

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

ÁTFOGÓ FELMÉRÉS ÉS ELEMZÉS KÉSZÍTÉSE A KÖZSZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉGRŐL

II. ÜTEM ÉRTÉKELÉS

2014. NOVEMBER

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	3
2. A felmérés módszertana.....	3
3. A felmérés kiértékelése	4
3.1. Általános információk	4
3.1.1. A válaszadók életkori szerinti megoszlása.....	4
3.1.2 A válaszadók nemek közötti megoszlása.....	5
3.1.3. Lakás és munka.....	6
3.1.4. Háztartás.....	6
3.1.5. Iskolai végzettség.....	6
3.2. Az ügyintézással kapcsolatos elégedettség	7
3.2.1. Ügyintézés gyakorisága	7
3.2.2. Ügyintézés jellemzői.....	8
3.2.3. Ügyintéző viselkedése	10
3.2.4. Ügyintézési formák.....	13
3.2.5. Ügyek.....	13
3.2.5. Ügyintézés ideje	15
3.2.6. Tájékoztatás.....	16
3.3. Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség.....	17
3.3.1. Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások	17
3.3.2. Az önkormányzat tevékenysége.....	20
Mellékletek	22

1. Bevezetés

Sülysáp Város Önkormányzata az ÁROP 3.A.2. pályázat keretében 21.900eFt támogatást nyert az önkormányzat szervezetfejlesztésére. A projekt szakmai végrehajtását az AGORA Oktatási Intézet Kft. végzi.

A szervezetfejlesztési projekt részét képezi az ügyfél elégedettség mérése is, annak érdekében, hogy a felmérés eredményeit a szervezetfejlesztési folyamat során hasznosítani lehessen. További fontos szempont az is a felmérés során, hogy ajelen tanulmányban vizsgált, megismételt felmérés eredményeivel összevetve a szervezetfejlesztési folyamat hatékonyságát vissza lehessen mérni.

A feladat elvégzéséhez kérdőív került összeállításra, melynek kettős fókusza volt:

1. a polgármesteri hivatalban végzett tevékenységekkel kapcsolatos elégedettség felmérése;
2. az önkormányzat által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség felmérése.

Az elvégzett felmérés módszertanát, továbbá a felmérés eredményeit az alábbi fejezetek ismertetik.

2. A felmérés módszertana

A szolgáltatásokkal kapcsolatos felmérés módszertanát alapvetően meghatározta a pályázati lehetőség által nyújtott, illetve elvárt mintanagyság, a település adottságai, a helyben szokások kérdezési módszerek.

Az ÁROP pályázatban elvárt mintanagyság, illetve a pályázati koncepcióban leírtak szerint a mintának a település lélekszámának 6 %-át kellett felölelnie. Ez Sülysáp város esetében 491 fős mintának kellett volna, megfeleljen. A ténylegesen felvett, értékelhető kérdőívek száma 521 db, ami 6,37 %-os értéknek felel meg, tehát reprezentatívnak tekinthető.

A kérdőív három fő részre tagolódott:

- I. Ügyintézés.
- II. Szolgáltatások és önkormányzat.
- III. Statisztikai adatok a kiértékeléshez.

Az I. részben feltett összesen 14 db kérdésben arra kerestük a választ, hogy milyen gyakran szokott a válaszoló ügyfélként a polgármesteri hivatalba betérni, vagyis véleménye milyen gyakoriságú látogatás következménye. Ezen túlmenően ebben a kérdéscsoportban kiemelten vizsgáltuk azt is, hogy az ügyintézés során milyen tényezőket tart fontosnak, és azokat miként minősíti a polgármesteri hivatal esetében, továbbá az ügyintéző viselkedésében milyen szempontokat tart fontosnak, és azokat a konkrét ügyintézési tapasztalatok alapján hogyan értékeli. Választ kerestünk arra is, hogy milyen ügyekben fordultak meg az ügyfelek a hivatalban, és milyen ügyintézési formákat részesítenek előnyben. A kérdéscsoport utolsó részében az ügyintézés előtti várakozásra, az ügyintézés időigényére, illetve az ügyintézés során nyújtott tájékoztatás milyenségére kérdeztünk rá. Nyitott kérdéseket tettünk fel az ügyintézés során észlelt kellemes és kevésbé jó tapasztalatokra.

A 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 következőkben az önkormányzat tevékenységének, munkájának nyomon követését kérdeztük meg, illetve azt, hogy ennek tükrében miként értékeli az önkormányzat munkáját. Megkértük a válaszadókat arra is, hogy az önkormányzat jó és kevésbé jó döntéseit is írják le, illetve értékeljék az önkormányzat tevékenységét. Az önkormányzati munka további fejlődésének támogatása érdekében lehetőséget biztosítottunk a válaszadók számára arra is, hogy a 3-3 legjobb és legrosszabbnak vélt önkormányzati döntést, illetve a további fejlődési irányokat ki tudják fejteni a kérdőíven.

A III. részben a válaszadók életkorára, nemére, az általuk képviselt háztartás létszámára, továbbá az iskolai végzettségükre kérdeztünk rá. A részletes kérdőívet az *1. számú melléklet* tartalmazza.

Azon kérdések esetében, ahol nem kifejtős kérdésről volt szó, általában 6 fokozatú ún. *Likert-skálát* alkalmaztunk, azért, hogy ne lehessen semleges választ adni.

A település adottságai, illetve a helyben szokásos lekérdezési módok megismerését követően a kérdőíves, személyes interjúk lekérdezés mellett döntöttünk, ami teljes mértékben megfelelt a koncepcióban leírtaknak.

A lekérdezés kérdezőbiztosokkal történt, akiket előzetesen felkészítettünk az interjúztatásra, továbbá az egyes kérdésekre adandó válaszok magyarázatára, értelmezésére, valamint a lehetséges konfliktushelyzetek kezelésére. A lekérdezés a polgármesteri hivatalban az ügyfélszolgálat mellett, illetve a nagyobb intézmények területén, valamint a településközpontokentörtént, 2014. novemherhónapban, összességében 15 nap alatt.

A kérdőívek feldolgozását az AGORA Oktatási Intézet Kft. munkatársai végezték, Microsoft Excel táblázatkezelő programmal, illetve annak statisztikai bővítményeivel. Az értékelés során az 1. ütemű felmérés adatait is megjelenítettük, illetve az összehasonlításhoz azokat vettük alapul az eltérések elemzéséhez.

3. A felmérés kiértékelése

3.1. Általános információk

3.1.1. A válaszadók életkori szerinti megoszlása

A válaszadók életkor szerinti megoszlását az alábbi *1. számú táblázat* mutatja be. A táblázat adataiból megállapítható, hogy azok jellemzőek a város korfájára.

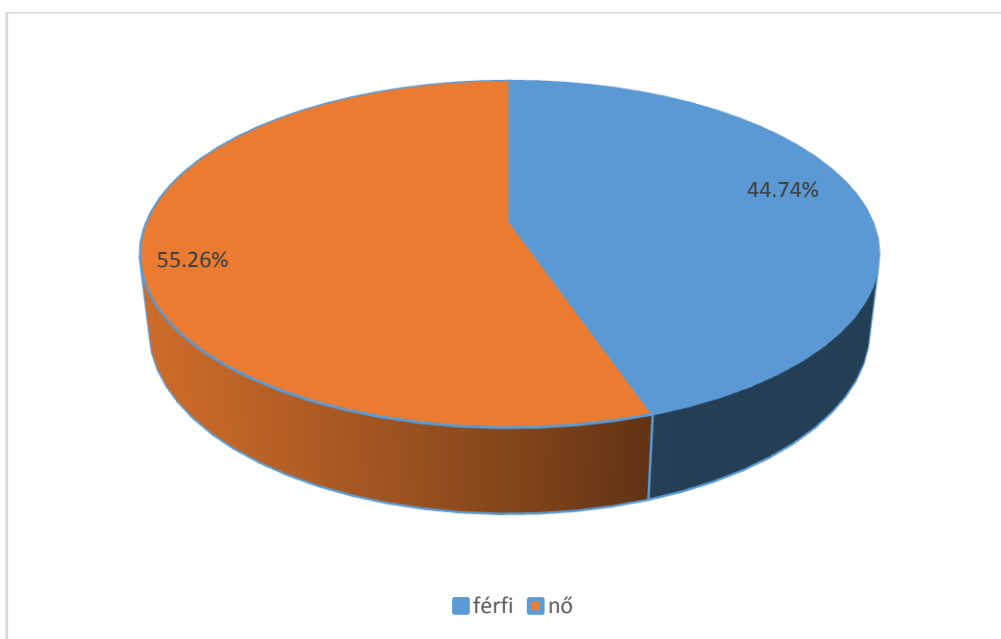
1. táblázat

A válaszadók életkor szerinti megoszlása

Kor kategória	Arány		
	1.felmérés	2.felmérés	eltérés
14-18 év között	3,47%	2,88%	-0,59%
19-30 év között	23,08%	21,71%	-1,37%
31-40 év között	26,96%	28,33%	1,37%
41-50 év között	27,65%	29,12%	1,47%
51-61 év között	13,08%	14,11%	1,03%
62 év felett	5,76%	3,85%	-1,91%

3.1.2 A válaszadók nemek közötti megoszlása

A válaszadó nemek közötti megoszlását az 1. számú ábra mutatja be.



1. ábra

A válaszadók nemek közötti megoszlása

A nemek közötti arány lényegesen nem tér el a településre jellemző adatoktól. Ez elsősorban az adatfelvétel módjával és időbeli intervallumával függ össze, a kiértékelést lényegesen nem befolyásolja a kismértékű eltérés.

3.1.3. Lakás és munka

A lakás és munka témában két kérdés került felvételre. A megkérdezettek 93,02 %-a lakik helyben, és 6,98 %-a jár be a településre, illetve a hivatalba ügyeit intézni. A válaszadók 33,17 %-a dolgozik a településen, a többi 66,83 % pedig a településen kívül, elsősorban a közeli Budapesten és a budapesti agglomerációban vállal munkát.

3.1.4. Háztartás

Az egyes háztartások létszámának megoszlását az alábbi 2. számú táblázat mutatja be. A táblázat adataiból látható, hogy az érintett háztartások mintegy 26 %-a 4 fős háztartásban, továbbá a 2 fős és 3 fős háztartásokkal közösen ez a három kategória a háztartások több mint 71 %-át fedi le.

2. táblázat

A válaszadók háztartási létszámainak megoszlása

Háztartási kategória	Arány		
	1.felmérés	2.felmérés	eltérés
1 fős	11,65%	10,28%	-1,37%
2 fős	19,04%	18,57%	-0,47%
3 fős	24,85%	26,18%	1,33%
4 fős	25,68%	27,09%	1,41%
5-6 fős	13,85%	12,68%	-1,17%
7-8 fős	2,18%	2,35%	0,17%
8 főnél nagyobb	2,75%	2,85%	0,10%

3.1.5. Iskolai végzettség

A válaszadók iskolai végzettségére vonatkozó adatokat az alábbi 3 számú táblázat mutatja be.

3. táblázat

A válaszadók iskolai végzettségének megoszlása

Iskolai végzettség	Arány		
	1.felmérés	2.felmérés	eltérés
8 általánosnál kevesebb	5,43%	6,21%	0,78%
8 általános	16,48%	15,28%	-1,20%
szakmunkásképző, szakiskola	19,35%	21,34%	1,99%
szakközépiskola	16,87%	14,35%	-2,52%
technikum	15,60%	17,69%	2,09%
gimnázium	12,76%	13,08%	0,32%
főiskola	10,63%	9,48%	-1,15%
egyetem	2,88%	2,57%	-0,31%

A táblázat adatai alapján megállapítható, hogy a válaszadóknak közel 21,49 %-a 8 általánost, vagy annál kevesebb osztály végzett, míg a felsőfokú végzettségűek száma 12,05 %.

3.2. Az ügyintézésrel kapcsolatos elégedettség

3.2.1. Ügyintézés gyakorisága

A kérdőív első szakmai részében az ügyintézésre vonatkozó kérdésekre adott válaszokat elemeztük. E témakörben két kérdést tettünk fel, melyek szorosan összefüggnek azzal, hogy a válaszadók értékelését milyen mértékben kell hosszabb távú tapasztalatként, általánosítható megállapításként értékelni. A polgármesteri hivatal látogatási gyakoriságát az alábbi 4. számú táblázat mutatja be.

A táblázat adataiból látható, hogy az átlagos féléves-éves látogatási gyakoriság a legnagyobb, 24,18 %-os értékkel, melyet a negyedéves gyakoriságú látogatás követ közel azonos aránnyal, 23,89 %-kal a visszamérés során. A féléves, vagy annál ritkább látogatások értéke összesen 44,32 %, míg ha a negyedéves értékekkel együtt vizsgáljuk, akkor ennek a három kategóriának a gyakorisága összességében meghaladja a 68%-os mértéket. Ebből következően kiemelten fontos, hogy a viszonylag ritka gyakoriságú látogatásokkor megfelelő figyelmet és gondos kiszolgálást kapjanak az ügyfelek.

A következőkben vizsgáltuk azt is, hogy legutoljára mikor voltak a válaszadó ügyeiket intézni, mivel általában ezek a benyomások a meghatározóak a válaszadás során. A legutolsó látogatások időtávjára adott válaszokat az 5. számú táblázat mutatja be.

4. táblázat

A polgármesteri hivatal látogatottságának gyakorisága

Látogatási gyakoriság	Arány		
	1.felmérés	2.felmérés	eltérés
hetente	7,67%	6,38%	-1,29%
kéthetente	6,32%	6,18%	-0,14%
havonta	17,78%	19,23%	1,45%
évente 3-4 alkalommal	22,68%	23,89%	1,21%
évente 1-2 alkalommal	26,02%	24,18%	-1,84%
évente legfeljebb 1 alkalommal	19,53%	20,14%	0,61%

5. táblázat

A polgármesteri hivatal utolsó látogatásának ideje

Utolsó látogatás időintervalluma	Arány		
	1.felmérés	2.felmérés	eltérés
kevesebb, mint egy hete	19,22%	17,63%	-1,59%
egy hónapon belül	13,68%	15,22%	1,54%
1 és 3 hónap között	25,22%	23,97%	-1,25%
3 és 6 hónap között	12,88%	11,31%	-1,57%
6 hónap és 1 év között	15,66%	16,23%	0,57%
több mint egy éve	13,34%	15,64%	2,30%

A fenti táblázatból látható, hogy az utolsó látogatás időpontja lényegesen eltolódott a közelebbi időkhöz, a látogatási gyakorisághoz viszonyítva, vagyis a válaszadók lényeges hányada (több mint 56 %-a) a „kevesebb, mint egy hete” és az „1-3 hónap között” látogatta meg a hivatalt, tehát válaszaik mindenképpen frissnek, relevánsnak tekinthetők.

3.2.2. Ügyintézés jellemzői

Az ügyintézés jellemzői alatt két szempontrendszert vizsgáltunk: egyrészt elemeztük azt, hogy a válaszadók számára milyen szempontok a legfontosabbak az ügyintézés során, másrészt azt is górcső alá vettük, hogy ezek a fontossági szempontok a konkrét ügyintézés során milyen mértékben

teljesültek. Az ügyintézési szempontok közötti fontossági sorrendet a kapott pontszámok alapján rangsoroltuk ordinális skálán, amit az alábbi 6. számú táblázat ismertet.

6. táblázat

Az ügyintézési szempontok fontossági sorrendje

Ügyintézési szempont	1.felmérés		2.felmérés	
	Pontszám	Sorrend	Pontszám	Sorrend
Ügyintézési határidők betartása	5,44	1.	5,31	1.
Elérhetőség	5,21	2.	5,12	3.
Várakozási idő	5,14	3.	5,19	2.
Ügyintézés egyszerűsége (pl. időpontkérés az ügyfélszolgálatra)	4,96	4.	5,08	4.
Előzetes információk nyújtása az ügyintézés módjáról	4,92	5.	4,83	7.
Nyitva tartás, ügyfélfogadási idő	4,88	6.	4,97	5.
Ügyintézési körülmények megfelelősége (tárgyi eszközök, kényelem, alkalmasság)	4,74	7.	4,88	6.
Tisztaság, rend	4,55	8.	4,67	8.

A fenti ügyintézési szempontok gyakorlatban való teljesülésének értékelését az alábbi 7. számú táblázat tartalmazza.

7. táblázat

Az ügyintézési szempontok teljesülésének sorrendje

Ügyintézési szempont	1.felmérés		2.felmérés	
	Pontszám	Sorrend	Pontszám	Sorrend
Tisztaság, rend	4,54	1.	4,32	4.
Elérhetőség	4,38	2.	4,57	1.
Ügyintézési körülmények megfelelősége (tárgyi eszközök, kényelem, alkalmasság)	4,22	3.	4,41	2.
Ügyintézési határidők betartása	4,18	4.	4,36	3.
Nyitva tartás, ügyfélfogadási idő	4,09	5.	4,15	6.
Ügyintézés egyszerűsége (pl.	4,04	6.	4,18	5.

időpontkérés az ügyfélszolgálatra)				
Előzetes információk nyújtása az ügyintézés módjáról	3,89	7.	4,08	7.
Várakozási idő	3,84	8.	4,03	8.

A táblázat adatai alapján megállapítható, hogy a megkérdezettek a két felmérés között **az ügyintéző személyéhez, illetve az ügyintézési szempontok közül érdemi javulást tapasztaltak az elérhetőség, az ügyintézési határidők betartása esetében.** Ezek a változások összességében hatékonyabb munkavégzést tesznek lehetővé, de természetesen ezek nem csak a szervezetfejlesztési tevékenység következményei.

3.2.3. Ügyintéző viselkedése

Az ügyintézés mellett a szolgáltatás jellegéből adódóan kiemelten fontos a szolgáltatást nyújtó személy, az ügyintéző viselkedése, hozzáállása is. Ennek érdekében az előbbiekhez hasonlóan két részre bontottan vizsgáltuk ezt a kérdéskört: egyrészt az általánosan megfogalmazott szempontok szerinti fontosság, másrészt a gyakorlatban való megvalósulás szempontjából. Az ügyintéző viselkedésének általános szempontjait a *8. számú táblázat* mutatja be.

8. táblázat

Az ügyintéző viselkedési szempontjainak sorrendje

Ügyintézési szempont	1.felmérés		2.felmérés	
	Pontszám	Sorrend	Pontszám	Sorrend
Kommunikáció	5,34	1.	5,42	1.
Ügyintéző megbízhatósága	5,30	2.	5,18	5.
Ügyintézés gyorsasága	5,28	3.	5,34	2.
Ügyintéző udvariassága, kedvessége és készségessége	5,21	4.	5,27	3.
Ügyintéző rugalmassága	5,18	5.	5,22	4.
Ügyintéző gondossága	5,02	6.	5,09	6.
Ügyintéző nyitottsága, empátiája	4,98	7.	4,78	7.

Amennyiben ugyanezen szempontokat a gyakorlati megvalósulás szerinti sorrendben vizsgáljuk, akkor a *9. számú táblázat* szerinti sorrend alakul ki az interjúalanyok válaszai alapján.

9. táblázat

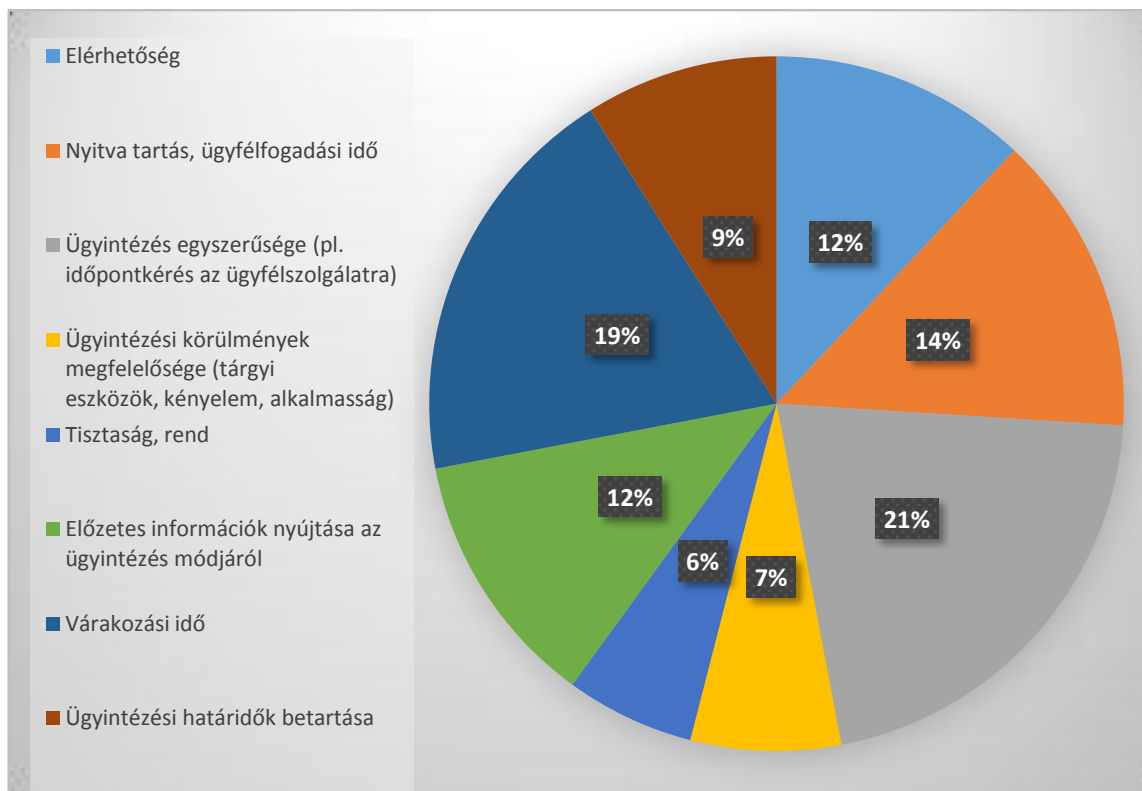
Az ügyintéző viselkedési szempontjainak teljesülési sorrendje

Ügyintézési szempont	1.felmérés		2.felmérés	
	Pontszám	Sorrend	Pontszám	Sorrend
Ügyintéző megbízhatósága	4,28	1.	4,26	4.
Ügyintéző udvariassága, kedvessége és készségessége	4,27	2.	4,42	1.
Ügyintéző gondossága	4,20	3.	4,26	4.
Kommunikáció	4,17	4.	4,33	2.
Ügyintézés gyorsasága	4,16	5.	4,28	3.
Ügyintéző rugalmassága	4,12	6.	4,06	7.
Ügyintéző nyitottsága, empátiája	4,02	7.	4,11	6.

A 9. számú táblázat adatait elemezve megállapítható, hogy **az ügyintézői viselkedés teljesülése szempontjából a legfontosabb az ügyintéző udvariassága, kedvessége**, majd ezt követi a **kommunikáció**, illetve az **ügyintézés gyorsasága, valamint az ügyintéző gondossága és megbízhatósága**.

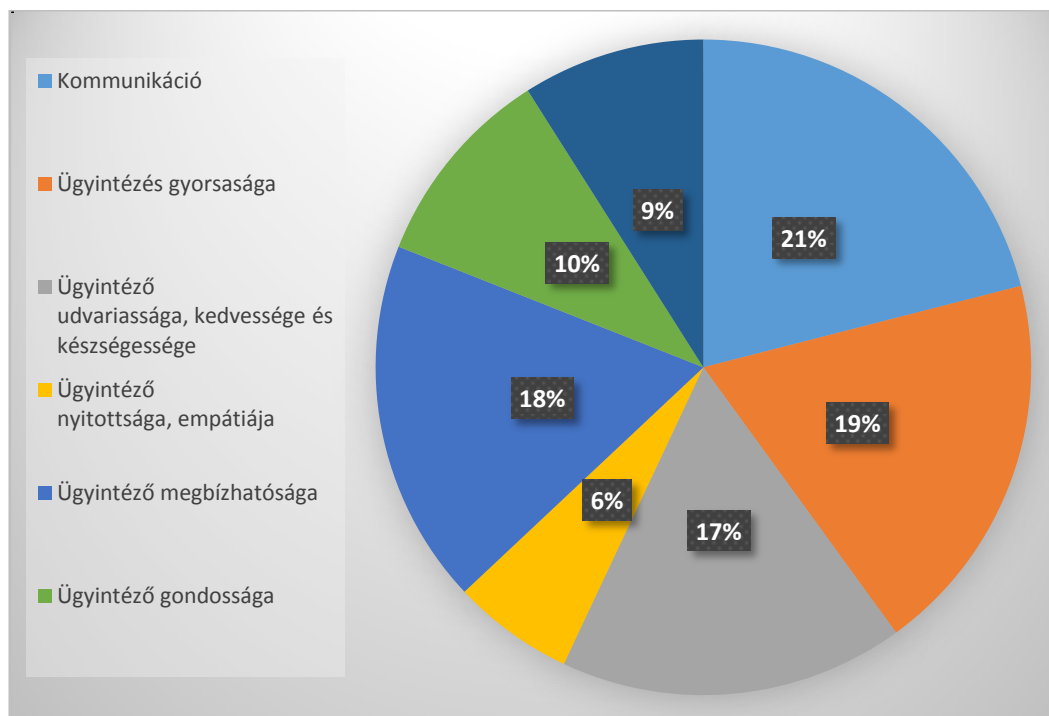
Össességében tehát a válaszadók számára **az elméletben elvárt és a gyakorlati megvalósulás között összhang van az ügyintézők tevékenységét illetően**, azonban azt mindenképpen le kell szögezni, hogy **a gyakorlati megvalósítás szignifikánsan alacsonyabb pontszámokat kapott** a válaszadóktól. Ez mindenképpen **indokoltá teszi az ügyintézők személyes hatékonyságának további fejlesztését**, elsődlegesen ezekre a szempontokra fókuszálva, illetve javasolt az egyes készségekre fókuszált felújító, ismétlő képzések, tréningek lebonyolítása.

A kontroll biztosítása érdekében ismételten megkérdeztük a válaszadókat, hogy a legfontosabb szempontot emelje ki az ügyintézés és az ügyintéző tevékenysége közül. A visszamérésre adott válaszok kiértékelését a következő 2. és 3. számú ábra mutatja be.



2. ábra

Az ügyintézés legfontosabb szempontjai közötti megoszlás



3. ábra

Az ügyintéző értékelési szempontjaiközötti megoszlás

Természetesen a 6-9. számú táblázatok és 2-3. számú ábrák között nem lehetséges a teljes összhang, hiszen a táblázatos felmérés adatai között egyszerre több szempont is megjelölhető volt, miközben az ábrák kizárólag a legfontosabbnak ítélt szempontot tartalmazták.

A válaszadók összességében a 6 fokozatú skálán átlagosan 4,23-ra értékelték a polgármesteri hivatalban folytatott ügyintézési munka színvonalát, ami a legjobbhöz viszonyított 70,50 %-os érték, mindenképpen jónak mondható. Az első ütemű felmérés esetében ezek az adatok 4,12, illetve 68,67 % voltak, ehhez képest a visszamért adatok mindenképpen javulásnak tekinthetők. Természetesen ez a javulás a korábbiakban leírtaknak megfelelően nem tekinthető kizárólagosan a szervezetfejlesztés eredményének, azt további az adatfelvételben rejlő eltérések is okozhatták.

3.2.4. Ügyintézési formák

Az interjú során vizsgáltuk azt is, hogy a válaszadók mely ügyintézési formá(ka)t részesítenek előnyben. A válaszokat az alábbi 10. számú táblázat tartalmazza.

10. táblázat

Az ügyintézési formák sorrendje

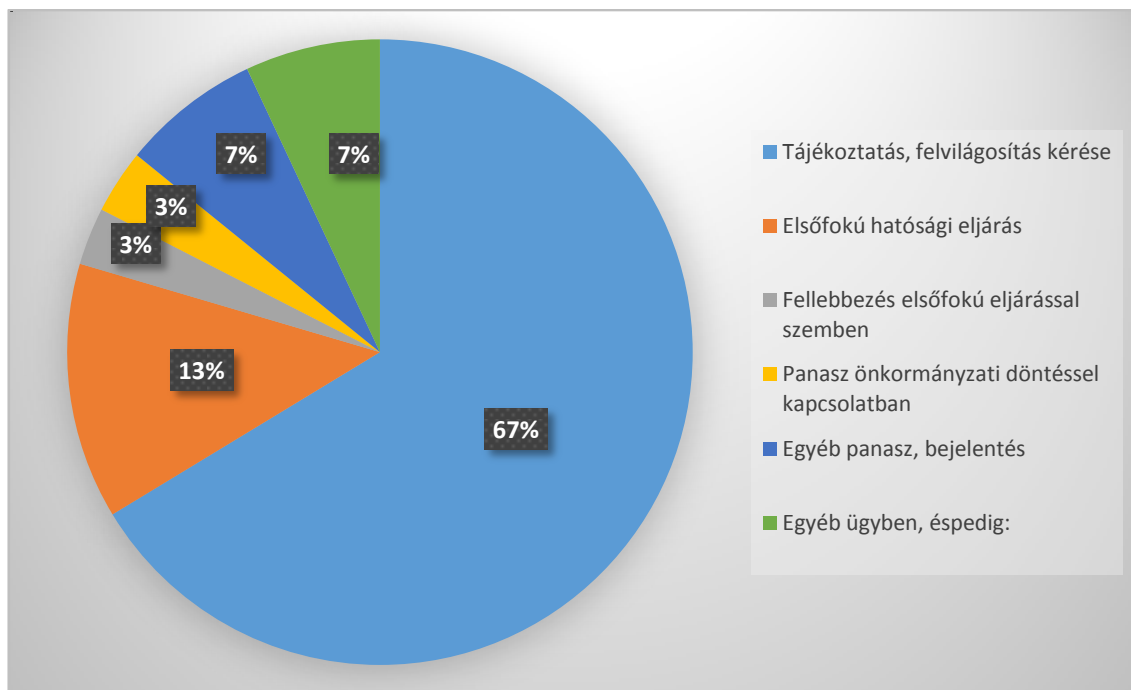
Ügyintézési forma	1.felmérés		2.felmérés	
	Arány	Sorrend	Arány	Sorrend
telefonos	52,14%	1.	53,28%	1.
személyes	18,23%	2.	17,63%	3.
internetes	17,23%	3.	18,33%	2.
írásos (levélben)	12,40%	4.	10,76%	4.

A táblázatból látható, hogy a válaszadók több mint 53 %-a a telefonos ügyintézési formát részesíti előnyben, és amit még érdekességgént meg lehet állapítani, hogy az írásos (levélbeni) ügyintézés tartják a legkevésbé fontosnak mindkét felmérés esetében, megfordult az internetes ügyintézés és a személyes ügyintézés aránya, vagyis az e-ügyintézéshez szükséges lakossági elköteleződés erősödni látszik.

3.2.5. Ügyek

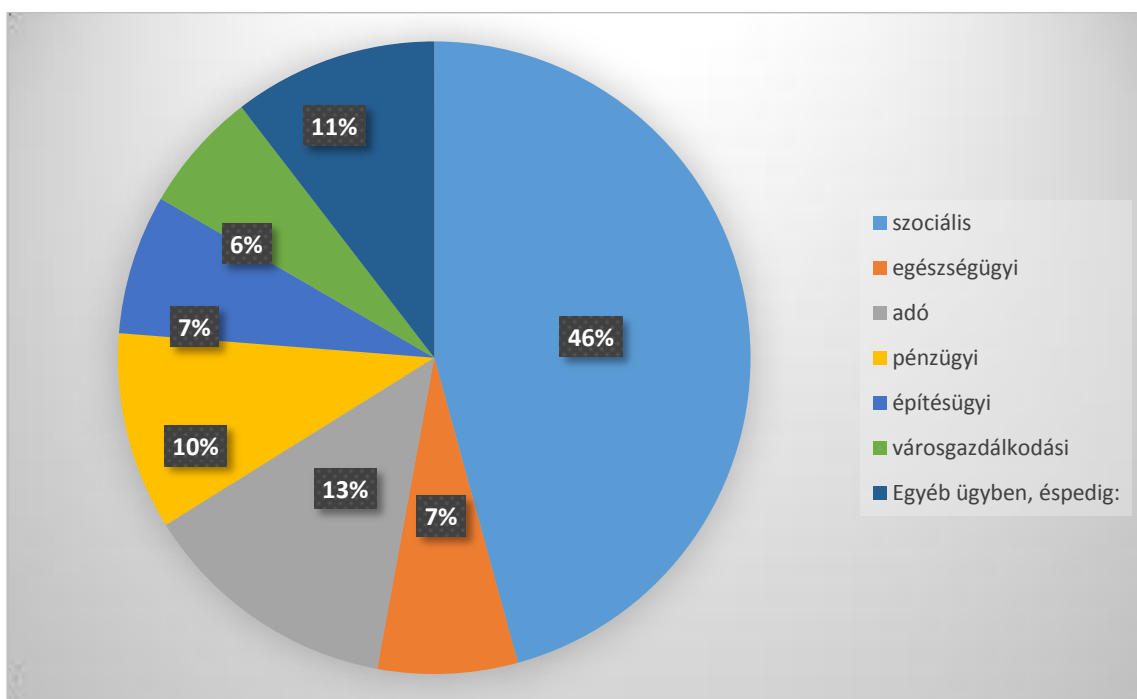
A következőkben vizsgáltuk azt is, hogy milyen típusú ügyekben fordulnak a hivatalhoz a válaszadók. A legutóbb intézett ügyek típus szerinti gyakorisági sorrendjét az alábbi 4. számú ábra mutatja be.

Az ábra alapján megállapítható, hogy a hivatalhoz elsődlegesen felvilágosításért, és elsőfokú hatósági ügyek intézéséért térnek be. E kettő ügytípus összességében eléri a 80 %-os arányt. E tekintetben a két felmérés adatai között nincs szignifikánsnak tekinthető eltérés.



4. ábra
Az ügytípusok közötti megoszlás

A konkrét ügy jellege alapján adott válaszokat az alábbi 5. számú ábra mutatja be.



5. ábra
Az ügyek jellege közötti megoszlás

A fenti ábrából látható, hogy döntően szociális, valamint adó- és pénzügyi kérdésekben fordultak az interjúalanyok a hivatalhoz, ennek ahárom kategóriának az összesített aránya a teljes sokasághoz viszonyítva meghaladja a 69 %-os mértéket.

3.2.5. Ügyintézés ideje

A következőkben külön is vizsgáltuk az ügyintézés idejével kapcsolatos szempontokat. Itt két kérdéskört elemeztük részletesebben, a várakozási időt és az ügyintézés konkrét lebonyolításához tartozó időt. A várakozásra vonatkozó időket mind időtartam, mind pedig a szubjektív időérzet alapján értékeltük a válaszok alapján. A várakozási idő tartamának hossza alapján az a következő 11. számú táblázat állítható össze a válaszok alapján.

11. táblázat

A várakozási idő hossza

Várakozási idő	1.felmérés		2.felmérés	
	Arány	Sorrend	Arány	Sorrend
0-10 perc	38,89%	2.	37,09%	2.
11-30 perc	42,08%	1.	44,15%	1.
31-60 perc	12,58%	3.	13,41%	3.
60 percnél többet	6,45%	4.	5,35%	4.

A táblázat adatai alapján megállapítható, hogy a várakozási idő összességében 37 %-os arányban nem haladja meg a 10 percet, mintegy 81 %-a nem haladja meg a 30 perces időtartamot, vagyis összességében elég gyorsnak tekinthető az ügyintézés előtti időszak. A 11-30 perces időszak mélyebb bontását a kérdőív nem tette lehetővé, azonban külön vizsgálat keretében ezt érdemes lenne mélyebben vizsgálni, illetve mindenképpen indokolt rövidíteni a 30 percnél nagyobb ügyintézési időket.

Az ügyfelek várakozási idővel kapcsolatos érzéseit az alábbi 12. számú táblázat mutatja be

12. táblázat

A várakozási idő hossza az ügyfél szempontjából

Várakozási idő az ügyfél szempontjából	1.felmérés		2.felmérés	
	Arány	Sorrend	Arány	Sorrend
több volt, mint amire Ön számított	39,68%	2.	37,08%	2.
annyi volt, mint amire számított	48,18%	1.	47,31%	1.
kevesebb volt, mint amire számított	12,14%	3.	15,61%	3.

A fenti táblázat adatai alapján megállapítható, hogy az ügyfélszemponthoz szubjektív várakozási idő kategóriákban érdemi változás nem történt a sorrendet tekintve. Az egyes arányszámokon belül már történtek változások, melyek közül kedvezőnek ítéltető, hogy nagyobb mértékű volt a javulás azokban az esetekben, ahol az ügyfél úgy érezte, hogy kevesebb volt a várakozási idő, mint amire számított, mint azoknál az eseteknél, ahol úgy érezte, hogy több volt. Az előző 11. számú táblázattal összevetve megállapítható, hogy az ügyintézés előtti várakozás megfelelőnek tekinthető. Ennek javítása véleményünk szerint továbbra is a folyamatok racionalizálásával, a megfelelő ügyfél tájékoztatási rendszer és megoldások működtetésével, valamint az egy-egy ügytípusra fókuszált ügyintézással és időpontfoglalással teremthető meg.

A továbbiakban az ügyintézési időt is vizsgáltuk, mivel a várakozási és ügyintézési idő együttesen határozza meg az ügyfél hivatalban töltött idejét. Az ügyintézési időre vonatkozó válaszok értékelését az alábbi 13. számú táblázat mutatja be.

13. táblázat

Az ügyintézési idő hossza

Ügyintézési idő hossza	1.felmérés		2.felmérés	
	Arány	Sorrend	Arány	Sorrend
0-3 perct	16,39%	3.	17,21%	3.
4-15 perct	61,23%	1.	58,02%	1.
16-30 perct	18,36%	2.	20,18%	2.
30 percnél többet	4,02%	4.	4,59%	4.

A táblázat adatai szerint az ügyintézési idő zömében (58,02 %) a 4-15 perces időintervallumba esik, ami jó arányban áll a várakozási idővel. Ezután a 16-30 perces időintervallum található az ügyek 20,18 %-os mértékkel, ugyanakkor ezzel összemérhető arányú a 0-3 perces ügyintézési idő (17,21 %), és igen csekélynek tekinthető, 4 %-ot alig meghaladó mértékű az ennél hosszabb időtartamú ügyintézési idő.

3.2.6. Tájékoztatás

Az ügyintézés során kiemelt jelentőségűnek minősítették a válaszolók a kommunikációt. Ennek egyik fontos módja az ügyfelek tájékoztatása, amit külön kérdéssel is vizsgáltunk. Ennek eredményét a 14. számú táblázatban foglaltuk össze.

14. táblázat

A tájékoztatás módja

Tájékoztatás módja	1.felmérés		2.felmérés	
	Arány	Sorrend	Arány	Sorrend
nem kaptam választ	6,54%	3.	5,28%	3.
csak részben kaptam választ	40,35%	2.	41,38%	2.
teljes körű, kielégítő választ kaptam	53,11%	1.	53,34%	1.

A táblázat adataiból megállapítható, hogy összességében a tájékoztatás több mint fele (53,34 %) megfelelő minőségű, azonban a fennmaradó részecsak részlegesen megfelelő vagy nem megfelelő minőségű. Erre vonatkozóan a továbbiakban is indokolt fejlesztések végrehajtása, egyes ügycsoportokra koncentráltan.

3.3. Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség

Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások két részre bontottuk: egyrészt vizsgáltuk azt, hogy a település által nyújtott szolgáltatások közül melyik milyen fontosságú a válaszadók számára, illetve annak helyi megvalósítását milyen minőségűként értékelik. Másodsorban azt is elemeztük, hogy a szolgáltatások mellett önállóan miként ítéli meg az önkormányzat működését és a település fejlődését a válaszadó. Ebben a részben a két felmérés közötti adatokat, eltéréseket nem vizsgáltuk, mivel ezek önmagában, közvetlen módon nem kötődtek a szervezetfejlesztési folyamatokhoz.

3.3.1. Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások

Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások és életminőségi jellemzők értékelését az alábbi 15. számú táblázat mutatja be.

15. táblázat

Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások és életminőségi jellemzők fontossági sorrendje

Ügyintézési szempont	Pontszám	Sorrend
Egészségügyi ellátás	5,28	2.
Közütemi vízellátás, a vízellátás szolgáltatásának minősége	5,32	1.
Oktatási, nevelési lehetőségek (iskola, óvoda)	4,85	14.
Közbiztonság	4,97	9.
Szociális ellátás, a rászorultak segítése	5,12	4.
Közütemi közlekedési lehetőségek, úthálózat és elérhetőség (függetlenül az utak műszaki állapotától)	5,09	5.
Közüvilágítás	4,91	12.
Általában az emberek egymáshoz való viszonya	5,03	7.
A lakosság beleszólása a helyi közügyekbe	4,90	13.
Természeti környezet állapota (víz, levegő, talaj, élővilág)	5,15	3.
Kulturálódási lehetőségek	4,83	16.
Utak állapota	4,92	10.
Lakosság önkormányzati tájékoztatása	4,92	10.
Tömegközlekedés (autóbusz, vonat, egyéb)	5,01	8.
Közütemi csatornahálózat, a csatornarendszer szolgáltatásának minősége	5,07	6.
Sportolási lehetőségek	4,83	16.
Hulladékgyűjtés, településtisztasági tevékenységek, közterületek állapota	4,86	15.

Ugyanezen szempontokkal való elégedettségi sorrendet a válaszok alapján a 16. számú táblázat mutatja be.

16. táblázat

Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások és életminőségi jellemzők fontossági sorrendje

Ügyintézési szempont	Pontszám	Sorrend
Oktatási, nevelési lehetőségek (iskola, óvoda)	3,76	3.
Tömegközlekedés (autóbusz, vonat, egyéb)	3,59	8.
Szociális ellátás, a rászorultak segítése	3,81	2.
Közüvilágítás	3,69	5.
Közüzem vízellátás, a vízellátás szolgáltatásának minősége	3,82	1.
Lakosság önkormányzati tájékoztatása	3,54	12.
Közüti közlekedési lehetőségek, úthálózat és elérhetőség (függetlenül az utak műszaki állapotától)	3,70	4.
Sportolási lehetőségek	3,64	6.
Kulturálódási lehetőségek	3,38	13.
Hulladékgazdálkodás, településtisztasági tevékenységek, közterületek állapota	3,63	7.
Egészségügyi ellátás	3,56	11.
Természeti környezet állapota (víz, levegő, talaj, élővilág)	3,59	8.
A lakosság beleszólása a helyi közügyekbe	3,34	14.
Általában az emberek egymáshoz való viszonya	3,18	16.
Közüzem csatornahálózat, a csatornarendszer szolgáltatásának minősége	3,58	10.
Közübiztonság	3,27	15.
Utak állapota	3,09	17.

A 15. és 16. számú táblázatok összehasonlítása alapján a következő főbb megállapítások tehetők:

- a válaszadók számára a megismételt felmérés alapján **alegfontosabb közüzem vízellátás ellátás, mellyel az elsőhelyen elégedettek;**

- az egészségügyi ellátás a második legfontosabb, mellyel csak a tizenegyedik helyen elégedettek;
- a természeti környezet a harmadik legfontosabb, és ezzel a nyolcadikhelyen elégedettek az interjúalanyok;
- a szociális ellátás, rászorultak segítése a negyedik helyen rangsorolt fontosság és másodikhelyen az elégedettség szempontjából;
- az ötödik legfontosabb a közúti közlekedési lehetőségek, kapcsolatok, mellyel a negyedik helyen elégedettek;
- ki kell emelni, hogy ugyan fontosság szempontjából hátrасoroltak, azonban **elégedettség szempontjából a harmadik helyen szerepelnek az oktatási lehetősége (iskola, óvoda);**
- a fontossági értékek és az elégedettségi értékek között a korábbiakhoz hasonlóan ugyancsak megfigyelhető a szignifikánsnak tekinthető alacsonyabb érték az elégedettségénél.
- A településen jelenleg folyó csatorna beruházási munkálatok vélhetően jelentősen befolyásolták a válaszadók gondolkodását, többek között ezért kerültek előtérbe ezek a szempontok.

3.3.2. Az önkormányzat tevékenysége

Az önkormányzat tevékenységének értékeléséhez először arra kerestük a választ, hogy mennyire érdeklődőek a válaszadók az önkormányzat munkája iránt. A „Mennyire kíséri Ön figyelemmel az önkormányzat működését?” kérdésre adott válaszok értékelését az alábbi 17. számú táblázat mutatja be.

17. táblázat

Az önkormányzat munkájának figyelemmel kísérése

Ügyintézési forma	Arány	Sorrend
nem érdekel, nem foglalkozom vele	18,36%	3.
egyes engem érdeklő témákat néha figyelemmel kísérek	43,29%	1.
a helyi médiában havi rendszerességgel tájékozodom az önkormányzati munkákról	29,32%	2.
rendszeresen figyelemmel kísérem az önkormányzati döntéseket, a véleményemet ki is fejtem a lényeges döntésekhez kapcsolódóan	9,03%	4.

A táblázat adatai alapján megállapítható, hogy a válaszadók mintegy 43 %-a az egyes, öt is érintő témákról esetleg tájékozódik, míg mintegy 29 %-uk a helyi médiában havi rendszerességgel tájékozódik az önkormányzati tevékenységről, és további közel 9 %-uk rendszeresen figyelemmel kíséri az önkormányzati munkát.

A válaszadók összességében a 6 fokozatú skálán átlagosan 4,16-ra értékelték az önkormányzati munka színvonalát, ami a legjobbhöz viszonyított 69,33 %-os érték, mindenképpen jónak mondható.

A következőkben arra kerestük a választ, hogy a nyilatkozók az előzőektől részben függően miként ítélik meg a település fejlődésének irányát és ütemét. Az erre vonatkozó válaszok összesítését az alábbi 18. számú táblázat mutatja be.

A táblázat adataiból összességében levonható az a következtetés, hogy **a válaszadók több mint 37 %-a úgy ítéli meg, hogy csak egyes területek és tevékenységek fejlődnek a városban, de ez a fejlődés csekély mértékű.** A válaszadók **további 24 % úgy gondolja**, hogy a város fejlődik ugyan, de a **fejlődés nem megfelelő ütemű.** Ezt követik kissé alacsonyabb arányban azon válaszolók, akik szerint a település fejlődése stagnál (18,36 %), illetve visszafejlődik (14,35 %) és csak mindössze 6 %-a gondolja azt a válaszadóknak, hogy megfelelő irányban és ütemben fejlődik a város.

18. táblázat

A település fejlődésének megítélése

A település fejlődése	Arány	Sorrend
nem haladunk jó irányba, a település visszafejlődik	14,35%	4.
a település fejlődése stagnál, semmi sem történik	18,36%	3.
vannak területek és tevékenységek, ahol fejlődik a település, de összességében a fejlődés csak csekély mértékű	37,08%	1.
a település fejlődése megindult, jó irányba halad, de a fejlődés üteme alacsony	23,98%	2.
a település fejlődése jó irányba halad, a fejlődés üteme is megfelelő	6,23%	5.

Meg kell ugyanakkor jegyezni azt is, hogy a fenti kérdésre adott válasz csak közvetett módon köthető az önkormányzat tevékenységéhez, azt még további belső és külső tényezők is érdemben befolyásolják, melyek vizsgálata azonban nem képezte a kérdőív részét.

Budapest-Sülysáp

.....
Farkas Endre önkormányzati üzletág vezető

.....
Pintér Tamás ügyvezető igazgató

Mellékletek

1. melléklet

Minta kérdőív

Tisztelt Válaszadó!

A kérdőív kitöltésével Ön hasznos segítséget nyújt a Polgármesteri Hivatal tevékenységének fejlesztéséhez és az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások minőségének javításához. A kérdőív azért készült, hogy a Polgármesteri Hivatal megismerje **az ügyfelek elvárásait és elégedettségét**, ezért kérjük, minden kérdésre őszintén válaszoljon. A kérdőív kitöltése kb. **15 percet** vesz igénybe. A kérdőív kitöltése név nélkül történik, az így nyert adatokhoz harmadik személy nem férhet hozzá. Az adatokat összesítve kezeljük, így a kérdőívet kitöltők személyazonossága nem lesz megállapítható.

Köszönjük együttműködését!**I. Ügyintézés**

1. Milyen gyakran szokott a Polgármesteri Hivatalba járni ügyeit intézni?

hetente	☐	kéthetente	☐
havonta	☐	évente 3-4 alkalommal	☐
évente 1-2 alkalommal	☐	évente legfeljebb 1 alkalommal	☐

2. Mikor járt Ön legutóbb a Polgármesteri Hivatalban?

kevesebb mint egy hete	☐	egy hónapon belül	☐
1 és 3 hónap között	☐	3 és 6 hónap között	☐
6 hónap és 1 év között	☐	több mint egy éve	☐

3. Kérjük, hogy értékelje az alábbi tényezőket 1-6-ig terjedő skálán (ahol 1: egyáltalán nem, 6: teljes mértékben) aszerint, hogy:

- mennyire fontos szempont az Ön számára, amikor a Polgármesteri Hivatal ügyfélszolgálatán intézi ügyeit, és
- mennyire teljesültek ezek a legutóbbi alkalommal, amikor a Polgármesteri hivatalban járt.

A válaszadás során karikázza be az Ön által adandó választ.

Sor-szám	Értékelési szempont	Mennyire fontos	Milyen mértékben teljesült
	<i>Ügyintézés jellemzői</i>		
1.	Elérhetőség	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2.	Nyitva tartás, ügyfélfogadási idő	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3.	Ügyintézés egyszerűsége (pl. időpontkérés az ügyfélszolgálatra)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4.	Ügyintézési körülmények megfelelősége (tárgyi eszközök, kényelem, alkalmasság)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
5.	Tisztaság, rend	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6.	Előzetes információk nyújtása az ügyintézés módjáról	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
7.	Várakozási idő	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
8.	Ügyintézési határidők betartása	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

Sor-szám	Értékelési szempont	Mennyire fontos	Milyen mértékben teljesült
	<i>Ügyintéző viselkedése</i>		
1.	Kommunikáció	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
2.	Ügyintézés gyorsasága	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
3.	Ügyintéző udvariassága, kedvessége és készségessége	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
4.	Ügyintéző nyitottsága, empátiája	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
5.	Ügyintéző megbízhatósága	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
6.	Ügyintéző gondossága	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
7.	Ügyintéző rugalmassága	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

4. A fenti szempontok közül melyik a legfontosabb az Ön véleménye szerint az ügyintézés jellemzői és az ügyintéző viselkedése közül:

Ügyintézés jellemzői	Ügyintéző viselkedése
1. ☐	1. ☐

5. Összességében hogyan ítéli meg a Polgármesteri Hivatalban az ügyintézés színvonalát?

nagyon alacsony színvonalú 1 2 3 4 5 6 nagyon magas színvonalú

7. Milyen ügyintézési formákat tartja a legkényelmesebbnek?

Több válasz is megjelölhető!

- | | | |
|----|-------------------|--------------------------|
| 1. | telefonos | ☐ |
| 2. | írásos (levélben) | ☐ |
| 3. | személyes | ☐ |
| 4. | internetes | ☐ |

8. Milyen ügyben kereste fel legutóbb a hivatalt?

Több válasz is megjelölhető!

- | | |
|---|--------------------------|
| Tájékoztatás, felvilágosítás kérése | ☐ |
| Elsőfokú hatósági eljárás | ☐ |
| Fellebbezés elsőfokú eljárással szemben | ☐ |
| Panasz önkormányzati döntéssel kapcsolatban | ☐ |
| Egyéb panasz, bejelentés | ☐ |
| Egyéb ügyben, éspedig: | ☐ |
-
-

9. Milyen egyéb típusú ügyben fordult a hivatalhoz?

- | | | |
|----|---------------------------------|--------------------------|
| 1. | szociális | ☐ |
| 2. | gyám | ☐ |
| 3. | adó | ☐ |
| 4. | pénzügyi | ☐ |
| 5. | építésügyi és városgazdálkodási | ☐ |
| 6. | népesség | ☐ |
| 7. | hagyaték | ☐ |
| 8. | egyéb ügyben, éspedig | ☐ |
-
-

10. Körülbelül mennyi időt töltött várakozással?

- | | | |
|----|-------------------|--------------------------|
| 1. | 0-10 perc | ☐ |
| 2. | 11-30 perc | ☐ |
| 3. | 31-60 perc | ☐ |
| 4. | 60 percnél többet | ☐ |

11. A várakozással töltött idő:

- | | | |
|----|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. | több volt, mint amire Ön számított | ☐ |
| 2. | annyi volt, mint amire számított | ☐ |
| 3. | kevesebb volt, mint amire számított | ☐ |

12. Körülbelül mennyi időt vett igénybe az ügyintézés?

1. 0-3 percet ☐
2. 4-15 percet ☐
3. 16-30 percet ☐
4. 30 percnél többet ☐

13. Megfelelő tájékoztatást kapott a kérdéseire?

1. nem kaptam választ ☐
2. csak részben kaptam választ ☐
3. teljes körű, kielégítő választ kaptam ☐

14. Tud-e olyan konkrét dolgo(ka)t említeni, ami(ke)t kifejezetten jónak tartott, esetleg kellemes meglepetést okozott Önnek ügye intézése során?

Igen, éspedig:

15. Volt-e valami, ami kifejezetten zavarta az ügyintézése során?

Igen, éspedig:

III. 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.	Hulladékgyűjtés, 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?

18. Mennyire kíséri Ön figyelemmel az önkormányzat működését?

1. nem érdekel, nem foglalkozom vele ☐
2. egyes engem érdeklő témákat néha figyelemmel kísérek ☐
3. a helyi médiában havi rendszerességgel tájékozódok az önkormányzati munkákról ☐
4. rendszeresen figyelemmel kísérem az önkormányzati döntéseket, a véleményemet ki is fejttem a lényeges döntésekhez kapcsolódóan ☐

19. A rendelkezésére álló információk alapján hogyan ítéli meg az Önkormányzat működését?

nagyon alacsony színvonalú 1 2 3 4 5 6 nagyon magas színvonalú

20. Tud-e olyan konkrét dolgo(ka)t említeni, ami(ke)t kifejezetten jónak tart az Önkormányzat működésében, esetleg kellemes meglepetést okozott Önnek?

Igen, és pedig:

21. Volt-e valami, ami kifejezetten zavarta az Önkormányzat működése során, illetve döntései következtében?

Igen, és pedig:

22. Ön szerint jó irányba halad a település fejlődése?

1. nem haladunk jó irányba, a település visszafejlődik ☐
2. a település fejlődése stagnál, semmi sem történik ☐
3. vannak területek és tevékenységek, ahol fejlődik a település, de összességében a fejlődés csak csekély mértékű ☐
4. a település fejlődése megindult, jó irányba halad, de a fejlődés üteme alacsony ☐
5. a település fejlődése jó irányba halad, a fejlődés üteme is megfelelő ☐

23. Nevezzen meg 3-3 jó és kevésbé jó önkormányzati fejlesztést az elmúlt években:

Jó döntések		Kevésbé jó döntések	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	

24. Ön szerint mivel lehetne még tovább javítani az Önkormányzat működésén?

.....

.....

.....

.....

.....

IV. Statisztikai adatok a kiértékeléshez

A következőkben néhány statisztikai adatra fogunk rákérdezni, amelyek szükségesek az adatok elemzéséhez:

Életkora? 14-18 év között ☐ 19-30 év között ☐ 31-40 év között ☐
 41-50 év között ☐ 51-61 év között ☐ 62 év felett ☐

Neme? Nő ☐ Férfi ☐

Helyben lakik? Igen ☐ Nem ☐

Helyben dolgozik? Igen ☐ Nem ☐

Hány fős háztartásban él? 1 fős ☐ 2 fős ☐ 3 fős ☐
 4 fős ☐ 5-6 fős ☐ 7-8 fős ☐
 8 főnél nagyobb ☐

Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége 8 általánosnál kevesebb ☐ 8 általános ☐ szakmunkásképző, szakiskola ☐
 szakközépiskola ☐ technikum ☐ gimnázium ☐
 főiskola ☐ egyetem ☐

Köszönjük értékes észrevételeit és együttműködését!