

**A BUDAPEST FŐVÁROS XVIII. KERÜLET PESTSZENTLŐRINC-PESTSZENTIMRE  
ÖNKORMÁNYZAT**

**„SZERVEZETFEJLESZTÉS BUDAPEST FŐVÁROS XVIII. KERÜLETI ÖNKORMÁNYZATÁNÁL”  
TÁRGYÁBAN INDÍTOTT PROJEKT**

**6-OS FELADAT: ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁSOKRÓL**

**„LAKOSSÁGI IGÉNYFELMÉRÉS”**

**2014. ÁPRILIS 30.**



**Integrated  
Consulting  
Group**

Ex Ante

## Tartalomjegyzék

Ábrajegyzék .....	3
1. Vezetői összefoglaló .....	4
1.1. A tanulmány felépítése .....	4
1.2. Módszertan.....	4
1.3. Összefoglaló megállapítások .....	4
2. Tanulmány célja és fókusza .....	6
3. Módszertani keretek .....	7
3.1. Minta megoszlása.....	7
3.2. A kérdőív témakörei.....	7
4. Az adatelemzés eredményei .....	8
4.1. Tájékozódás, információszerzés a kerület ügyeivel és az Önkormányzattal kapcsolatban.....	8
4.2. Kapcsolat az Önkormányzattal, Polgármesteri Hivatallal, illetve az intézményekkel ..	12
4.3. Az Önkormányzat, Polgármesteri hivatal és intézmények működésének értékelése..	16
4.4. Önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek és vélemények .....	19
4.5. Uszoda blokk: használat, értékelés, informáltság .....	22
4.6. Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységének értékelése .....	24
<b>4.7. Egészségügyi ellátások értékelése .....</b>	<b>29</b>
5. Válaszolóknak demográfiai adatai.....	30

## Ábrajegyzék

1. ábra: Honnan tájékozódik? (%) .....	8
2. ábra: Tájékozódási csatornák fontossága .....	9
3. ábra: Milyen gyakran keresi fel a honlapot? .....	10
4. ábra: Mi iránt érdeklődik a kerület honlapján? .....	11
5. ábra: Tisztában van az Önkormányzat feladataival? .....	12
6. ábra: Önkormányzat feladatai .....	13
7. ábra: Felkereste-e az elmúlt egy évben az Önk. intézményét .....	14
8. ábra: Melyik intézményt kereste fel? .....	14
9. ábra: Milyen ügyben kereste fel az önkormányzatot? .....	15
10. ábra: Önkormányzati tevékenység értékelése .....	16
11. ábra: Az ügyintézés során az idő hogyan alakult? .....	17
12. ábra: A hivatalok működésének alakulása (%) .....	17
13. ábra: Elégedettség az önkormányzat működésével .....	18
14. ábra: Milyen eszközökkel lehetne a Hivatal eredményeit jobban megismertetni? .....	19
15. ábra: Hallott-e olyan fejlesztésről, építkezésről a kerületben, ami az önkormányzathoz kötődik? .....	20
16. ábra: Ön mit tart az Önkormányzat legfontosabb fejlesztéseinek .....	20
17. ábra: Megvalósítandó fejlesztések .....	21
18. ábra: Szokott-e uszodába járni? .....	22
19. ábra: Elégedettség az uszodával .....	23
20. ábra: Tudja-e, hogy az önkormányzat cégének saját úszásoktatása van? .....	23
21. ábra: Ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét? .....	24
22. ábra: Ha ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét, Ön szerint mi a feladta (%) .....	25
23. ábra: Szokott-e a kerületben sétálni, futni? .....	26
24. ábra: Mennyire elégedett a kerület környezeti állapotával? .....	26
25. ábra: Melyek azok a közterületek, ahol a zöldterületek fejlesztése Ön szerint fontos lenne? .....	27
26. ábra: Ön szerint mi a legnagyobb probléma a kerületben? .....	28
27. ábra: Kamaszok negatív viselkedése elleni feladatok (%) .....	28
28. ábra: Elégedettség az egészségügyi ellátással? .....	29
29. ábra: Kérdezett neme .....	30
30. ábra: Válaszolók életkori összetétele .....	31
31. ábra: Válaszolók iskolai végzettség szerinti összetétele .....	31
32. ábra: Válaszolók munkaerőpiaci státusza .....	32
33. ábra: Válaszolók jövedelmi helyzete (%) .....	33
34. ábra: Válaszolók száma a kerület egyes részeiről .....	34

# 1. Vezetői összefoglaló

## 1.1. A tanulmány felépítése

Budapest Főváros XVIII. kerületi Önkormányzatának területén élő lakosok körében átfogó felmérést és elemzést készítettünk az Önkormányzat szolgáltatásaival és működésével kapcsolatban.

Tanulmányunkban bemutatjuk a módszertani hátteret, és az egyes kérdéscsoportokban mért adatok elemzését.

A tanulmány az alábbi témaköröket érinti és elemzi, amelyek egyben a kérdőív kérdéscsoportjait is lefedik:

- Tájékozódás, információszerezés a kerület ügyeivel és az Önkormányzattal kapcsolatban.
- Kapcsolat az Önkormányzattal, Polgármesteri Hivatallal, illetve az intézményekkel.
- Az Önkormányzat, Polgármesteri hivatal és intézmények működésének értékelése.
- Önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek, vélemények.
- Uszoda használat és értékelés
- Városgazda 18. tevékenységének értékelés
- Egészségügyi ellátások értékelése
- Válaszolóknak demográfiai adatai

## 1.2. Módszertan

A kerület lakosainak véleményfelmérését, reprezentatív mintavétel alapján, 1200 fő (18 év feletti állandó kerületi lakos) személyes megkérdezésével végeztük, kérdezőbiztosok segítségével. A sztenderd kérdőívet a kerület szakembereivel közösen állítottuk össze.

Az adatbevitel és elsődleges adatfeldolgozás SPSS programmal történt, az adatmegjelenítéshez az Excel programot használtuk.

## 1.3. Összefoglaló megállapítások

Az adatfeldolgozás és statisztikai elemzések alapján az alábbi pontokban foglaljuk össze az átfogó felmérés és elemzés eredményeit, üzeneteit.

- (1) Összességében azt mondhatjuk, hogy a lakosoknak az Önkormányzattal és intézményeivel kapcsolatos tájékozottsága alacsony és a forrásokat tekintve ellentmondásos. A hírforrások közötti fontosság alapján elsősorban a barátoktól, ismerősöktől tájékozódnak, valamint a helyi újság és televízió játszik még meghatározó szerepet. A fiatalabb és középkorú generáció számára az elektronikus/digitális média és eszközök szerepe is kiemelten fontos.

- (2) Az Önkormányzattal és intézményeivel nagyon alacsony a lakosok személyes kapcsolata, hiszen 15% jelezte, hogy az elmúlt egy évben személyes kapcsolata lett volna.
- (3) A kerületi honlap látogatottsága alacsony, amit az Önkormányzattal való személyes kapcsolatok alacsony száma is megmagyarázhat. A honlapot inkább csak tájékozódásra (információk, programok) használja a lakosság kis része, míg ügyintézésre, illetve hivatali ügyekre alig-alig használják. E téren fejlesztési lehetőségeket vetettünk fel a tanulmányban.
- (4) A lakosok kevéssel több, mint fele úgy érzi, hogy tisztában van az Önkormányzat feladataival. Azonban a konkrét feladatok, ügyek és intézmények felsorolásánál látszik, hogy erős keveredés van, azaz nem tudják elválasztani az egyes kormányzati szerveket az Önkormányzattól.
- (5) Az Önkormányzat működésével kapcsolatban az általános megítélés viszonylag magas, 4,0 körüli. Három ponton van fejlesztendő terület: eligazodás a hivatalban, ügyfélszolgálati idő, és az ügyintézés gyorsasága. Ez utóbbi árnyaltabb értékelést is kapott, egy másik kérdés kapcsán, ahol kitérünk erre is.
- (6) Az Önkormányzat működésének fejlődését egyértelműen jelzi, hogy az elmúlt években e téren javulást érznek a lakosok.
- (7) Az Önkormányzat eredményeinek és feladatainak ismertségét (PR munka) óriásplakátok és szórólapok segítségével gondolják javíthatónak, a személyes leveleket és megkeresést inkább elutasítják a lakosok. Ebben szerepe lehet a jelenleg zajló választási időszaknak is.
- (8) A kerületi és önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatban magas az ismeret és elköteleződés, azonban az önkormányzati gazdálkodással és működéssel kapcsolatosan meglehetősen alacsony.
- (9) Az uszoda használata sem jellemző a kerületi lakosokra, mivel 77%-uk egyáltalán nem használja, még kísérőként sem. Ennek ellenére magas az elégedettségük a szolgáltatásokkal, és a válaszolók közel fele abban a tekintetben informált, hogy van önkormányzati úszásoktatás.
- (10) A Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt-vel való általános elégedettség magas, viszont a tevékenységének eredményeivel való elégedettség már inkább csak közepes.
- (11) A közterületek használata magas arányt mutat (79% sétál vagy fut – ez magas bizalmat és kötődést mutat), így a problémákra adott válaszok is relevánsak. E szerint a rongálás, a zaj és az alkoholfogyasztás a legzavaróbb a közterületeken. A problémák kezelésére legkevésbé a büntetést, sokkal inkább a közösségi terek létrehozását és sportolási lehetőségek kialakítását ajánlják a lakosok.

## 2. Tanulmány célja és fókuszja

Az átfogó elemzés és felmérés Budapest Főváros XVIII. kerületi Önkormányzatának a lakosság érdekében végzett közszolgáltatásaival kapcsolatos elégedettségre és a lakosok által felmerülő igényekre fókuszált.

A tanulmány a lakosság körében lefolytatott kérdőíves felmérés adatait és azok elemzését tartalmazza, a közszolgáltatásokkal kapcsolatos lakossági elégedettségről és a felmerülő igényekről. A tanulmány lakosság véleményének, igényeinek és javaslatainak kérdőíves személyes megkérdezéssel történt adatfelvételére épült.

Hazánkban az önkormányzatiság, a közszolgálat empirikus kutatása a kevésbé vizsgált területek közé tartozik. A téma iránt érdeklődők számtalan esettanulmány, politológiai elemzés „átrágása” után kaphatnak képet az önkormányzatok és a helyi lakosság közötti kapcsolatok tartalmáról és intenzitásáról.

Sőt, az önkormányzatok is sokszor elméleti előfeltevések vagy pusztán politikai erőviszonyok alapján alkotnak szabályokat, alakítják a helyi közéletet, vagy járnak el közszolgálati kérdésekben.

Vizsgálatunk, mint egy tükör igyekszik bemutatni a két fél (Önkormányzat és a lakosság) közötti kapcsolatok egy-egy szegmensét.

Az ÁROP projekt keretében a lakosság körében átfogó felmérést és elemzést készítettünk a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről. A lakosság véleményének, igényeinek és javaslatainak felmérése személyes megkeresésre épülő kérdőíves kutatást végeztünk, amelyet 2014. második felében megisméltünk az összehasonlító elemzés elvégzéséhez.

## 3. Módszertani keretek

A lakossági vélemények és igények, illetve javaslatok felmérése (adattfelvétel) személyes lakossági kérdőíves megkérdezéssel, 1200 fős reprezentatív mintán 2014. év márciusában történt meg.

### 3.1. Minta megoszlása

#### Mintavételi elvek

- Az alapsokaság: Budapest XVIII. kerületének állandó lakossága, a 2011-es népszámlálás alapján.
- A minta mérete: 1200 fő.
- Reprezentativitás: nem, kor.
- Az adattfelvétel időpontja: 2014. március hó.

#### A mintavétel módszere

A reprezentatív mintát a kerület lakosságának nemre és korcsoportra vonatkozóan a KSH 2011-es népszámlálási adatai alapján határoztuk meg. Ezután elkészítettük a véletlen mintavétel elve alapján az adattfelvétel alapját képező kvótákat.

A kérdőív tartalmát az előzetes egyeztetések alapján, az ÁROP projekt által meghatározott szempontok szerint állítottuk össze.

További demográfia adatokat a kérdőíves felvétel során vettünk fel, amelyeket végzettség, munkapiaci státusz, családi jövedelmi pozíció, illetve kerületrész szerinti bontásban mutatunk be.

### 3.2. A kérdőív témakörei

- Tájékozódás, információszerzés a kerület ügyeivel és az Önkormányzattal kapcsolatban.
- Kapcsolat az Önkormányzattal, Polgármesteri Hivatallal, illetve az intézményekkel.
- Az Önkormányzat, Polgármesteri hivatal és intézmények működésének értékelése.
- Önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek, vélemények.
- Uszoda-blokk (használat, értékelés, informáltság).
- Városgazda 18. tevékenységének értékelése (általában, konkrét feladatok esetében, fejlesztések és problémák a közterületeken).
- Egészségügyi ellátások értékelése.
- Válaszolók demográfiai adatai.

Az alábbi kérdés-típusokat alkalmaztuk az adattfelvétel során:

- értékelés 5 fokú skálán (egy esetben 10 fokú skálát alkalmaztunk),
- feleletválasztós kérdések,
- spontán említések (nyitott kérdések).

A kérdőíves személyes adattfelvétel után megtörtént az adatbevitel, adattisztítás, a nyitott kérdések kódolása, majd az adatbázis építés. Ezt követően statisztikai elemzéseket végeztünk, és az elemzés eredményeit foglaltuk össze jelen tanulmányunkban.

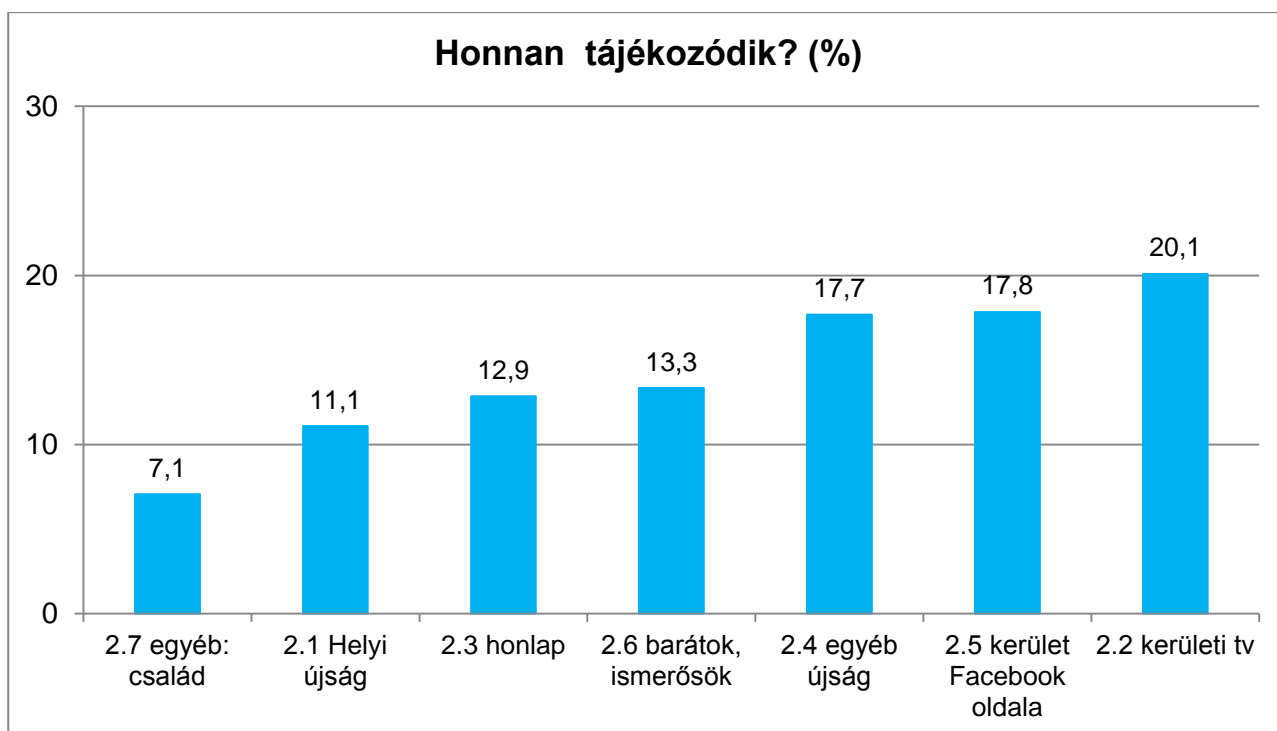
## 4. Az adatelemzés eredményei

### 4.1. Tájékozódás, információszerezés a kerület ügyeivel és az Önkormányzattal kapcsolatban

A kérdőív első kérdése lakosok általános tájékozottságra vonatkozott, a válaszadók saját megítélése alapján. Az összesített érték viszonylag alacsony tájékozottságot mutat, mivel az 5 fokú skálán 2,4-es értéket kapott. Ez mind önmagában, mind más felméréseinkkel összehasonlítva is alacsonynak számít.

A tájékozódással kapcsolatban azt is megkérdeztük a lakosoktól, hogy honnan szerzik be az információkat.<sup>1</sup> Ez lapján domináns hírforrásnak tekinthető a kerületi televízió (20,1% említette), illetve a kerület Facebook-on megjelenő információi és az 'egyéb' újság, kiadvány (17,8%, 17,7%).

Az informális kapcsolatok, a honlap és a helyi újság szerepe lényegesen kisebb, 13% körüli, illetve az alatti említéssel. (1. ábra)



1. ábra: Honnan tájékozódik? (%)

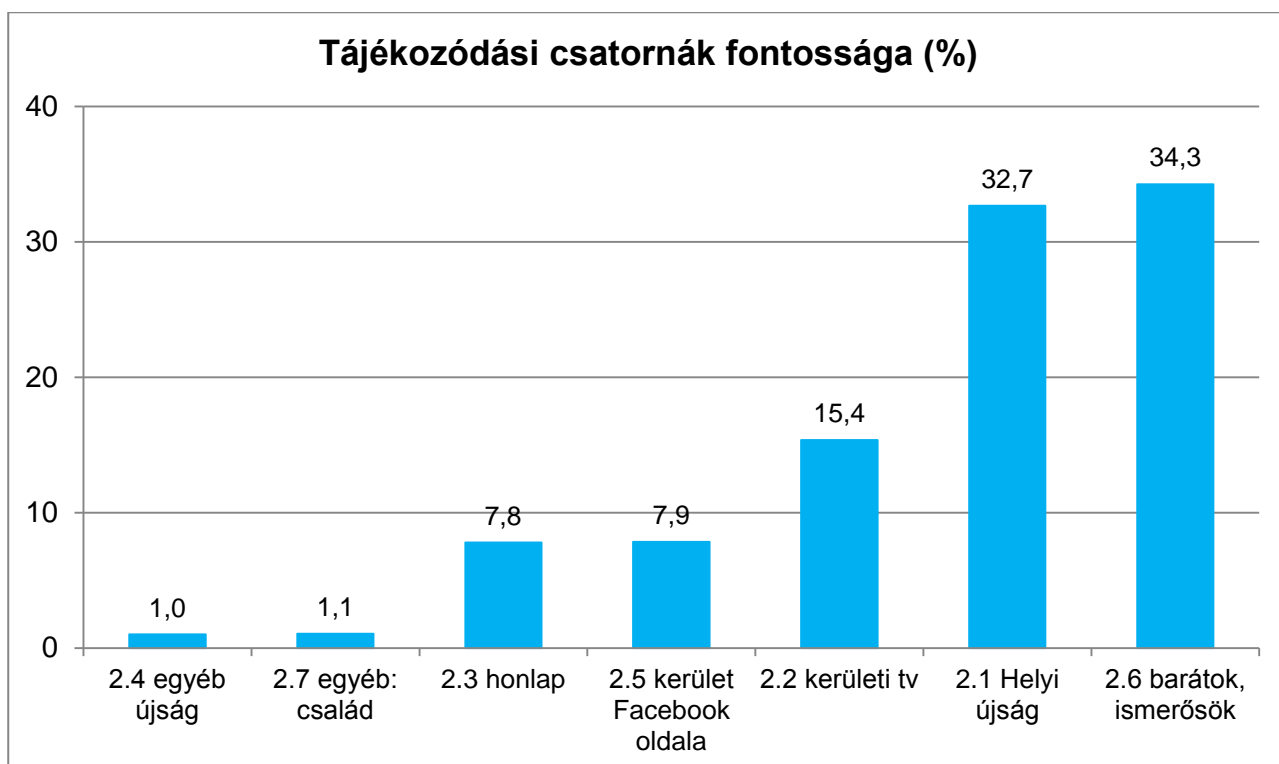
A tájékozódási csatornák fontosságát is megkérdeztük, ahol az előzőekhez képest más sorrend alakult ki. Ennek az lehet az oka, hogy míg a 'miből tájékozódik' kérdésre összesen 622 válasz érkezett, addig a fontosságra közel 2000 említés történt (többválaszos kérdés). Ez azt jelenti, hogy

<sup>1</sup> Több választási lehetősége is volt a válaszadóknak.



a fontosságot azok is jelölték, akik a tájékozódás lehetséges eszközeire nem adtak választ. A korcsoportos adatok tükrében, miszerint a tájékozódásban a 30-50 év közöttiek a legaktívabbak, nem meglepő, hogy a direkt választásoknál az elektronikus tájékozódás került előtérbe, hiszen ez a korosztály szinte belenőtt a digitális korszakba és már aktív a helyi ügyek tekintetében is.

Abban az esetben, amikor válaszadóknak csak azt kellett megítélniük, hogy számukra melyik eszköz lehet a legfontosabb, más sorrend alakult ki. Legtöbb említést az informális kapcsolatok (barátok, ismerősök) és a helyi újság kapta (30% feletti említés), míg az elektronikus tájékozódás szerepe láthatóan nem meghatározó, 8% alatti említéssel. (2. ábra)



2. ábra: Tájékozódási csatornák fontossága

### Honlap használata

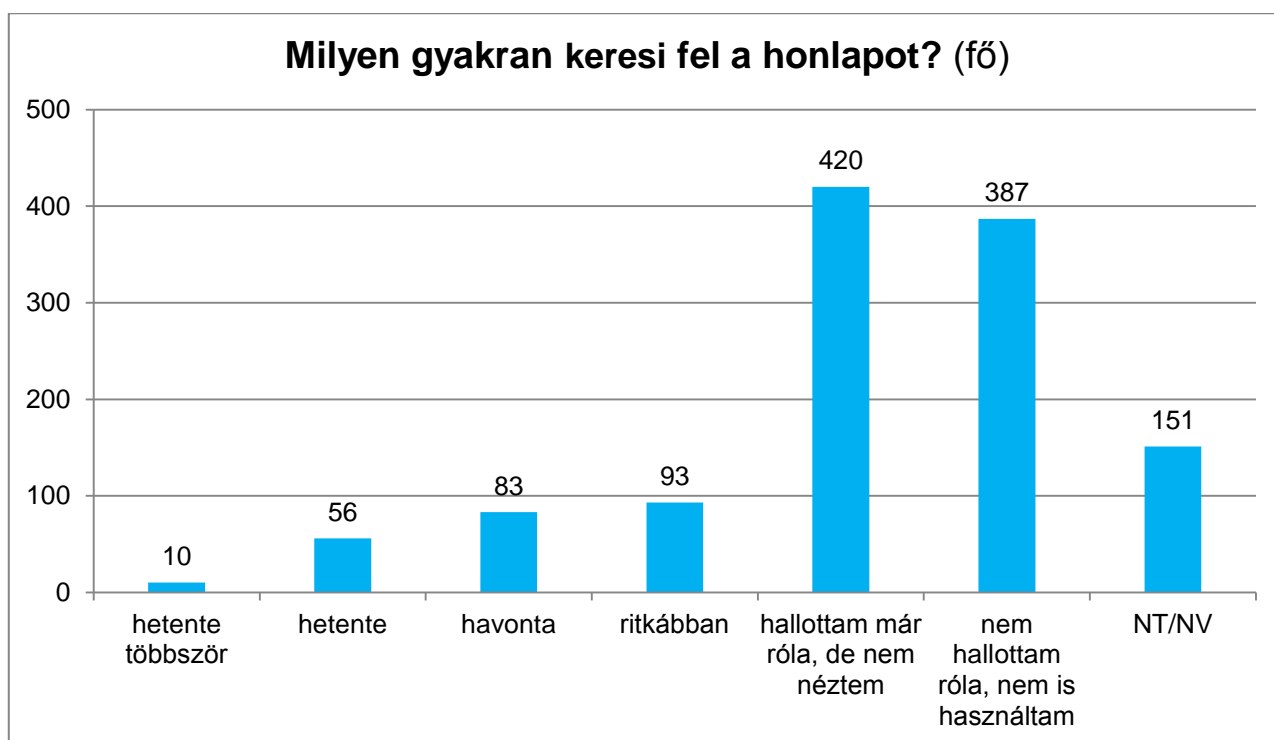
A honlapot a válaszadók közel 20%-a látogatja valamilyen gyakorisággal, a legalább heti látogatók aránya 5,5%. A 3. ábra mutatja az egyes válaszkategóriákat megjelölő személyek számát. .

A megkérdezettek közül a legtöbben már hallottak a honlapról, de még nem nézték meg illetve nem használták (420 személy), ennél kicsit kevesebben vannak azok, akik még nem is hallottak a honlapról (387 személy). Hetente többször csak nagyon kevés ember látogatja a honlapot, csupán 10 személy, hetente már többen, ennél többen havonta, illetve azok közül, akik látogatják a honlapot, a legtöbben azok vannak, akik havi egy alkalomnál ritkábban látogatnak el a honlapra (93 személy).

Összességében azt láthatjuk, hogy a honlap használata alacsony szinten áll, aminek több oka lehet, de véleményünk szerint kiemelt ok lehet az Önkormányzattal személyes kapcsolatba kerülők alacsony száma. Azaz, ha a lakosok közül kevesen keresik fel személyesen az Önkormányzatot és intézményeit (7. ábra), akkor nem is nagyon fognak érdeklődni a honlapon lévő információk iránt.

Arra a kérdésre, hogy 'mi iránt érdeklődik...' összesen 240 válasz érkezett<sup>2</sup> és az új információk, hírek, programok kerültek az első helyre. (4. ábra).

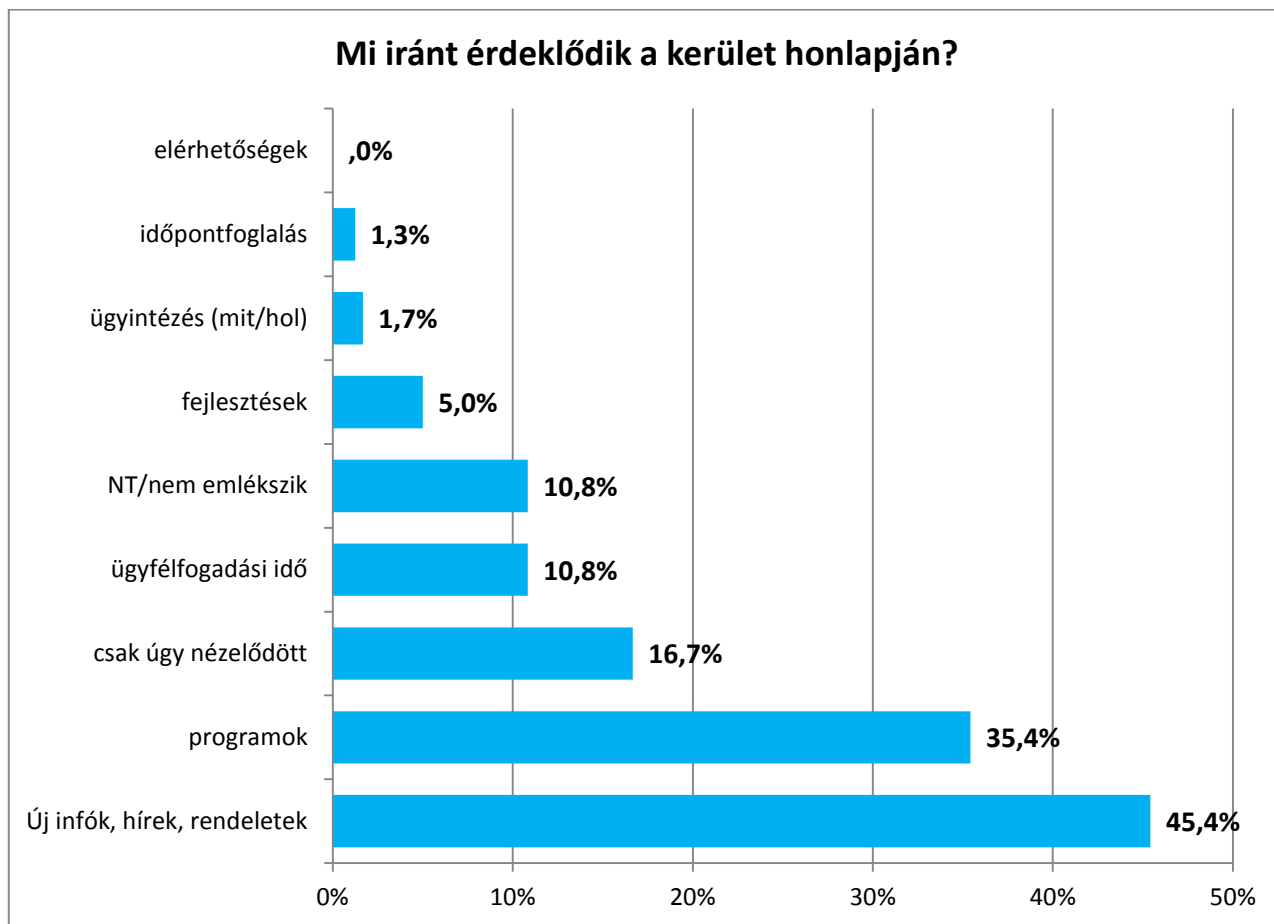
Ezek az adatok egyértelműen megmutatják a honlap látogatottság-növelés irányait, feladatait.



3. ábra: Milyen gyakran keresi fel a honlapot?

A megkérdezettek legnagyobb arányban azért látogatnak a kerület honlapjára, hogy az új információkat, híreket, rendeleteket elolvassák, és tájékozódjanak azokról (45,4%). Viszonylag magas az aránya azoknak, akik a honlapot azért keresik fel, hogy tájékozódjanak a kerületben megrendezésre kerülő programokról; ez a megkérdezettek kicsit több, mint egy harmadára igaz. A kerületi honlap látogatottsága alacsony, a válaszolók kevesebb, mint 2%-a látogat el a honlapra, hogy időpontot foglaljon, illetve ügyintézési célból, illetve Elérhetőségek ellenőrzésére, illetve keresésére keresi fel a honlapot.

<sup>2</sup> Többválaszos kérdés

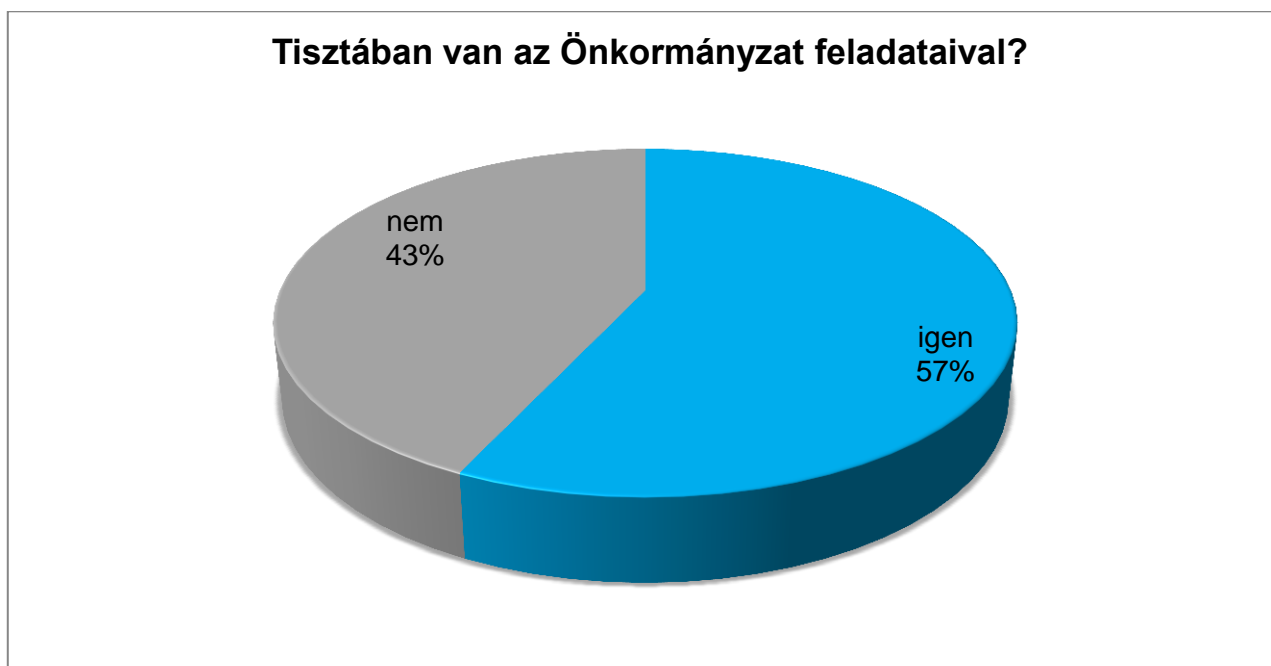


4. ábra: Mi iránt érdeklődik a kerület honlapján?

## 4.2. Kapcsolat az Önkormányzattal, Polgármesteri Hivatallal, illetve az intézményekkel

Az önkormányzati feladatok ismeretét direkt kérdéssel is mértük. Ez alapján látható, hogy a válaszadók több mint fele (57%) úgy ítélte meg, hogy ismeri az önkormányzati feladatokat (5. ábra). Ez enyhén magasabb, mint más kerületben, településen általunk mért adat.

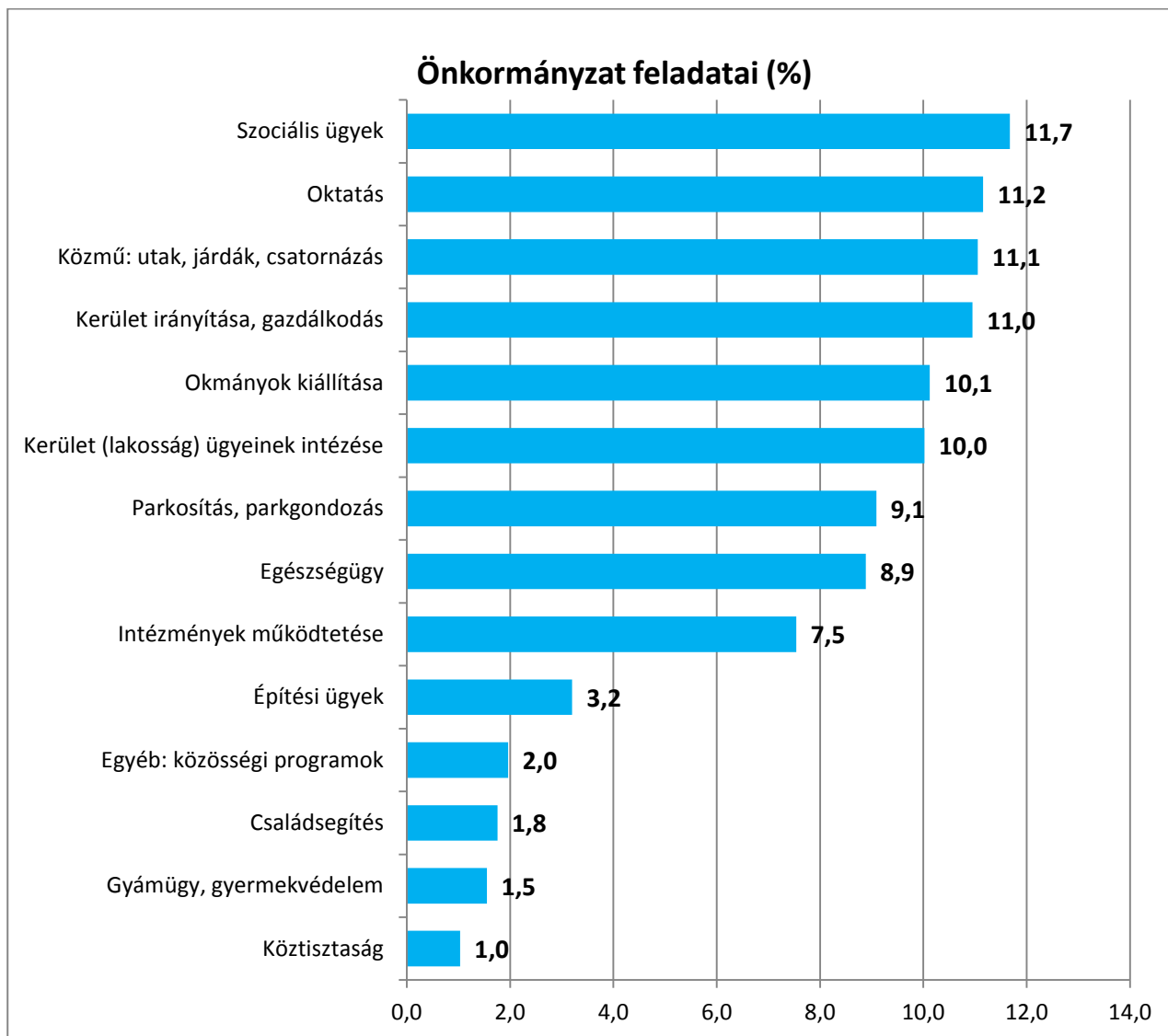
Ezt a képet árnyalja, ha megnézzük, hogy spontán említéssel milyen feladatokat soroltak a lakosok az Önkormányzat hatáskörébe. Itt már egyértelmű, hogy kisebb keveredés van az emberekben, hogy mi is pontosan az Önkormányzat feladata, és mi az, ami más intézményekhez, szervezetekhez tartozik (pl. kormányhivatal, kormányablak). A felsorolt feladatok döntő része valóban önkormányzati feladatkör, azonban az okmányok kiállítása, a gyámügy, az építési ügyek is említésre kerültek, amelyek nem önkormányzati hatáskörbe tartoznak (6. ábra).



5. ábra: Tisztában van az Önkormányzat feladataival?

Az önkormányzat feladatainak a legtöbben a szociális ügyek és ezekhez tartozó feladatok ellátását, az oktatást, az infrastruktúra fejlesztését, illetve karbantartását, kerület irányítását és gazdálkodását tartják. Fontos még az okmányok kiállítása (nem önkormányzati feladat), a kerületi lakosság ügyeinek intézése; ezekre a megkérdezettek minimum 10%-a mondta, hogy az Önkormányzat legfontosabb feladatai közé tartozik.

Az Önkormányzat feladatai közé kevesebb, mint 4% sorolja az építési ügyeket, a közösségi programokat, a családsegítést, a gyermekvédelemmel kapcsolatos ügyeket, illetve a köztisztaság kérdését.

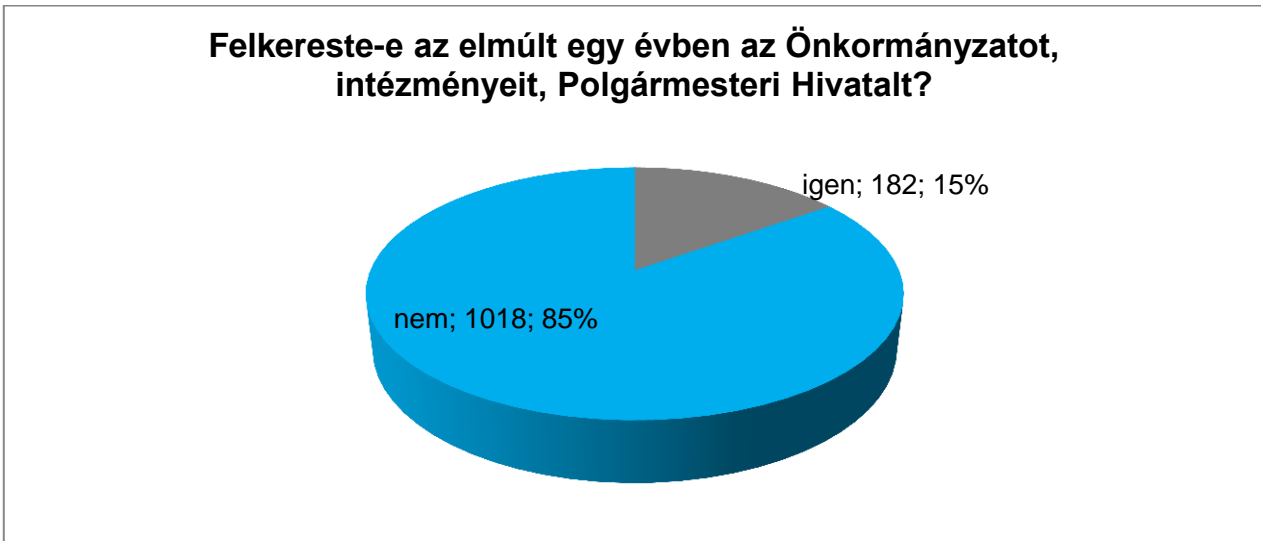


6. ábra: Önkormányzat feladatai

A lakosság és az Önkormányzat közötti kapcsolatok egyik legfontosabb eleme a személyes találkozás, a személyes (telefonos, elektronikus) kommunikáció. Az adatok szerint a XVIII. kerület lakosai közül csak 15% keresi fel az Önkormányzatot, vagy valamelyik intézményét. Ez más Önkormányzatokkal összehasonlítva is alacsony szám. (7. ábra)

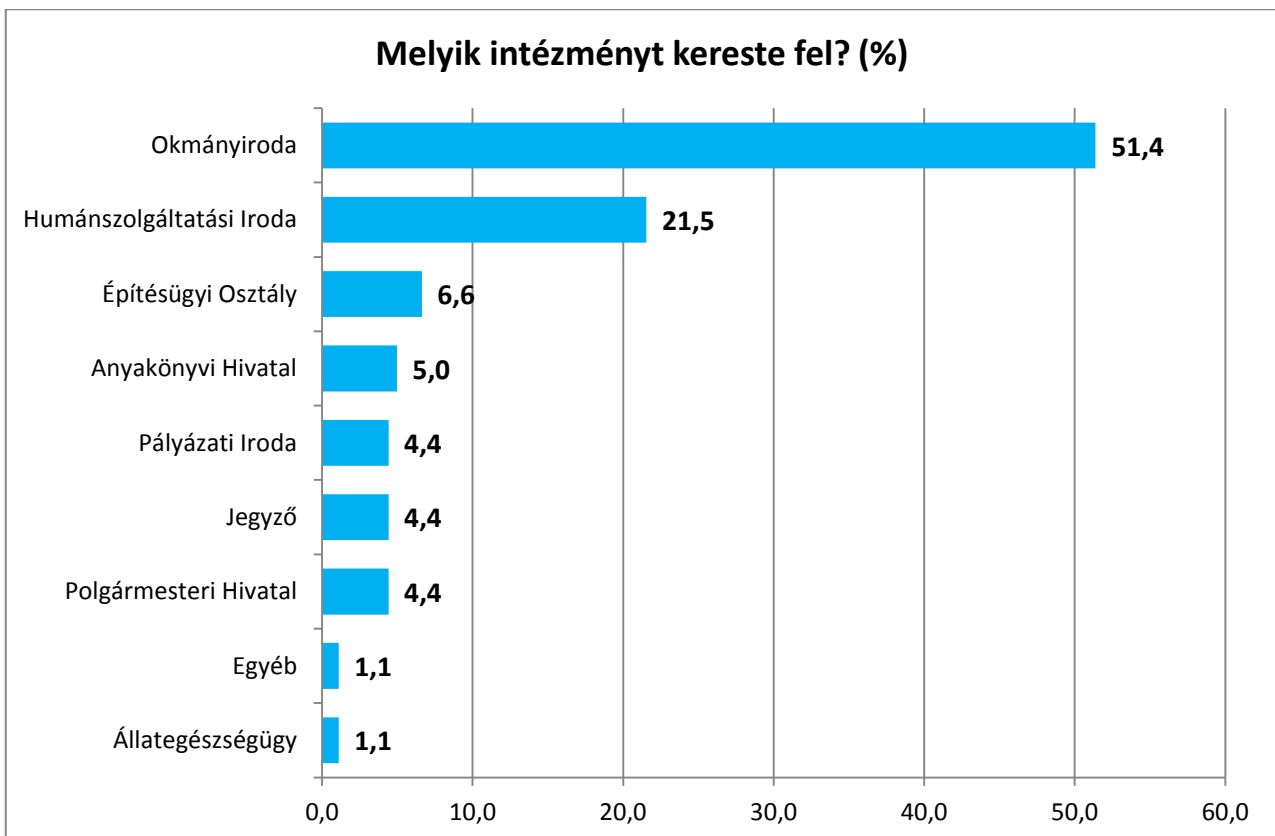
Ennek egyik oka az lehet, hogy a válaszadók az Önkormányzatot sokszor azonosítják a Polgármesteri Hivatallal, az ügyfélszolgálattal, a belső hivatalokkal, és kevésbé gondolnak olyan intézményekre, amelyekkel találkoznak ugyan, de közvetlenül nem kapcsolják az Önkormányzathoz azokat (pl. oktatás, egészségügy).

Ezt a tézist erősíti meg a felkeresett intézmények és elintéztett ügyek spontán említéssel történt megnevezése is, miszerint az Okmányiroda és az okmányok kiállítása volt a kiemelkedően magas említésű intézmény és ügyszám. (8. és 9. ábra)



7. ábra: Felkereste-e az elmúlt egy évben az Önk. intézményét

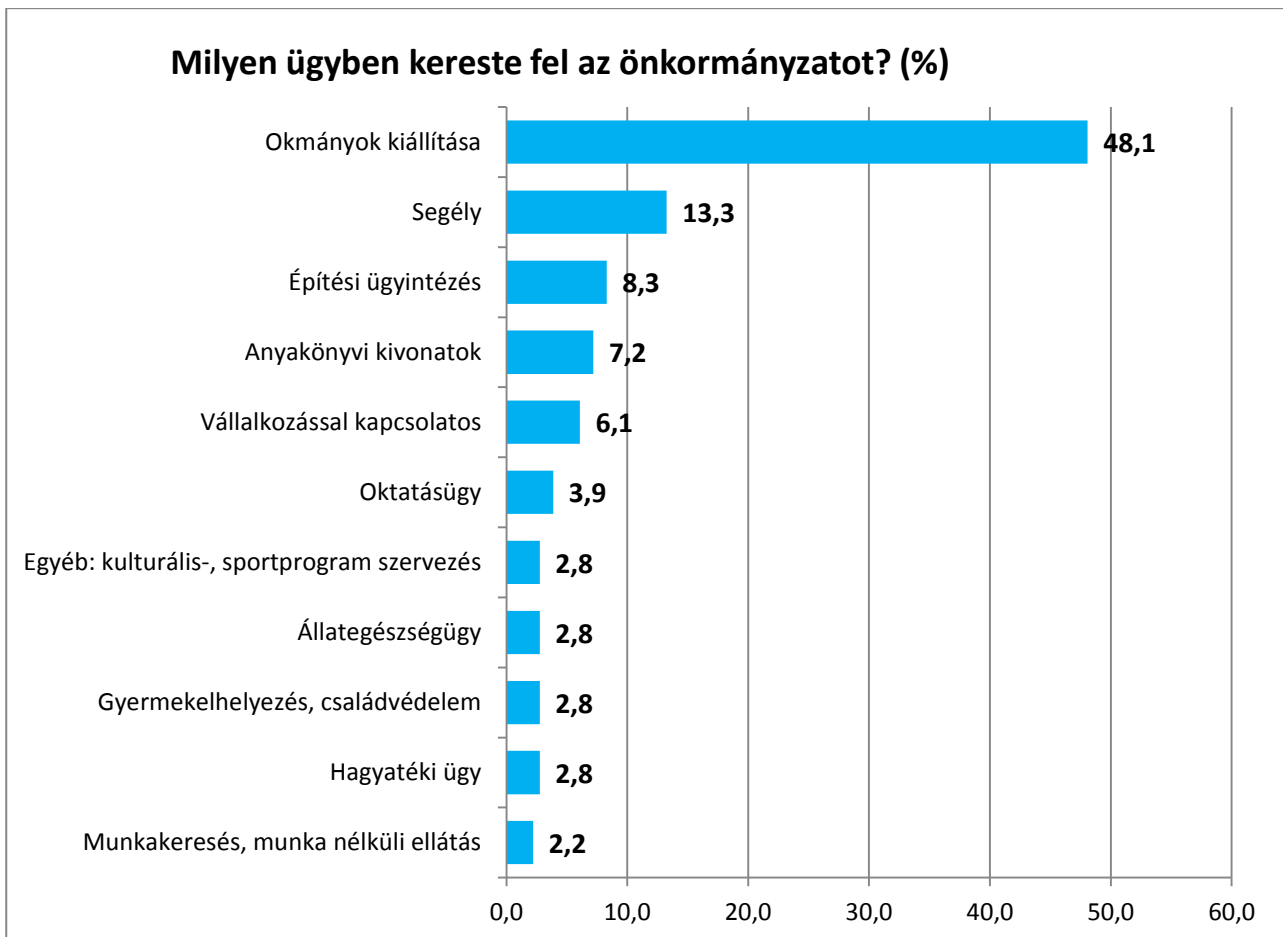
A megkérdezettek több mint fele utoljára az Okmányirodát kereste fel (51,4%). Még jelentős százalékuk (21,5%) a Humánszolgáltatási Irodát. Kevesebb, mint a megkérdezettek 5%-a kereste fel az Állategészségügyet, a Polgármesteri Hivatalt, a Jegyzőt, illetve a Pályázati Irodát. (8. ábra)



8. ábra: Melyik intézményt kereste fel?

Az emberek kicsit kevesebb, mint fele (48,1%) valamilyen okmány kiállítása, 13,3%-uk valamilyen segély igénylése céljából kereste fel az Önkormányzatot. A válaszolók kevesebb, mint 3%-a járt munkakeresés céljából, hagyatéki ügyben, gyermek elhelyezési ügyben vagy kulturális és oktatási ügyek miatt az Önkormányzatnál. (9. ábra)

A megkérdezettek válasza teljes mértékben visszatükrözik azt a megállapításunkat, hogy a lakosok nem tudják megkülönböztetni az Önkormányzatot, illetve feladatait más, nem önkormányzati intézményektől, amelyek szintén lakossági közszolgáltatást látnak el.



9. ábra: Milyen ügyben kereste fel az önkormányzatot?

### 4.3. Az Önkormányzat, Polgármesteri hivatal és intézmények működésének értékelése

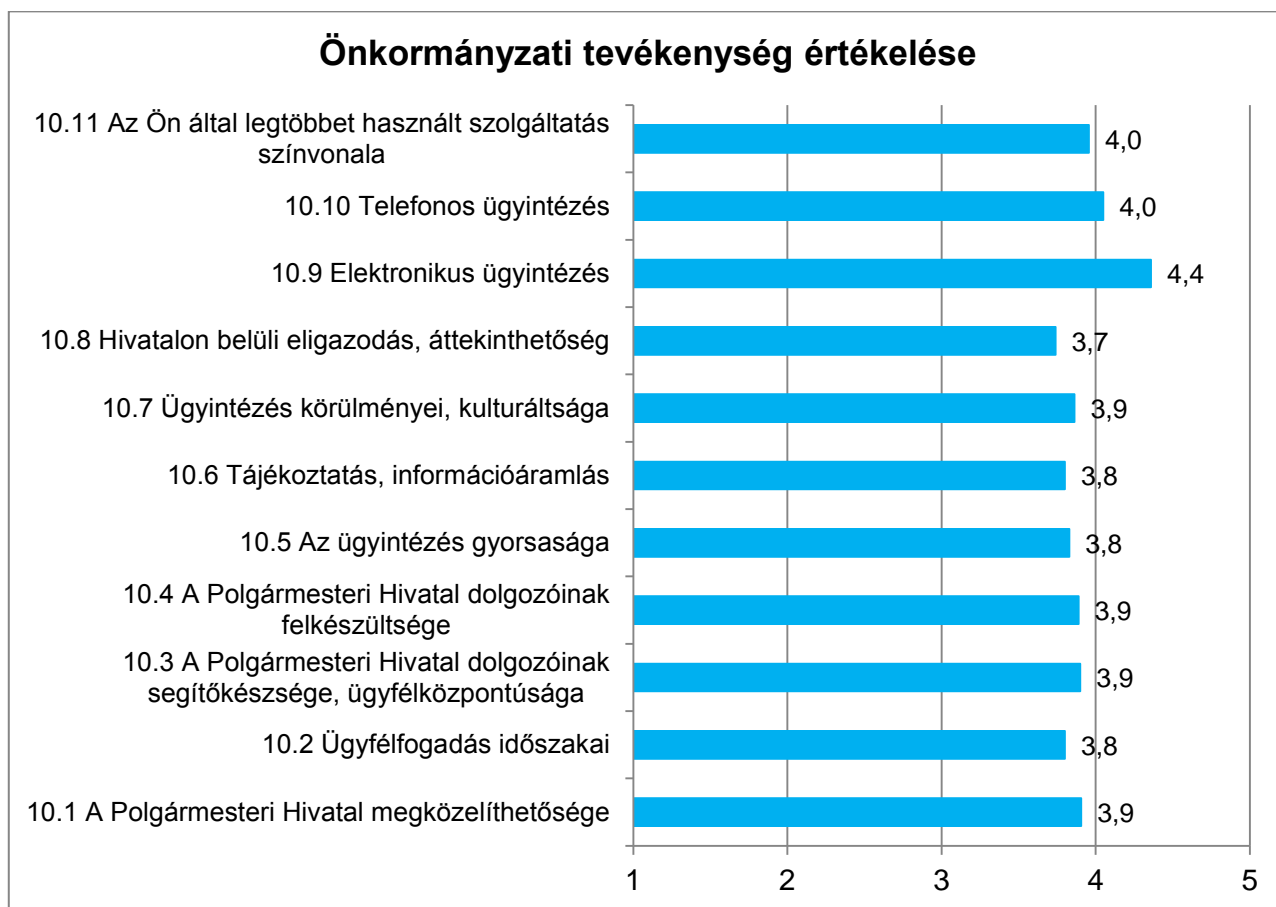
Az Önkormányzat és intézményeinek működésének megítélését öt kérdéssel mértük. Elsőként 5 fokú skálán 11. területen kértünk értékelést, majd az ügyintézési idő alakulására kérdeztünk rá.

Ez után lehetőséget biztosítottunk spontán észrevételekre azzal kapcsolatban, hogy milyen eszközökkel lehetne az Önkormányzat és a Hivatal tevékenységét, eredményeit jobban megismertetni a lakossággal. Azt is megkérdeztük, hogy véleményük szerint hogyan alakult az elmúlt években a 'hivatalok' működése. Végül 5 fokú skálán öt témában kértünk átfogó értékelést.

A kérésekre 160 megkérdezett adott értékelhető választ.

Az összes felsorolt szempont között viszonylag alacsony értékelést kapott a Hivatalon belüli eligazodás (3,7-es átlag) és tájékoztatás, az ügyélfogadás időszaka, valamint az ügyintézés gyorsasága, 3,8-as átlaggal.

A három legjobbnak értéket terület/szempont az elektronikus ügyintézés (4,4-es érték), a lakosok által igénybevett szolgáltatás színvonala, és a telefonos ügyintézés (4,0 érték). (10. ábra)



10. ábra: Önkormányzati tevékenység értékelése

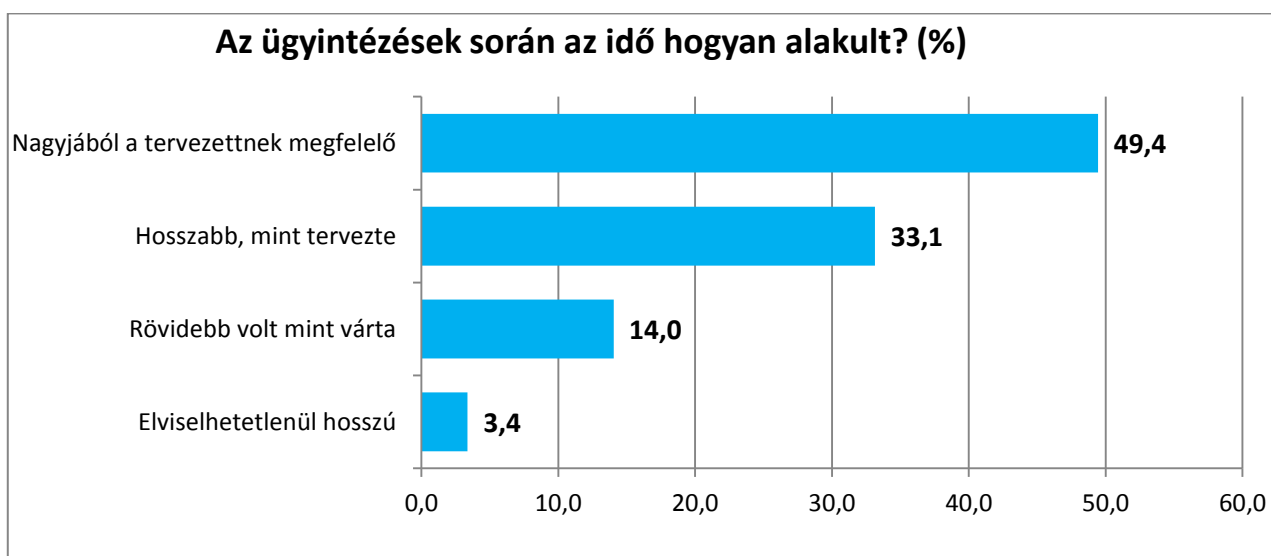


Az ügyintézési időre vonatkozóan alapvetően pozitív visszajelzés érkezett, mivel a válaszolók közel 50%-a úgy ítélte meg, hogy az a tervezettek szerint alakult.

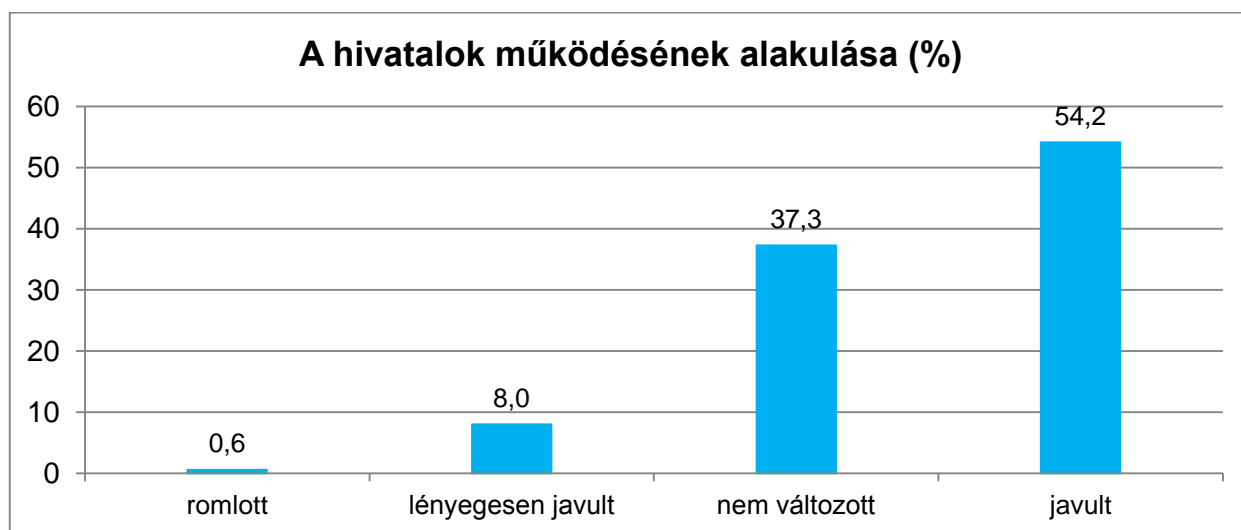
Lényegesen kevesebben (3,4%) mondták, hogy elviselhetetlenül hosszú volt az ügyintézés, és ennek másik oldalát, miszerint rövidebb volt, mint várták, 14% válaszolta. Meg kell jegyeznünk, hogy 33,1% azért hosszabbnak érezte, mint ahogy tervezte az ügyintézés idejét. (11. ábra)

A hivatalok működésének alakulását összehasonlítva az elmúlt évekkel alapvetően pozitívnak értékelték a megkérdezettek; 8% szerint lényegesen javult, 54,2% szerint javult, 37,3 % szerint nem változott, és csak nagyon kevesen (0,6%) említették, hogy romlott. (12. ábra)

Az Önkormányzat általános megítélése 5 fokú skálán mind a 4 felsorolt területen 4,0 körüli értéket kapott, ami 80%-os elégedettségnek felel meg. (13. ábra)



11. ábra: Az ügyintézésük során az idő hogyan alakult?



12. ábra: A hivatalok működésének alakulása (%)



13. ábra: Elégedettség az önkormányzat működésével

A felmérő kérdőív összeállítása során felvetődött, hogy kérdezzük meg a lakosokat azzal kapcsolatban is, milyen javaslataik lennének az Önkormányzat eredményeinek és működésének jobb megismertetéséhez, az önkormányzati PR munkához.

Arra a kérdésre, hogy milyen eszközökkel lehetne a Hivatal eredményeit jobban megismertetni a legtöbben azt válaszolták, hogy óriásplakátokkal és hirdetésekkel (36,7%), illetve szórólapokkal (24,1%). Legkisebb arányban támogatnák, hogy személyre szóló levelet, az értékelés közzétételét a helyi lapban, illetve a fórumokon való tájékoztatást (kevesebb, mint 2%).

Egyértelműen az óriásplakátok és a szórólapok említése a meghatározó, illetve a kerületi televízió. (14. ábra).

A válaszokat összehasonlítva a lakosok tájékozódási formáival és azok fontosságával (1. és 2. ábra), azt láthatjuk, hogy nincsenek fedésben, azaz a vélemények e témában inkonzisztensek.

Valószínű, hogy az országgyűlési választási kampány során alkalmazott eszközök jutottak eszükbe a válaszadóknak, és kevésbé a helyi megoldások. Mivel a következő hónapok, fél év során is a választási kampány eszközei dominálnak, ezért hasonló reakciók várhatók a lakosok részéről. A választások elmúltával várhatóan halványul a kampányeszközök szerepe, így várhatóan azokat kevésbé fogják fontosnak tartani.



14. ábra: Milyen eszközökkel lehetne a Hivatal eredményeit jobban megismertetni?

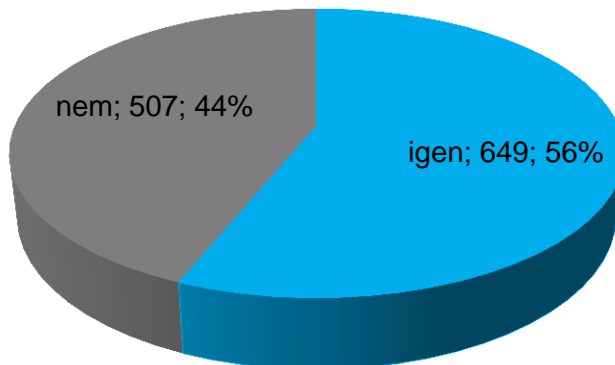
#### 4.4. Önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek és vélemények

Az Önkormányzat fejlesztési feladataival kapcsolatban a lakosság enyhe többségének (56%) van ismerete, legalábbis hallott már róluk. (15. ábra)

Az Önkormányzat feladataira vonatkozóan a lakosok inkább a kerületfejlesztéshez kapcsolódó ügyeket említették, kevésbé a működéshez kapcsolódó területeket. A jobb gazdálkodás, az átláthatóság, és a bürokrácia csökkentése összesen kevesebb, mit 3% említést kapott.

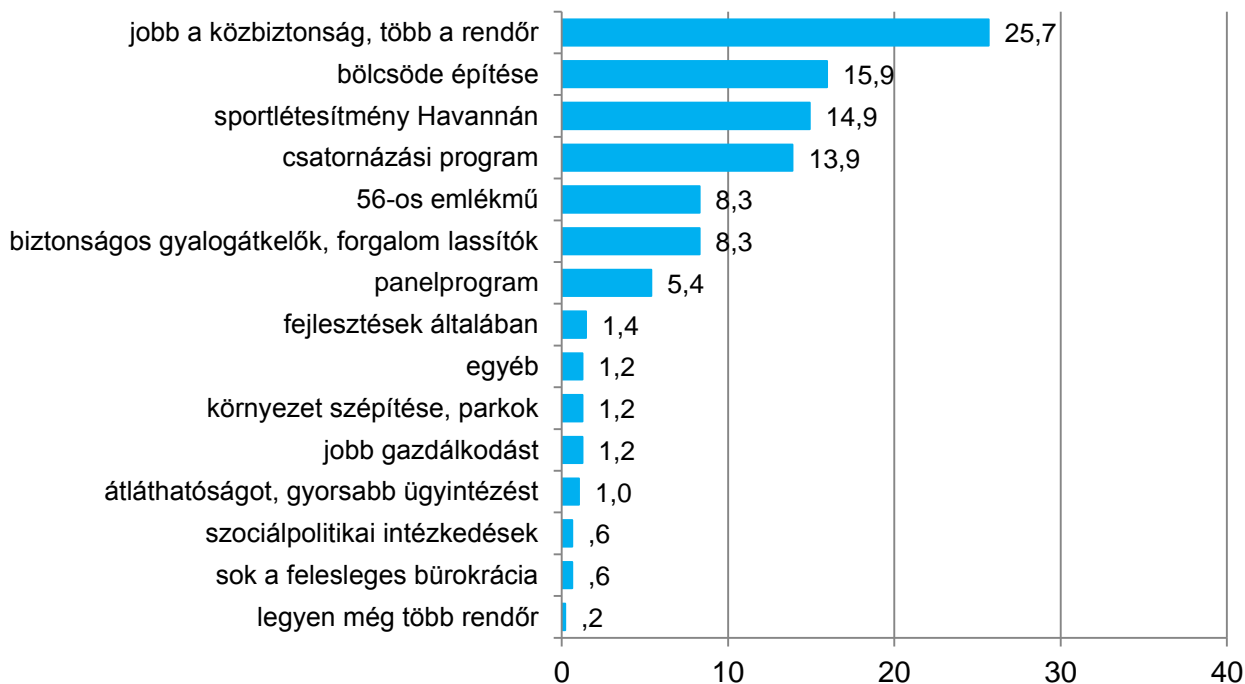
A fejlesztési javaslatok, elképzelések között elsősorban a közbiztonság, bölcsőde férőhelyek száma, a Havanna lakótelepen sportolási lehetőségek megteremtése, és a csatornázási program folytatása szerepel. (16. és 17. ábra)

### Hallott-e olyan fejlesztésről, építkezésről a kerületben, ami az önkormányzathoz kötődik?



15. ábra: Hallott-e olyan fejlesztésről, építkezésről a kerületben, ami az önkormányzathoz kötődik?

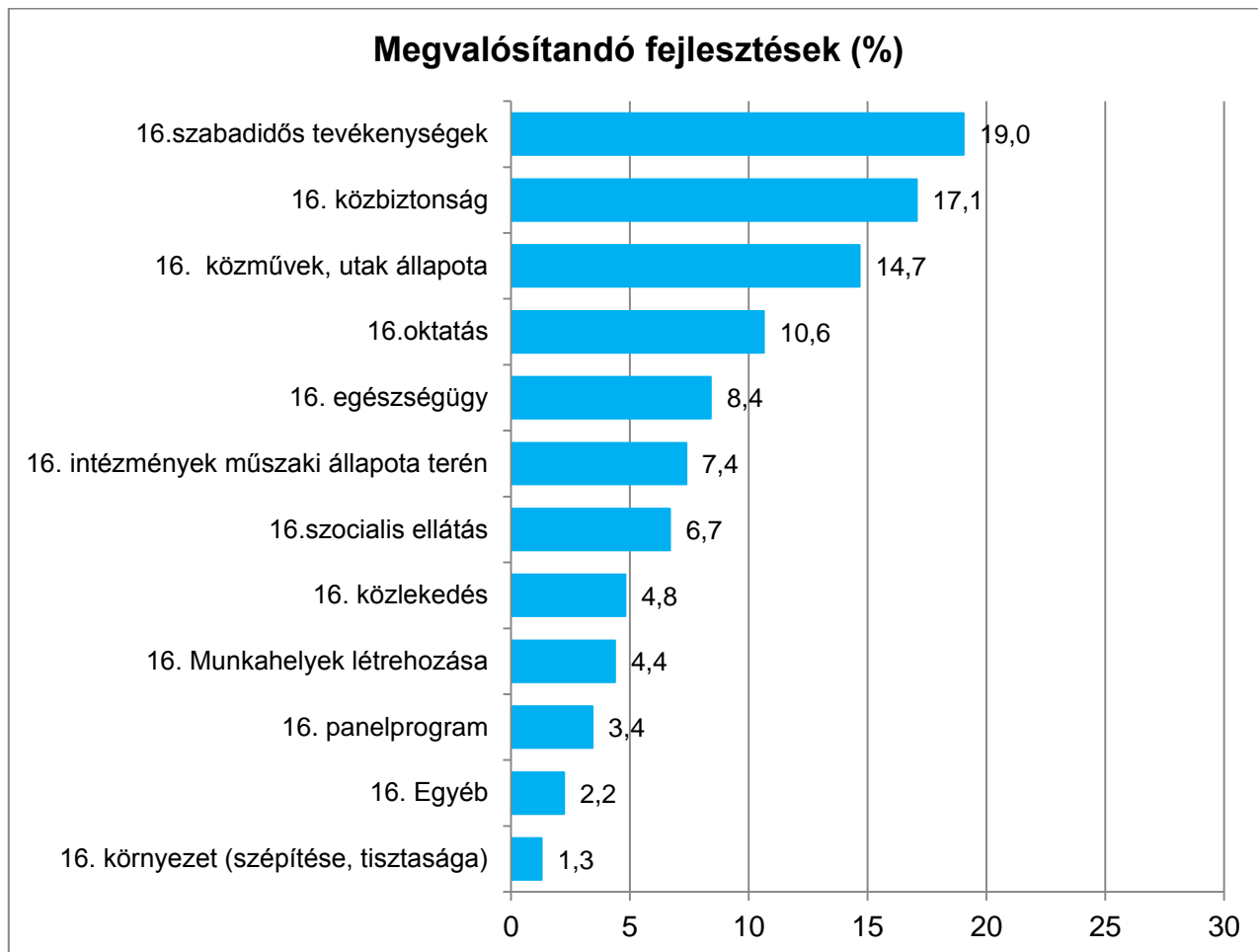
### Ön mit tart az Önkormányzati működés legfontosabb fejlesztési területeinek (%)



16. ábra: Ön mit tart az Önkormányzat legfontosabb fejlesztéseinek

Az Önkormányzat legfontosabb fejlesztési területeinek a megkérdezett lakosság 25,7%-a a jobb közbiztonságot, több rendőr jelenlétét tekinti, és 15,9% tartja a bölcsődeépítést az Önkormányzat egyik legfontosabb fejlesztési feladatának.

Majdnem 15% említette a sportlétesítmények építését a Havanna lakótelepen, illetve a csatornázási programot. A legkisebb arányban gondolják azt, hogy a szociálpolitikai intézkedések, a sok felesleges bürokrácia és még több rendőr lenne a legfontosabb fejlesztés (ezek aránya kevesebb, mint 1%).



17. ábra: Megvalósítandó fejlesztések

A megkérdezettek közül 19%-a megvalósítandó fejlesztésnek tartja a szabadidős tevékenységek lehetőségének növelését. Ezen kívül még 10%-nál jóval többen mondták, hogy a közbiztonság, a közművek utak állapota, és az oktatás szorulna fejlesztésre a kerületben, viszont kevesen vélik úgy, hogy a panelprogram, illetve a környezet (szépítés, tisztaság) további fejlesztésre szorulna; ezek aránya nem több 5%-nál. (17. ábra)

## 4.5. Uszoda blokk: használat, értékelés, informáltság

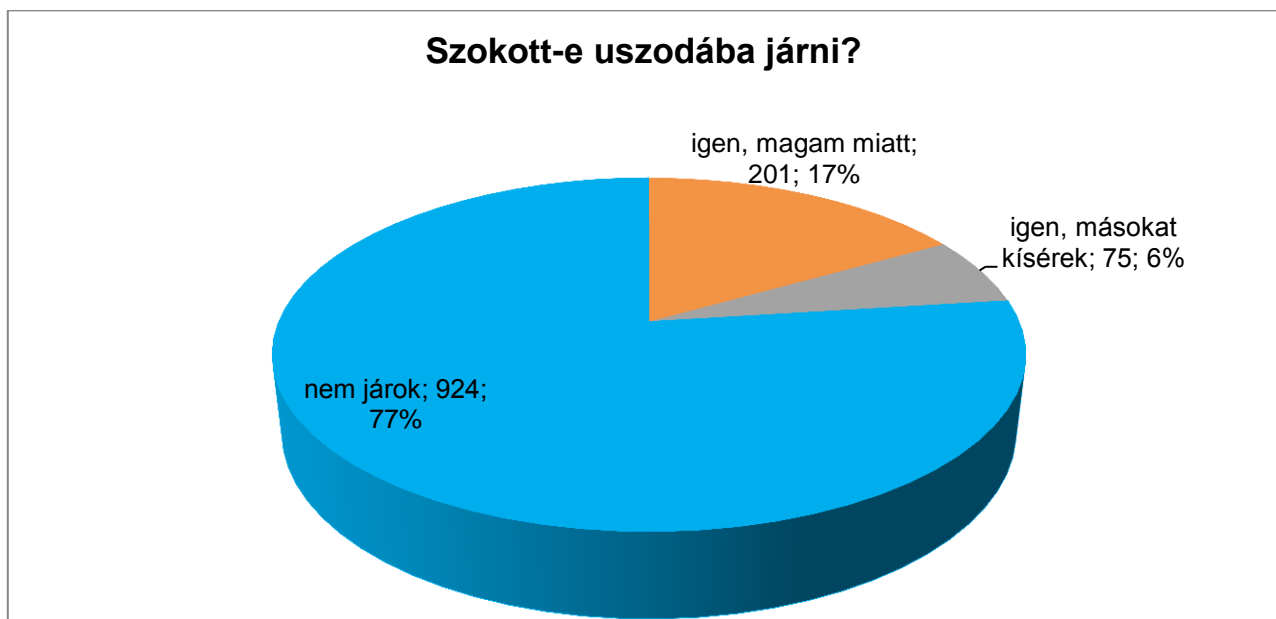
A lakossági igény- és elégedettség-felmérés során két témakört külön kiemelve mértünk. Az egyik az uszodával kapcsolatos véleményekre és ismeretekre irányult, a második a közterületek és a Városgazda XVIII. Nonprofit Kft. tevékenységének értékelésére vonatkozott.

Elemzésünkben elsőként az uszodával kapcsolatos válaszokat elemezzük és értékeljük.

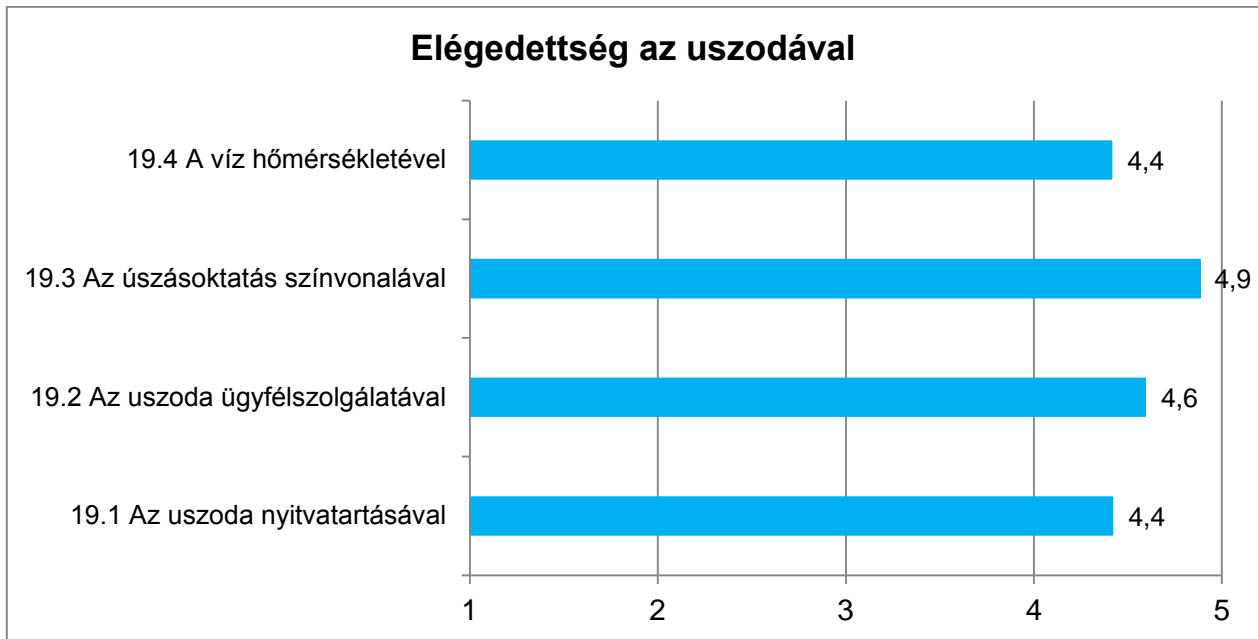
A válaszolók 77%-a nem jár uszodába, ez 924 személyt jelent, 17% jár saját maga miatt, és 6 % -uk másokat kísér el. (18. ábra). Ennek megfelelően ezzel a témával kapcsolatban csak a lakosok erős kisebbsége érdekelt.

A kérdőívre válaszolók nagyon meg vannak elégedve az úszásoktatás színvonalával (4,9-es átlag) a maximálisan elérhető 5-ös értékből. A többi szempont is magas értékelést kapott, mivel a legkisebb átlagot elért szempont is 4,4-es átlaggal rendelkezik: a víz hőmérséklet és a nyitva tartás. (19. ábra)

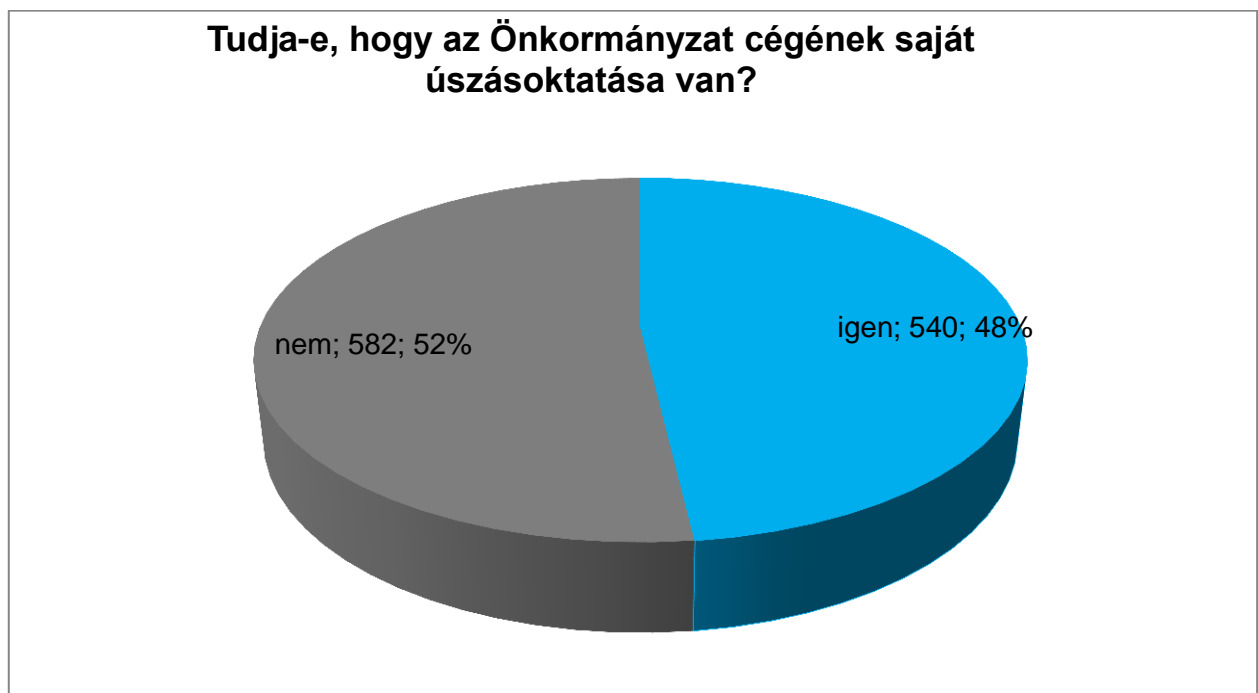
A megkérdezettek közel fele (48%) van tisztában azzal, hogy az Önkormányzat cégének saját úszásoktatása van, ez 540 főt jelent. (20. ábra)



18. ábra: Szokott-e uszodába járni?



19. ábra: Elégedettség az uszodával



20. ábra: Tudja-e, hogy az önkormányzat cégének saját úszásoktatása van?

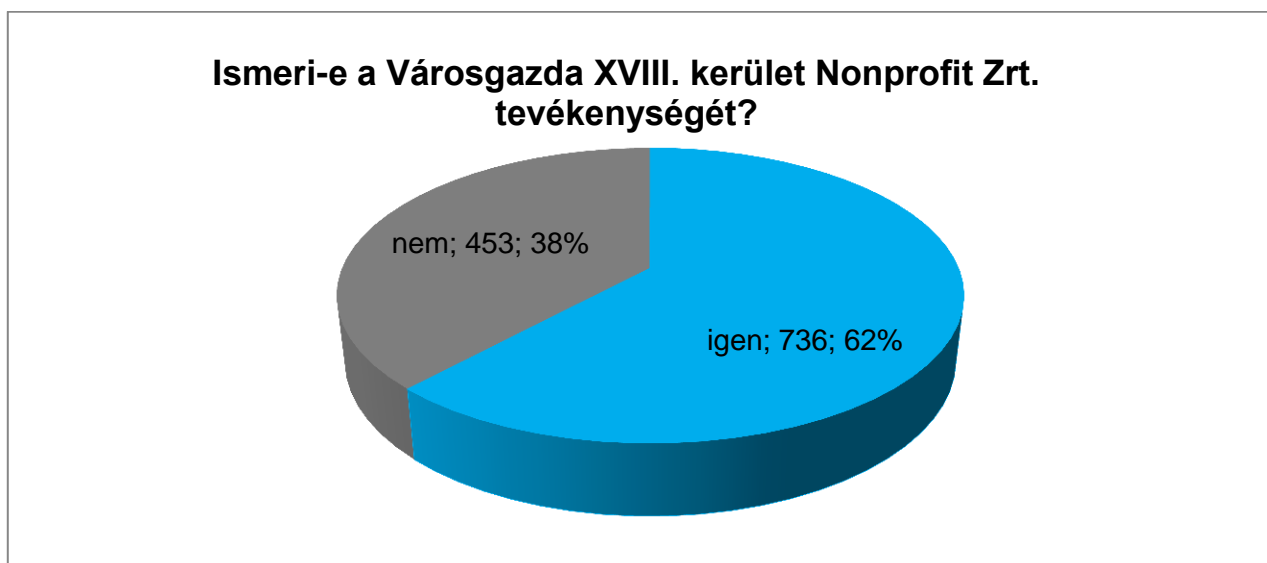
## 4.6. Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységének értékelése

A Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. (Városgazda 18.) és tevékenységének értékelését általános elégedettségi kérdésekkel és konkrét feladatainak ismertségével mértük. E mellett a közterületeken lehetséges fejlesztésekről és problémákról is megkérdeztük a lakosokat.

A városgazdálkodást kézbentartó szervezettel kapcsolatos általános elégedettség magas, 5 fokú skálán 4,5-ös átlagos értéket kapott. Ez a Kft. tevékenységének viszonylag magas ismertségének tükrében még inkább pozitív értékelést mutat.

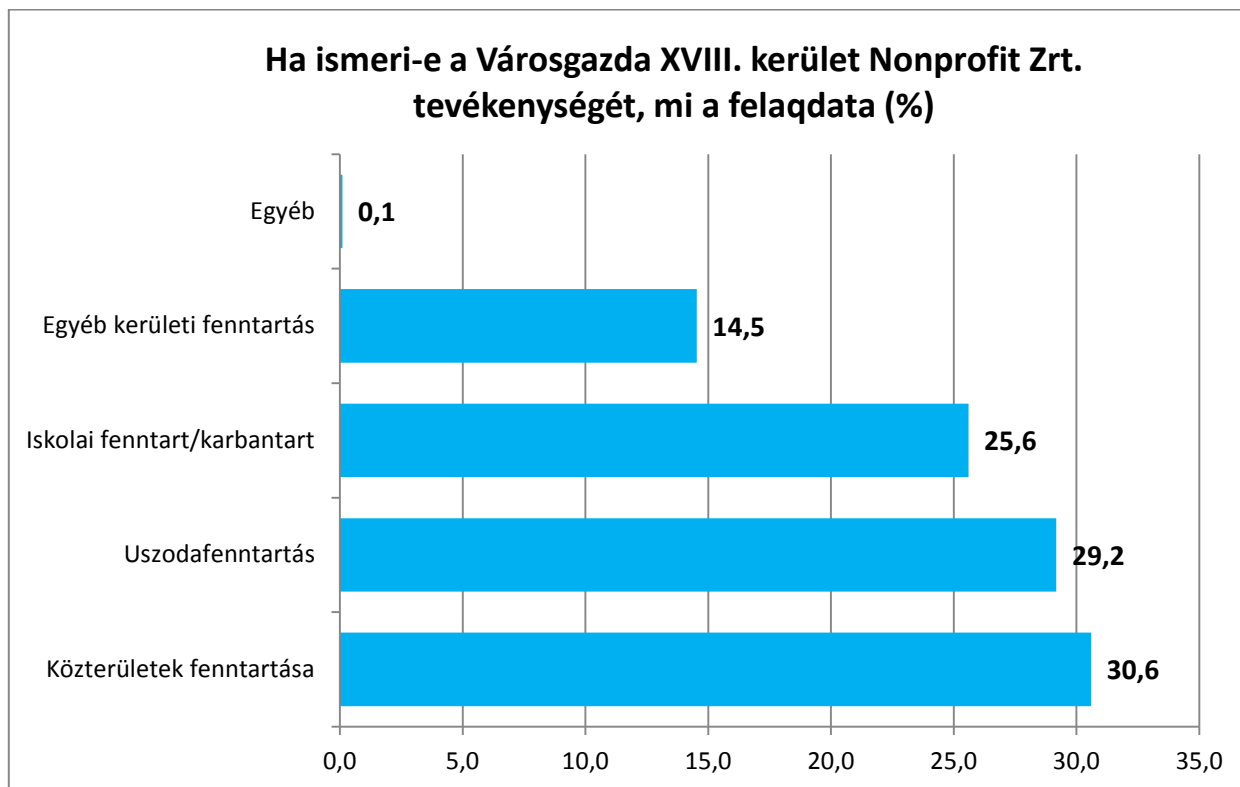
A Városgazda 18. tevékenységét a megkérdezettek 62%-a ismeri, ez 736 személyt jelent, míg 38%-uk nem, azaz 453 személy nem ismeri ennek a szervezetnek a tevékenységét. (21. ábra)

Akik ismerik a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét, közülük a legtöbben úgy gondolják, a cég fő profilja a közterületek fenntartása (30,6%), ennél kissé kevesebben gondolják az uszodafenntartást a legfontosabb feladatának (29,2%). A legkisebb arányban gondolják azt, hogy egyéb kerületi fenntartás a Városgazda 18. feladata (14,5%). (22. ábra)



21. ábra: Ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét?





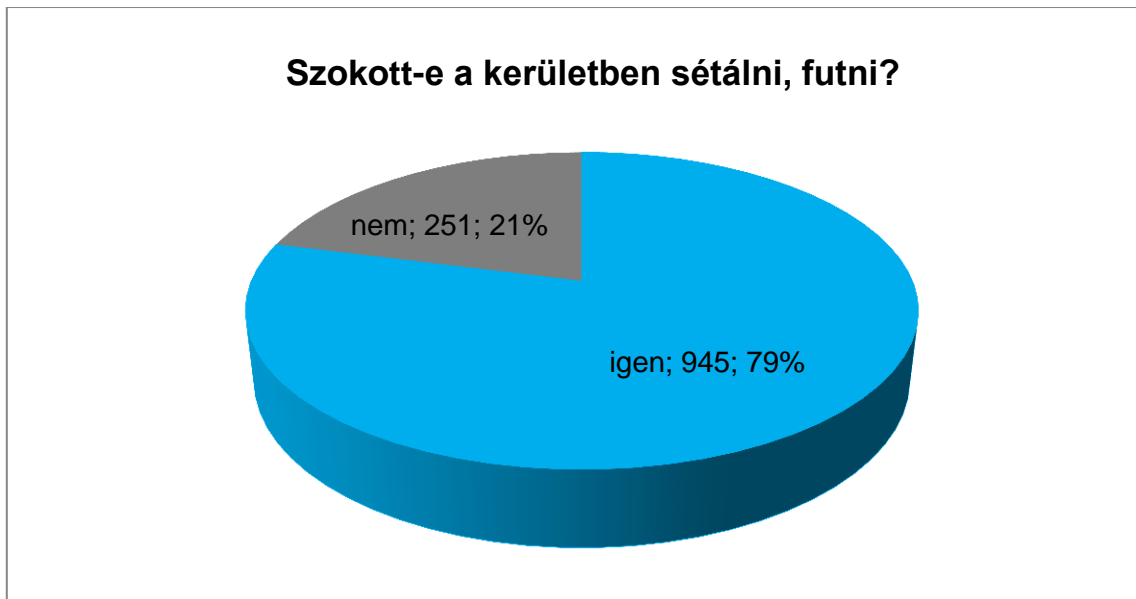
22. ábra: Ha ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét, Ön szerint mi a feladata (%)

A kerület közterületeinek állapotával kapcsolatos véleményeket is megkérdeztük, mivel a kérdőív tervezése során fontos témakörként vetődött fel.

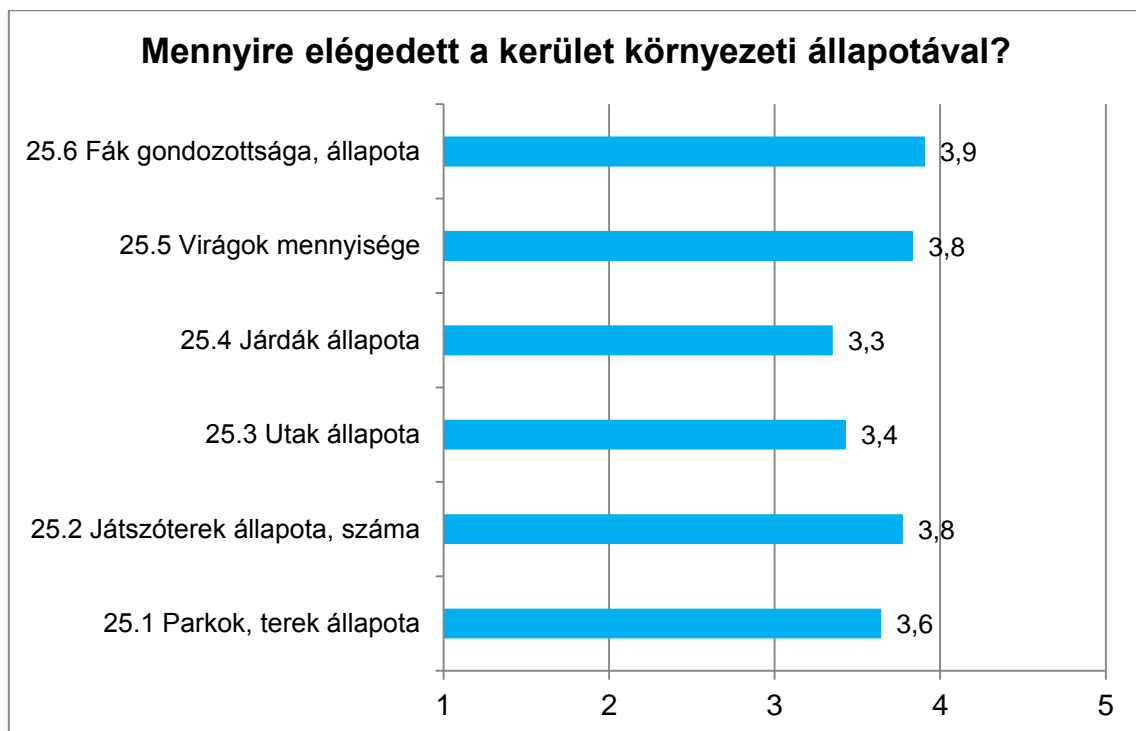
E témában elsőként a válaszok hitelességére kérdeztünk rá, azzal, hogy a válaszadó lakosok egyáltalán szoktak-e a kerületben sétálni. Arra a kérdésre, hogy sétál-e vagy fut-e a kerületben, a válaszolók közel 80%-a válaszolt igennel, ami 945 személyt jelent, míg 21% mondta azt, hogy sem futni, sem sétálni nem szokott. Ez az adat egyrészt kérdéskör értékelésének magas relevanciáját mutatja, másrészt a kerületi lakosok erős kötődését is jelenti a kerületi parkok, közterületek iránt. (23. ábra)

A környezettel kapcsolatos válaszok azonban már alacsonyabb értékeket mutatnak, mint a Városgazda 18. összmegítélése, mivel minden direkt megkérdezett téma/temaitem 4-es alatti értéket kapott az 5 fokú skálán. Ez arra utalhat, hogy bár a Városgazda 18. tevékenységét jónak értékelik, annak eredményeit már kritikusabban szemlélik a lakosok. (24. ábra)

A kerület környezeti állapotán belül a legjobban a fák gondozottságával, ápoltságával vannak megelégedve a megkérdezettek, ez 3,9-es átlagot kapott. Majdnem ugyanilyen értékelést kaptak a virágok mennyisége, a játszóterek állapota és száma (3,8-as átlagot kaptak ezek a szempontok). A legalacsonyabb értékelést az utak állapota (3,4) és a járdák állapota (3,3) kapta, ami azt mutatja, hogy ezeken a területeken fejlesztési lehetőségek vannak, természetesen az utak állapotával kapcsolatosan ismert korlátok között. (24. ábra)



23. ábra: Szokott-e a kerületben sétálni, futni?



24. ábra: Mennyire elégedett a kerület környezeti állapotával?

A zöldterületek fejlesztésére külön is rákérdeztünk. A megkérdezettek több mint egy negyede azt mondta, hogy 'mindenhol' fontos lenne zöldterületek fejlesztése (közterületek és intézmények). Kicsit több mint 20% gondolja úgy, hogy nem kell több zöldterület, elég az, ami most van, és ezeket tartásák rendben.

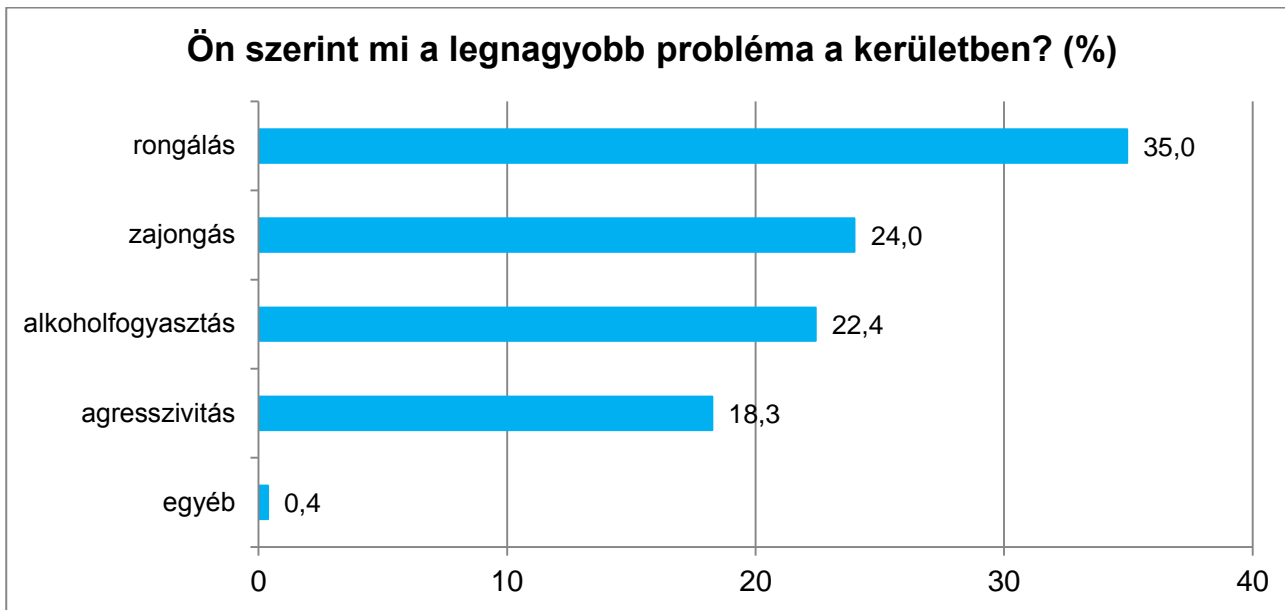
Nagyon csekély mértékben mondták azt, hogy zöld területek fejlesztésére felhasználhatóak régi gyárak, és bölcsőde elé is lehetne zöldterületet kialakítani (kevesebb, mint 2%).(25. ábra)



25. ábra: Melyek azok a közterületek, ahol a zöldterületek fejlesztése Ön szerint fontos lenne?

A közterületekkel kapcsolatos problémákat, illetve a lakosok szerinti kezelési lehetőségeket is feltérképeztük a felmérés során.

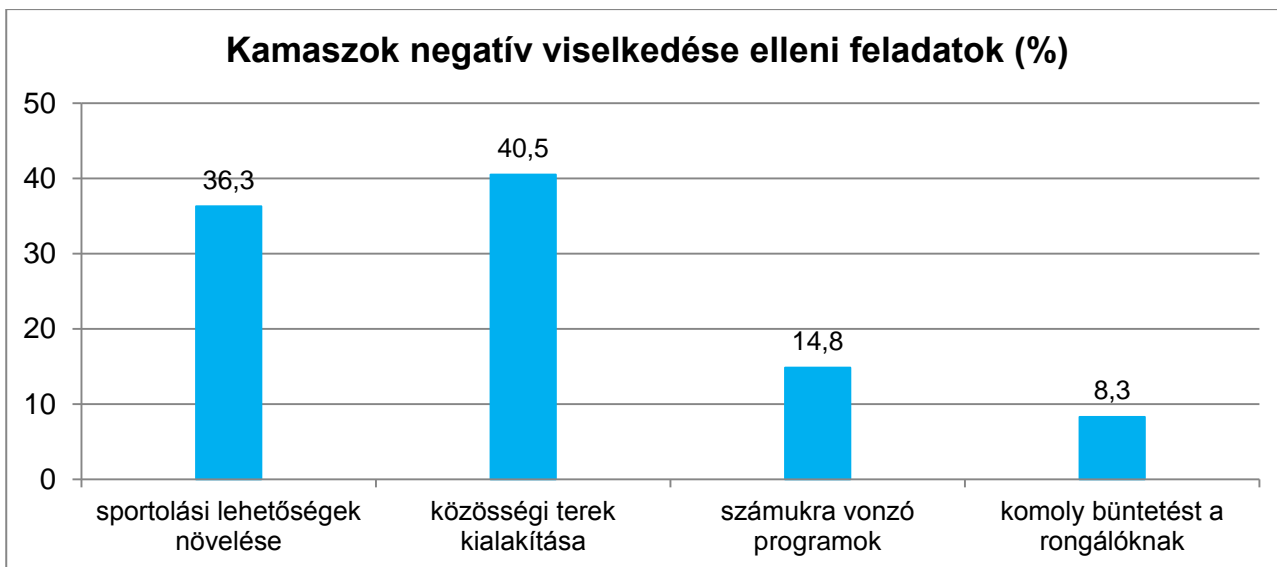
A válaszadók 35%-a szerint a legnagyobb probléma a kerületben a rohangálás, közel egynegyede a zajongást (24%) és az alkoholfogyasztást (22,4%) tartotta még kiemelkedő problémának. A legkisebb mértékben az agresszivitás zavarja a lakókat. (18,3%). Ez arra utalhat, hogy viszonylag 'békés' módon, azaz a lakosok direkt zaklatását mellőzve jelennek meg a közösségi normáktól eltérő viselkedés-típusok a kerületben, amely kisebb pozitívumként értékelhető. (26. ábra)



26. ábra: Ön szerint mi a legnagyobb probléma a kerületben?

A kérdőív tervezésekor a Hivatal munkatársai kiemelték a kamaszkorúak csoportját, mint a közterületeken megjelenő problémák szempontjából fontos korcsoportot; ezért megkérdeztük a válaszolókat, hogy ennek a problémának a kezelésére van-e valamilyen javaslatuk?

A kamaszok negatív viselkedése elleni feladatok egyike a megkérdezettek szerint a közösségi terek kialakítása lehetne, a válaszok szerint az így gondolkodók aránya a legmagasabb 40,5%. Második legmagasabb válasz a sportolási lehetőségek növelése volt, 36,3%-al. Legkevesebben támogatnák a komoly büntetés lehetőségét a rongálókknak, mindössze 8,3%-os említési aránnyal. (27. ábra)



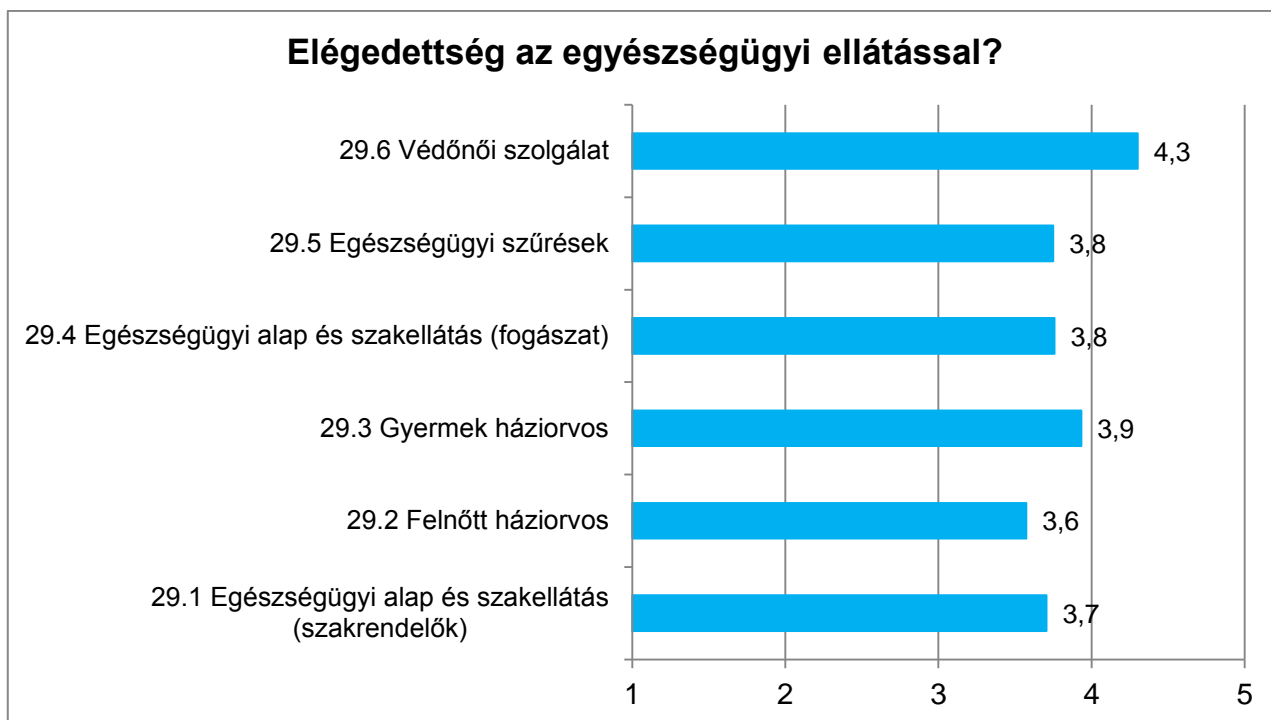
27. ábra: Kamaszok negatív viselkedése elleni feladatok (%)

## 4.7. Egészségügyi ellátások értékelése

A kerület lakosainak az egészségügyi ellátással kapcsolatos véleményét hat területen kérdeztük meg: védőnői szolgálat, egészségügyi szűrések, alap és szakellátás (fogászat és szakrendelők), illetve a háziorvosi szolgálat értékelését kértük a válaszadóktól.

A megkérdezettek elégedettsége eltérő volt a különböző területeken.

A legelégedettebbek a védőnői szolgálattal (4,3) és a gyermek házi orvosi szolgáltatással (3,9) voltak, a legkevésbé pedig felnőtt háziorvosi szolgáltatással és a szakrendelővel (3,6 és 3,7-es átlag). (28. ábra)



28. ábra: Elégedettség az egészségügyi ellátással?

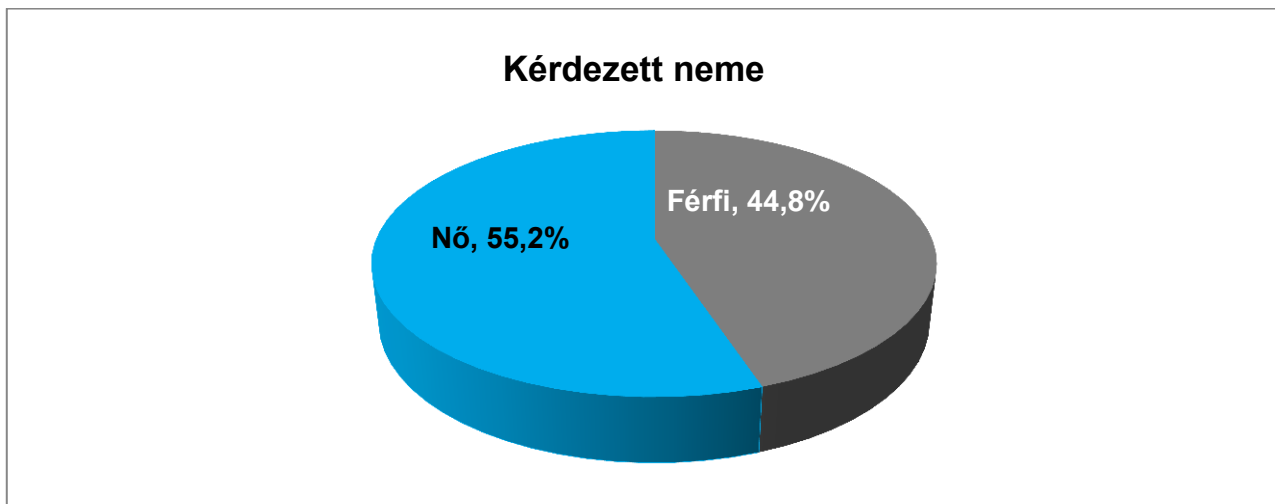
## 5. Válaszolók demográfiai adatai

A felmérés során a kérdezettek nemére és korcsoportjára vonatkozóan készítettük el a reprezentatív mintát. Ennek megfelelően a KSH 2011-es népszámlálási adatai alapján történt az adatfelvétel. (29. és 30. ábra)

Az iskolai végzettség terén a kerület lakosság-szerkezetének megfelelően kissé túlreprezentált a magasabb végzettségűek aránya, illetve a munkapiaci pozíciót tekintve aktívak, és valamilyen ellátásban (tanulásban) résztvevők aránya. (31. és 32. ábra)

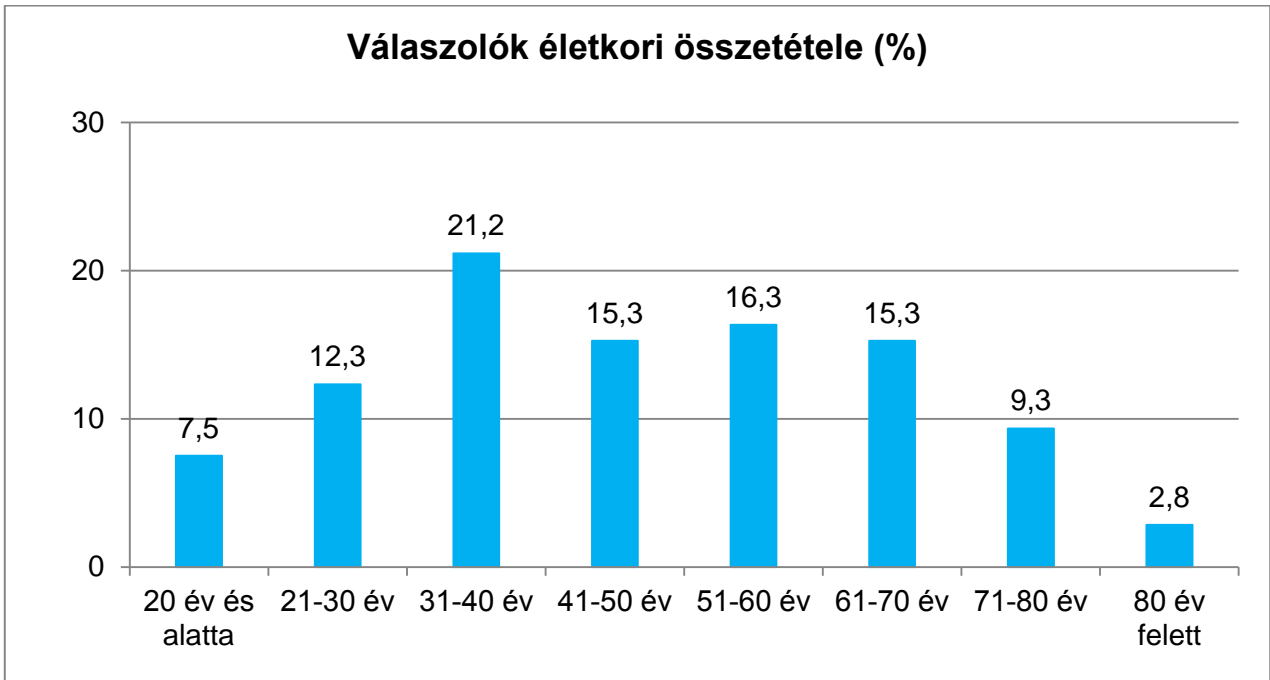
A családok jövedelmi helyzete enyhén balra tolódott normális eloszlást mutat (a közepes és gyengébb anyagi helyzet kismértékben magasabb), ami még így is az országosnál jobb helyzetet tükröz. (33. ábra)

A válaszadók demográfiai adatai a nemek szerinti megoszlás arányában 55,2%-ban nők voltak, 44,8%-ban férfiak.



29. ábra: Kérdezett neme

Az életkori összetételt tekintve a legtöbb válaszoló a 31-40 éves korosztályba tartozik (21,2%). Közel azonos százalékban vannak a válaszolók között a 41-50 éves és a 61-70 éves korosztály (15,3%) illetve az 51-60 éves korosztályból (16,3%) tagjai. A legkevesebben a 80 év felettiek voltak a megkérdezettek között (2,8%). Az adatok teljes mértékben megfelelnek a kerület demográfia adatainak. (30. ábra)



30. ábra: Válaszolók életkori összetétele

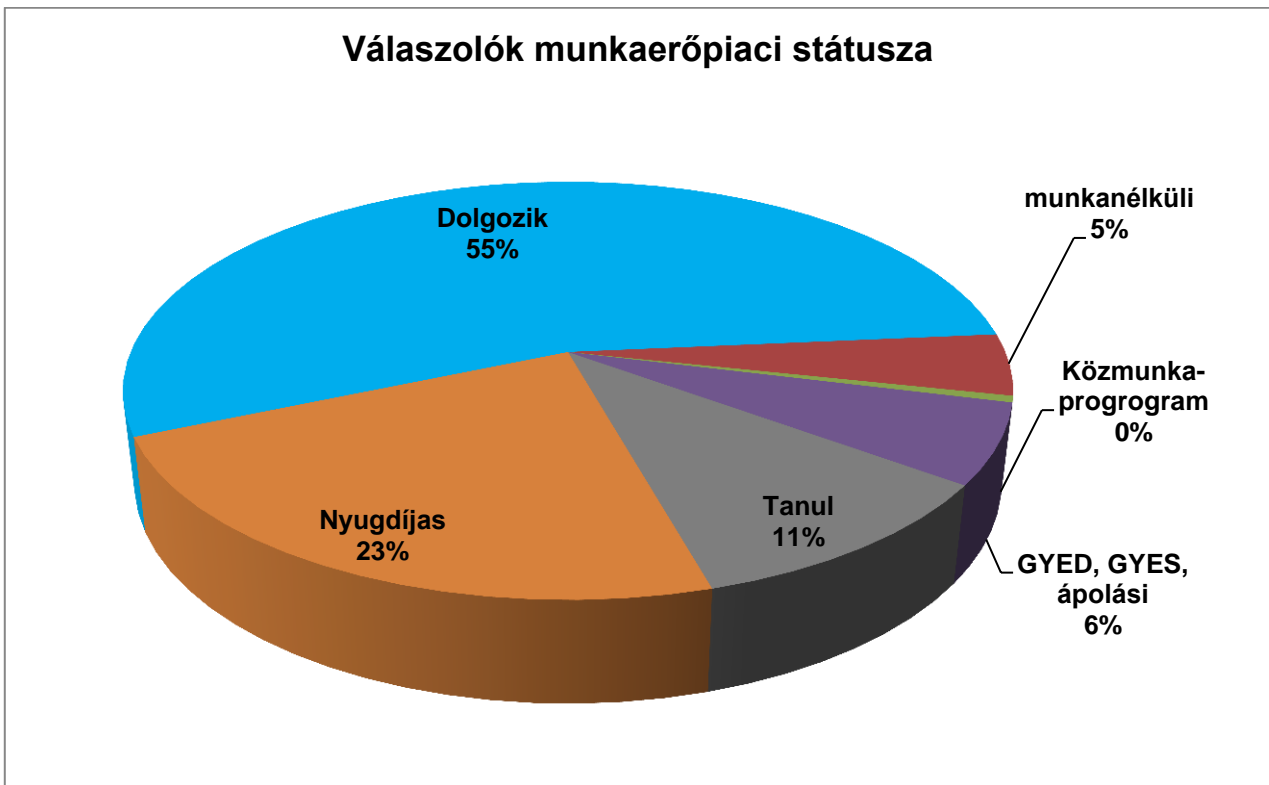
A válaszolók iskolai összetétele szerint azok vannak a legnagyobb arányban, akik a középiskolai tanulmányaikat befejezték (59%). A befejezett főiskolai tanulmányok a válaszadók 24%-ra igaz, egyetemi végzettség megszerzése a 4%-át teszi ki. Azok, akik csak a 8 általános képesítés birtokában vannak a válaszadók 13%-át teszi ki.



31. ábra: Válaszolók iskolai végzettség szerinti összetétele

A kérdőív felvétele során megkérdezésekor rákérdeztünk a válaszoló munkaerő-piaci helyzetére, megkérdeztük, hogy milyen munkapiaci státuszban van: dolgozik-e, és ha nem, annak mi az oka.

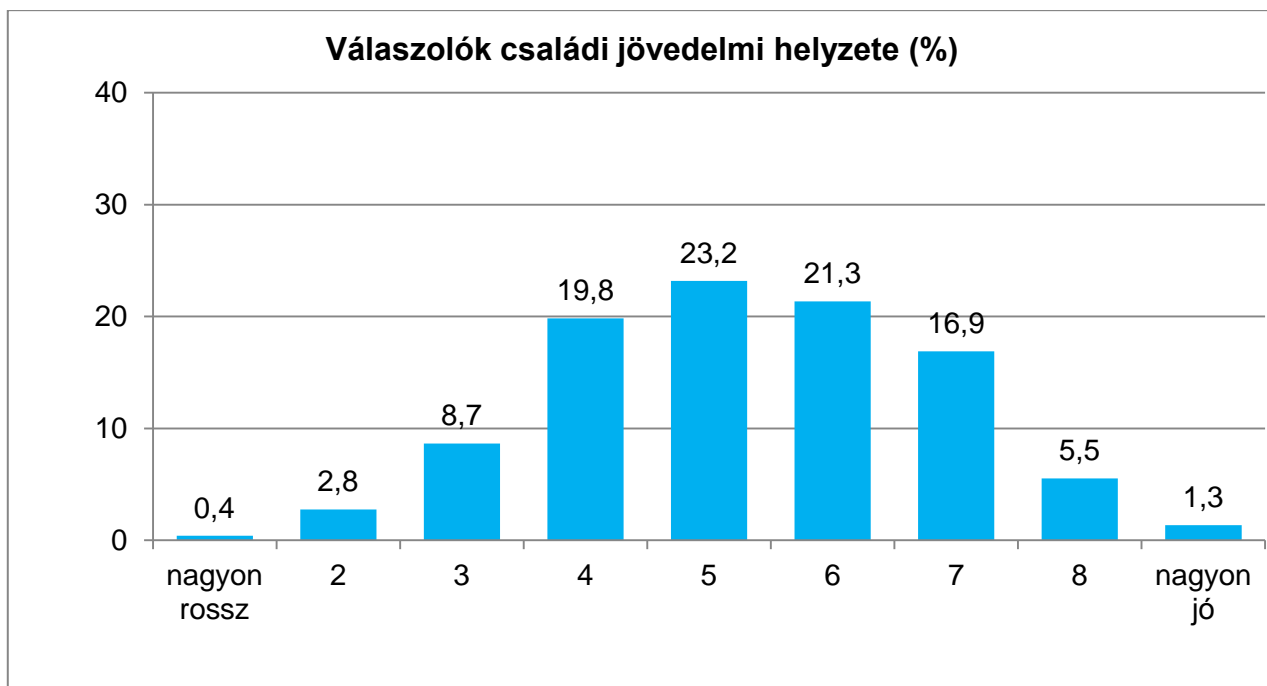
A válaszolók munkaerő-piaci státuszára jellemző, hogy 55%-uk dolgozik, és több mint egyötödük (23%-uk) nyugdíjas. A tanulók aránya 11% volt, GYED-en, GYES-en és ápolási díjon a válaszolók 6%-a volt. A munkanélküliek aránya mindössze 5%, és igen alacsony (0,5%) a közfoglalkoztatási programban résztvevők aránya is.



32. ábra: Válaszolók munkaerőpiaci státusza



A családi jövedelmeket tekintve a XVIII. kerületi válaszolók családi jövedelmi helyzete közel normális eloszlást mutat, bár a magukat jobb anyagi helyzetűnek vallók aránya magasabb, mint a rossz anyagi helyzetben lévőké. A két legfelsőbb jövedelmi kategóriába a válaszolók 6,8%-a tartozik, míg a két legalacsonyabb kategóriába 3,2%-uk. A válaszolók többsége közepes jövedelmi helyzetűnek tekinti önmagát, 64,4%-uk a középső három családi jövedelmi kategóriába sorolta magát.



33. ábra: Válaszolók jövedelmi helyzete (%)

Az 1200 fő válaszoló kerületrészek közötti megoszlása az alábbi képet mutatja:

- A megkérdezett 1200 fő közel egyharmada (31,0%) a kerület három részéből való (Szemeretelep, Bókaytelep, Újpéteritelep).
- Lónyaitelepen (16 fő) illetve a Rendessytelepen (10 fő) lakók közül kevesebb, mint 20 fő válaszolt a kérdésekre.



34. ábra: Válaszolók száma a kerület egyes részeiről