illetve személyes mélyinterjút készítettünk. Ennek során már figyelembe vettük az iratelemzésből származó információkat is.

5. A jelenlegi helyzet bemutatása

5.1. Az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások

A települési önkormányzatok kötelező feladatait a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Mötv.) 13. § (1) bekezdése határozza meg. A kötelező feladatokon túlmenően a helyi önkormányzatok önként vállalt feladatokat is végezhetnek, azzal a kitételrel, hogy azok végrehajtása nem veszélyeztetheti a kötelezően ellátandó feladatok végrehajtását. A kötelezően ellátandó és önkéntesen ellátott feladatokat a következő *1. számú táblázatban* meghatározott módon, illetve szervezeti formában látja el Sülysáp Város Önkormányzata.

1. táblázat

A kötelezően ellátandó önkormányzati feladatok ellátásának módja és szervezeti formája

Feladat	Ellátási mód		Szervezet
Kötelező feladatok			
Településfejlesztés, településrendezés	önálló (A 8-10 évente aktuális településrendezési tervek eseti szerződés alapján készülnek)	saját hatáskörben (egyéb tulajdonú gazdasági társasággal)	Sülysáp Város Önkormányzata
Településüzemeltetés			
- köztemetők kialakítása és fenntartása	szerződéses	egyéb tulajdonú gazdasági társasággal	Farkas Ferencc.v.
- közvilágítás	szerződéses	egyéb tulajdonú gazdasági társasággal	KÖZVIL Zrt.
- kéményseprő ipari szolgáltatás	szerződéses ¹	egyéb tulajdonú gazdasági társasággal	Magyar Kémény Kft.
- helyi közutak fenntartása	önálló	saját tulajdonú gazdasági társasággal	TÁVÜSZ Kft.
- közparkok és közterületek kialakítása, fenntartása	önálló	saját tulajdonú gazdasági társasággal	TÁVÜSZ Kft.
- gépjárművek parkolásának biztosítása*	-	-	-
a közterületek, valamint az önkormányzat tulajdonában álló közintézmény elnevezése	önálló	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzatának Képviselő-testülete
egészségügyi alapellátás, egészséges életmód segítségét célzó szolgáltatások	szerződéses	egyéb tulajdonú gazdasági társasággal	vállalkozó háziorvosok
környezet-egészségügy (köztisztaság, települési környezet tisztaságának biztosítása, rovar- és rágcsálóirtás	önálló	saját tulajdonú gazdasági társasággal	TÁVÜSZ Kft.
óvodai ellátás	önálló	intézményen keresztül	Csicsergő Napköziotthonos Óvoda
kulturális szolgáltatás	önálló	intézményen keresztül	Wass Albert Művelődési Központ és Könyvtár
szociális, gyermekjóléti szolgáltatások és ellátások	önálló/szerződéses	intézményen keresztül / társulási formában	Gondozási Központ / Sülysáp Környéki Szociális Társulás
lakás- és helyiséggazdálkodás	önálló	intézményen keresztül	Sülysápi Polgármesteri Hivatal

¹jogszabály alapján Érd Megyei Jogú Város köti a szerződést Sülysáp vonatkozásában is

Feladat	Ellátási mód		Szervezet
a területén hajléktalanná vált személyek ellátásának és rehabilitációjának, valamint a hajléktalanná válás megelőzésének biztosítása*	-	-	-
helyi környezet- és természetvédelem, vízgazdálkodás, vízkárelhárítás	önálló	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzata
honvédelem, polgári védelem, katasztrófavédelem, helyi közfoglalkoztatás	önálló	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzata
helyi adóval, gazdaság szervezéssel és a turizmussal kapcsolatos feladatok	önálló	intézményen keresztül	Sülysápi Polgármesteri Hivatal
a kistermelők, őstermelők számára - jogszabályban meghatározott termékeik - értékesítési lehetőségeinek biztosítása	önálló	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzata
sport, ifjúsági ügyek*	-	-	-
nemzetiségi ügyek*	-	-	-
közreműködés a település közbiztonságának biztosításában	szerződéses ²	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzata
helyi közösségi közlekedés biztosítása	szerződéses	egyéb tulajdonú gazdasági társasággal	GYORSPEED Kft.
hulladékgazdálkodás	szerződéses	saját tulajdonú gazdasági társasággal / más önkormányzat tulajdonában lévő gazdasági társasággal	ÖKOVÍZ Nonprofit Kft.
távhőszolgáltatás*	-	-	-
víziközmű-szolgáltatás	szerződéses	saját tulajdonú gazdasági társasággal / más önkormányzat tulajdonában lévő gazdasági társasággal	ÖKOVÍZ Nonprofit Kft.
szenvedélybetegek ellátása	-	-	-
<i>Önként vállalt feladatok</i>			
bölcsődei ellátás	önálló	intézményen keresztül	Gólyahír Bölcsőde
civiliszervezetek támogatása	önálló	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzata
Bursa Hungarica ösztöndíjpályázatban való részvétel	önálló	saját hatáskörben	Sülysáp Város Önkormányzata

²mezőőrséget működtetnek + támogatják a rendőrséget és a helyi polgári védelmi egyesületet

A táblázat adatait elemezve megállapítható, hogy a lakosság egészének szempontjából relevánsnak tekinthető, nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók (intézmények, illetve gazdasági társaságok) által ellátott közszolgáltatások a következők:

- **közvilágítás;**
- **kéményseprés;**
- **orvosi szolgáltatások;**
- **vízellátás, szennyvízkezelés;**
- **hulladékkezelés;**
- **helyi tömegközlekedés.**

5.2. Az ügyfelek elégedettsége a közszolgáltatásokkal

Az ügyfelek közszolgáltatásokkal való elégedettségének értékeléséhez először a kérdőívezés keretében először megvizsgáltuk azt, hogy mely szolgáltatás milyen fontos az ügyfelek szempontjából. Ezt a fontosságot 1-6-os skálán osztályozva (ahol 1-es a legkevésbé fontos, illetve 6-os a nagyon fontos) az alábbi 2. számú táblázat szerinti sorrendet kaptuk.

Ezt követően vizsgáltuk azt is, hogy ugyanezen szolgáltatásokkal, illetve azok ellátásával milyen mértékben elégedettek az ügyfelek. A válaszadók által az egyes szolgáltatásokra vonatkozó elégedettséget a következő 3. számú táblázat mutatja be.

A 2. és 3. számú táblázatban meghatározott külső szolgáltatásnyújtók által nyújtott szolgáltatások fontosságát, és az azokkal való elégedettséget összegezve az alábbi megállapítások tehetők:

- a válaszadók számára **legfontosabb az egészségügyi ellátás, mellyel csak a tizennegyedik helyen elégedettek;**
- **a hetedik legfontosabb a közvilágítás, mellyel összességében az ötödik helyen elégedettek;**
- **a közüzemi vízellátás a második helyen, míg a közüzemi csatornahálózat csak a tizenötödik helyen fontos, míg az ötödik helyen elégedettek a vízellátással, és a tizenötödik helyen a csatornarendszerrel;**
- **a hulladékgazdálkodási tevékenység a tizenhetedik helyen fontos, és a tizedik helyen elégedettek a lakosok;**
- **a tömegközlekedés (helyi és helyközi viszonylatban) a tizennegyedik helyen fontos a válaszadók számára, ugyanakkor a második helyen elégedettek vele.**

2. táblázat

Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások és életminőségi jellemzők fontossági sorrendje

Ügyintézési szempont	Pontszám	Sorrend
Egészségügyi ellátás	5,35	1.
Közüzemű vízellátás, a vízellátás szolgáltatásának minősége	5,22	2.
Oktatási, nevelési lehetőségek (iskola, óvoda)	5,18	3.
Közbiztonság	5,15	4.
Szociális ellátás, a rászorultak segítése	5,03	5.
Közüti közlekedési lehetőségek, úthálózat és elérhetőség (függetlenül az utak műszaki állapotától)	5,01	6.
Közüvilágítás	4,98	7.
Általában az emberek egymáshoz való viszonya	4,95	8.
A lakosság beleszólása a helyi közügyekbe	4,95	9.
Természeti környezet állapota (víz, levegő, talaj, élővilág)	4,93	10.
Kulturálódási lehetőségek	4,92	11.
Utak állapota	4,88	12.
Lakosság önkormányzati tájékoztatása	4,88	13.
Tömegközlekedés (autóbusz, vonat, egyéb)	4,88	14.
Közüzemű csatornahálózat, a csatornarendszer szolgáltatásának minősége	4,84	15.
Sportolási lehetőségek	4,78	16.
Hulladékgazdálkodás, településtisztasági tevékenységek, közterületek állapota	4,77	17.

3. táblázat

Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások és életminőségi jellemzők fontossági sorrendje

Ügyintézési szempont	Pontszám	Sorrend
Oktatási, nevelési lehetőségek (iskola, óvoda)	3,88	1.
Tömegközlekedés (autóbusz, vonat, egyéb)	3,83	2.
Szociális ellátás, a rászorultak segítése	3,76	3.
Közvilágítás	3,75	4.
Közütemi vízellátás, a vízellátás szolgáltatásának minősége	3,71	5.
Lakosság önkormányzati tájékoztatása	3,65	6.
Közúti közlekedési lehetőségek, úthálózat és elérhetőség (függetlenül az utak műszaki állapotától)	3,62	6.
Sportolási lehetőségek	3,62	8.
Kulturálódási lehetőségek	3,55	9.
Hulladékgazdálkodás, településtisztasági tevékenységek, közterületek állapota	3,52	10.
Egészségügyi ellátás	3,49	11.
Természeti környezet állapota (víz, levegő, talaj, élővilág)	3,48	12.
A lakosság beleszólása a helyi közügyekbe	3,32	13.
Általában az emberek egymáshoz való viszonya	3,31	14.
Közütemi csatornahálózat, a csatornarendszer szolgáltatásának minősége	3,23	15.
Közbiztonság	3,22	16.
Utak állapota	3,16	17.

Ez követően, figyelemmel az 1. táblázat elemzésére is, kiértékeljük az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettséget, és fejlesztendő területeket a szűkebb körben megismételt kérdőívezés alapján. Az egyes szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségi és fejlesztési válaszokat összefoglalóan az alábbi 4. számú táblázat foglalja össze, a kérdőívet a 2. számú melléklet tartalmazza.

A táblázat adatai alapján megállapítható, hogy a lakosság számára a szolgáltatás szempontjából a következő főbb megfelelőségi szempontok fontosak:

- megfelelő szolgáltatási minőség;
- rendelkezésre állás;
- elérhetőség, helyi iroda;
- megfelelő kommunikáció.

Amennyiben a 2. és 3. számú táblázatokban foglalt, az első kérdőívre adott fontossági és elégedettségi pontszámokat is figyelembe vesszük, akkor megállapítható, hogy a lakosság azokkal a szolgáltatásokkal volt elégedett, ahol a fenti szempontok többé-kevésbé érvényesültek. Természetesen az egyes szolgáltatások esetében a szolgáltatás tartalma egyedi, azonban az azokkal való elégedettségi szempontok általánosíthatók.

Meg kell ugyanakkor jegyezni, hogy a felmérések keretében – éppen azok jellege miatt – nem volt lehetőség arra, hogy a felmerült szolgáltatási hiányosságok, fejlesztési területek esetében a valódi okokat vizsgálni lehessen, illetve érdemben meg lehessen fogalmazni az egyes szolgáltatások fejlesztéséhez, összehangolásához kapcsolódó főbb mutatószámokat.

Az önkormányzat vezetőivel, illetve szolgáltatásnyújtók képviselőivel tartott egyeztetés keretében áttekintettük a kérdőívezés során kapott véleményeket. A szolgáltatási fejlesztendő területekkel a szolgáltatók képviselői is egyetértettek. A problémák fő okait a következőkben jelölték meg:

- regionális rendszerek működtetésének gazdaságossági elvárásai és a helyi szolgáltatás nyújtásból fakadó ellentmondások;
- a lakossági, önkormányzati információk sem mennyiségben, sem minőségben sem pedig időben nem állnak rendelkezésre;
- nem kellően pontosak a szolgáltatással kapcsolatos önkormányzati elvárások;
- alacsony lakossági fizetési hajlandóság;
- rezsicsökkentés.

4. táblázat

A nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók által szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettségi és fejlesztési területek

Szolgáltatás	Elégedett	Fejleszteni kell
Közvilágítás	minden utca ellátott, a lámpák megfelelő távolságban vannak, ha indokolt igény van, akkor az önkormányzat felszereltet plusz lámpatestet, viszonylag gyorsan megjavítják, ha gond van a világítással a közvilágítás működési ideje megfelelő	nagyon kis fényt adnak a lámpák, korszerűbb lámpatestekre lenne szükség, az oszlopok a legtöbb helyen régiek és csúnyák, a kábelek is össze-vissza mennek, rontják a településképet
Kéményseprés	csökkent a díj, ténylegesen is ellenőrzik a kéményeket,	nem lehet tudni, hogy mikor járják körbe a települést, munkaidőben járnak, így otthon kell maradni szabadságon ahhoz, hogy elvégezzék a feladatot
Orvosi szolgáltatások	a rendelési idő megfelelő, a háziorvosok kedvesek és szakszerűek, az orvosi rendelők megközelítése tömegközlekedéssel és autóval is megoldott, parkolási lehetőség van, az ügyeleti ellátás időbeli lefedettsége megfelelő	a rendelők állapota elég rossz, a berendezés elavult, felújítást igényelnének mind az épületek, mind a berendezés, a rendelési időket nem mindig tartják be az orvosok, ha időpontot foglal a beteg, akkor is csak nagy késéssel jut be, Elektronikus időpontfoglalás egyáltalán nem működik, pedig gyakran a telefont is csak többszöri hívásra veszik fel, az ügyeleti ellátás során többször került már sor téves diagnózisra.
Helyi tömegközlekedés	van helyi buszjárat	kevés a járatszám, időnként nagyon kisméretű busz közlekedik, alig férnek fel az utasok, a tájékoztatás (menetrendről, jegyárakról stb.) nem megfelelő, a sofőrök időnként nem a megfelelő hangnemben válaszolnak, ha az utasnak problémája van

Szolgáltatás	Elégedett	Fejleszteni kell
Vízellátás, szennyvízkezelés	a vízellátás, szennyvízkezelés szinte teljes mértékben megfelelő, az ivóvíz minősége nagyon jó, az árak sem túl magasak, a szennyvízszállításban már a szombati szállítás is megoldott, ami nagyon pozitív a munkába járók számára, az ivóvíz óraállásának leolvasását viszonylag rugalmasan megoldják, a szennyvízszállítás ügyfélszolgálatára nagyon jó	viszonylag gyakran van csőtörés, ami miatt hosszabban nincs víz nagyobb területeken, szükséges lenne bizonyos hálózati szakaszokat korszerűsíteni, illetve technikailag megoldani, hogy ne kelljen olyan nagy területet kizárni egy-egy javításkor, az ivóvíz ügyfélszolgálatot nagyon nehéz elérni, helyben nincs is kirendeltség, legközelebb Kókán van személyes ügyfélfogadás, viszont telefonon csak a ceglédi központot lehet hívni, ami elég nehézé teszi az ügyintézkést, hiszen nem lehet a kókai ügyintézővel egyeztetni arról, hogy milyen papírokat kell esetleg vinni
Hulladékkezelés	a szállítás megfelelő módon történik, a számlafizetés követhető, a matricákat is időben megkapjuk, illetve van egy türelmi idő az egymást követő időszakok között.	a szemétszállítás díja elég magas, ráadásul az egyedül élőknek a legkisebb kukaméret is túl nagy, nincs zöldhulladék szállítás, nem működnek a közeli hulladékudvarok, így lakossági beszállításra nincs mód, a szelektív hulladékgyűjtés még nem működik megfelelően. mivel ezt a szolgáltatást is az ÖKOVI Kft. végzi, az ügyfélszolgálat az ivóvíznél már említett problémák vannak: nagyon nehéz elérni, helyben nincs is kirendeltség, legközelebb Kókán van személyes ügyfélfogadás, viszont telefonon csak a ceglédi központot lehet hívni, ami elég nehézé teszi az ügyintézkést, hiszen nem lehet a kókai ügyintézővel egyeztetni arról, hogy milyen papírokat kell esetleg vinni.

6. Javaslatok

A települési közszolgáltatások összehangolása az előzőekben felvetett problémák megoldása alapvetően két részre bontható az önkormányzat szempontjából:

1. a szolgáltatásnyújtók egyedi bevonásával elvégzett fejlesztési folyamat az adott konkrét közszolgáltatáson;
2. a szolgáltatásnyújtók együttes bevonásával elvégzett fejlesztési folyamat a különböző közszolgáltatások összehangolása érdekében.

Mindkét megközelítési mód esetében a következő főbb lépéseket kell végrehajtani:

- a fejlesztés kereteinek meghatározása;
- a fejlesztés céljának meghatározása;
- a problémák azonosítása és azok fontosságának meghatározása;
- a gyökér-okok feltárása;
- a fejlesztési javaslatok megfogalmazása;
- a fejlesztés javaslatok befektetéseinek és hatásainak elemzése;
- döntéshozatal a javaslatokról;
- az elfogadott javaslatok bevezetése;
- a fejlesztések eredményeinek visszamérése;
- a szolgáltatás minőségi fejlődésének visszamérése.

6.1. Javaslat az egyedi szolgáltatások javítására

Az egyes közszolgáltatások esetében történő fejlesztési folyamatra vonatkozóan önálló önkormányzati döntés nem született. Az I. ütemű kérdőív válaszai alapján mindenképpen **indokolt az egészségügyi szolgáltatások javítása**, ezért **javasoljuk az erre vonatkozó fejlesztési döntés meghozatalát**.

A **helyi tömegközlekedés fejlesztésére** vonatkozóan javasoljuk önálló **fejlesztési projekt megvalósítást**, különös tekintettel **a járatok számára, a szállítandó igénynek megfelelő kapacitású jármű méretekre** vonatkozóan.

Ugyancsak kiemelt fontosságot tulajdonítottak a válaszadók a vízellátás biztosítása, illetőleg a csatornarendszer működtetése, valamint a szennyvízkezelés ellátásának. A **csatornarendszer elöregedettségeinek kezelésére javasoljuk a szolgáltatóval közös fejlesztési projekt megvalósítását**.

A **hulladékgazdálkodási rendszer zöldhulladék gyűjtésére, illetve a házhoz menő szelektív hulladékgyűjtésre** vonatkozó fejlesztésére –figyelemmel a hulladékgazdálkodási törvénynek a házhoz menő gyűjtésre vonatkozó előírásaira – **önálló fejlesztési projekt megvalósítását javasoljuk**.

A kérdőívezés alapján **a közvilágítási szolgáltatással** voltak a legelégedettebbek az válaszadók, azonban **a lámpatestek, illetve oszlopok és vezetékezés cseréjére, vonatkozó fejlesztési projekt megvalósítása** ennek ellenére is **javasolt**.

6.2. Javaslat a szolgáltatások összehangolására

A nem önkormányzati szolgáltatásnyújtókkal által nyújtott szolgáltatásokkal való nem kellő elégedettség esetében voltak olyan közös elemek, melyeket az önkormányzat és szolgáltatásnyújtók együttes bevonásával javasolt megoldani.

Valamennyi szolgáltatás esetében alapvető fontosságú a szolgáltatásnyújtó és az azt igénybe vevő közötti megfelelő bizalom, mely a személyes jelenlétén és a kölcsönös kommunikáción alapul.

Figyelemmel arra, hogy több szolgáltatás esetében is problémaként jelentkezett az, hogy a szolgáltató nem működtet irodát, ügyfélszolgálatot a településen, illetve nem megfelelő az általuk nyújtott kommunikáció, ezért **javasoljuk egységes ügyfélszolgálat iroda létrehozását** a Távüsz Kft. épületében. A Kft. munkatársai jelenleg is végeznek nem csatornarendszerrel összegyűjtött szennyvíz gyűjtési, szállítási tevékenységet, ebből következően mind helyismerettel, mind pedig szakmai tudással rendelkeznek az ügyfélszolgálati tevékenység ellátásához. A Kft. munkatársait az egyes közszolgáltatók be tudnák tanítani az adott szolgáltatásra jellemző sajátosságok kezelésére. A sülysápi lakosok számára pedig előnyt jelent az is, hogy az ügyintézéshez nem kellene utazniuk. Az egységes ügyfélszolgálati irodát a társaságok tartanák fel, részarányos hozzájárulással. Az egységes ügyfélszolgálati iroda létrehozása érdekében javasoljuk az önkormányzat és a szolgáltatók bevonásával meghatározni azt, hogy pontosan milyen szolgáltatásokat nyújtására lenne lehetőség a helyi irodán, illetve a szolgáltatók milyen feltételekkel tudnák ennek kiépítését, működtetését támogatni.

Ugyancsak **javasoljuk a kommunikáció lehetőségek javítására** az egységes ügyfélszolgálat mellett **közös kommunikációs terv elkészítését** a szolgáltatókkal, illetve **egységes tájékoztató kiadványok elkészítését és eljuttatását** a lakosság számára. Erre alkalmas lehet az önkormányzat és a szolgáltatók honlapja, illetve egyes tájékoztató anyagok kölcsönös megosztása, továbbá a közös ügyfélszolgálati helyiség is.

A kommunikáció javítását szolgálhatja még a továbbiak **a polgármesteri hivatalban az egyes szolgáltatások felelőseinek meghatározása**, kinevezése, illetve a munkaköri leírásuk ennek megfelelő módosítása is. Így a szolgáltatóknak is egyértelmű lenne az, hogy kivel kell a kapcsolatot tartaniuk, ki közvetíti feléjük az önkormányzati elvárásokat.

Javasoljuk továbbá, hogy az egyes közszolgáltatásokra vonatkozó helyi igények, önkormányzati elvárások meghatározása érdekében tartsanak első lépésben **a lakossági igények szélesebb körű felmérését biztosító kérdőíves lekérdezést**, majd annak kiértékelését követően **workshop-okat az önkormányzat és a szolgáltatók képviselőivel**.

Ezekon lehetőség nyílik a lakossági igények „szolgáltatói nyelvre” való lefordítására, továbbá egy egyértelműen elfogadott, kommunikálható szolgáltatási igényre és tartalomra. Ezeken a fórumokon lehet meghatározni azt is, hogy az egyes igények között vannak-e összefüggések, melyek a jobban vagy kevésbé preferáltak, melyek zárják ki esetleg egymást, valamint az egyes igények teljesítéséhez kapcsolódó mérőszámokat is.

Budapest-Sülysáp

.....
Farkas Endre önkormányzati üzletág vezető

.....
Pintér Tamás ügyvezető igazgató

Mellékletek

Minta kérdőív kivonat

II. Szolgáltatások és önkormányzat

16. Mennyire fontosak az Ön számára az alábbi szolgáltatások és életminőségi jellemzők, és mennyire elégedett azokkal, 1-5-ig terjedő skálán mérve (ahol 1: nem fontos, illetve nagyon elégedetlen, 5: nagyon fontos, illetve teljes mértékben)

Sor-szám	Értékelési szempont	Mennyire fontos	Milyen mértékben elégedett vele
1.	Közüzem vízellátás, a vízellátás szolgáltatásának minősége	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2.	Közüzem csatornahálózat, a csatornarendszer szolgáltatásának minősége	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3.	Közüvilágítás	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4.	Egészségügyi ellátás	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
5.	Oktatási, nevelési lehetőségek (iskola, óvoda)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6.	Szociális ellátás, a rászorultak segítése	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
7.	Kulturálódási lehetőségek	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
8.	Sportolási lehetőségek	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
9.	Közübiztonság	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
10.	Tömegközlekedés (autóbusz, vonat, egyéb)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
11.	Közüúti közlekedési lehetőségek, úthálózat és elérhetőség (függetlenül az utak műszaki állapotától)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
12.	Utak állapota	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
13.	Hulladékgazdálkodás, településtisztasági tevékenységek, közterületek állapota	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
14.	Természeti környezet állapota (víz, levegő, talaj, élővilág)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
15.	Általában az emberek egymáshoz való viszonya	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
16.	A lakosság beleszólása a helyi közügyekbe	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
17.	Lakosság önkormányzati tájékoztatása	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

17. Mi az, amit Ön még fontosnak tart az előző szempontokon kívül?

*Második kérdőív a szolgáltatások értékeléséhez***Kérdések****a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók által végzett szolgáltatások összehangolásához****1. Közvilágítás**

Kérem, írja le saját tapasztalatai alapján, hogy, a közvilágítási szolgáltatás esetében mi az, amivel elégedett, és mi az, amin fejleszteni kellene a véleménye szerint (pl. közvilágítással ellátott területek, közvilágítási órák száma, a közvilágítás javítási ideje, lámpatestek egymástól való távolsága, stb.)

Elégedett

.....

.....

.....

.....

.....

Fejleszteni kell

.....

.....

.....

.....

.....

2. Kéményseprés

Kérem, írja le saját tapasztalatai alapján, hogy, a kéményseprői szolgáltatás esetében mi az, amivel elégedett, és mi az, amin fejleszteni kellene a véleménye szerint (pl. kapcsolatfelvétel módja, elvégzett szolgáltatás minősége, stb.)

Elégedett

.....

.....

.....

.....

.....

Fejleszteni kell

.....

.....

.....

.....
.....

3. Orvosi szolgáltatások

Kérem, írja le saját tapasztalatai alapján, hogy, az orvosi szolgáltatás esetében mi az, amivel elégedett, és mi az, amin fejleszteni kellene a véleménye szerint (pl. rendelési idő, megközelíthetőség, ügyelet, stb.)

Elégedett

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

Fejleszteni kell

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

4. Helyi tömegközlekedés

Kérem, írja le saját tapasztalatai alapján, hogy, a helyi tömegközlekedési szolgáltatás esetében mi az, amivel elégedett, és mi az, amin fejleszteni kellene a véleménye szerint (pl. járatok gyakorisága, eszközök állapota, tisztasága, lefedettség, stb.)

Elégedett

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

Fejleszteni kell

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

5. Vízellátás, szennyvízkezelés

Kérem, írja le saját tapasztalatai alapján, hogy, a vízellátási, szennyvízkezelésszolgáltatás esetében mi az, amivel elégedett, és mi az, amin fejleszteni kellene a véleménye szerint (pl. elérhetőség, kirendeltség, tájékoztatás módja, kapcsolat felvételi lehetőségek, számlafizetési lehetőségek, karbantartási idő hossza, stb.)

Elégedett

.....

.....

.....

.....

.....

Fejleszteni kell

.....

.....

.....

.....

.....

6. Hulladékkezelés

Kérem, írja le saját tapasztalatai alapján, hogy, a hulladékkezelésszolgáltatás esetében mi az, amivel elégedett, és mi az, amin fejleszteni kellene a véleménye szerint (pl. elérhetőség, kirendeltség, tájékoztatás módja, kapcsolat felvételi lehetőségek, számlafizetési lehetőségek, gyakoriság, szelektív hulladék gyűjtés, zöldhulladék gyűjtés, stb.)

Elégedett

.....

.....

.....

.....

.....

Fejleszteni kell

.....

.....

.....

.....

.....