

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

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

6-OS FELADAT: ÁTFOGÓ ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS A KÖZSZOLGÁLTATÁSOKRÓL II.

„LAKOSSÁGI IGÉNYFELMÉRÉS”

2014. NOVEMBER 28.



**Integrated
Consulting
Group**

Ex Ante

Tartalomjegyzék

Ábrajegyzék	3
1. Vezetői összefoglaló	5
1.1. A tanulmány felépítése	5
1.2. Módszertan.....	5
1.3. Összefoglaló megállapítások	5
2. Tanulmány célja és fókusza	8
3. Módszertani keretek	9
3.1. Minta megoszlása.....	9
3.2. A kérdőív témakörei.....	9
4. Az adatelemzés eredményei	10
4.1. Tájékozódás, információszerzés a kerület ügyeivel és az Önkormányzattal kapcsolatban.....	10
4.2. Kapcsolat az Önkormányzattal, Polgármesteri Hivatallal, illetve az intézményekkel ..	14
4.3. Az Önkormányzat, Polgármesteri hivatal és intézmények működésének értékelése..	19
4.4. Önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek és vélemények	23
4.5. Uszoda blokk: használat, értékelés, informáltság	25
4.6. Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységének értékelése	27
4.7. Egészségügyi ellátások értékelése	32
5. Válaszolók demográfiai adatai.....	34

Ábrajegyzék

1. ábra: Honnan tájékozódik?.....	10
2. ábra: Tájékozódási csatornák fontossága	11
3. ábra: Milyen gyakran keresi fel a honlapot?	12
4. ábra: Mi iránt érdeklődik a kerület honlapján?	13
5. ábra: Tisztában van az Önkormányzat feladataival?	14
6. ábra: Tisztában van az Önkormányzat feladataival?	14
7. ábra: Önkormányzat feladatai	15
8. ábra: Felkereste-e az elmúlt egy évben az Önkormányzatot, vagy intézményét?.....	16
9. ábra: Melyik intézményt kereste fel?	17
10. ábra: Milyen ügyben kereste fel az önkormányzatot?	18
11. ábra: Önkormányzati tevékenység értékelése.....	19
12. ábra: Az ügyintézés során az idő hogyan alakult?.....	20
13. ábra: A hivatalok működésének alakulása	21
14. ábra: Elégedettség az önkormányzat működésével	21
15. ábra: Milyen eszközökkel lehetne a Hivatal eredményeit jobban megismertetni?.....	22
16. ábra: Hallott-e olyan fejlesztésről, építkezésről a kerületben, ami az önkormányzathoz kötődik?	23
17. ábra: Ön mit tart az Önkormányzat legfontosabb fejlesztéseinek	24
18. ábra: Megvalósítandó fejlesztések	24
19. ábra: Szokott-e uszodába járni?.....	25
20. ábra: Elégedettség az uszodával	26
21. ábra: Tudja-e, hogy az önkormányzat cégének saját úszásoktatása van?	26
22. ábra: Ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét?.....	27
23. ábra: Ha ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét, Ön szerint mi a feladta?.....	28
24. ábra: Szokott-e a kerületben sétálni, futni?	29
25. ábra: Mennyire elégedett a kerület környezeti állapotával?	29
26. ábra: Melyek azok a közterületek, ahol a zöldterületek fejlesztése Ön szerint fontos lenne?...	30
27. ábra: Ön szerint mi a legnagyobb probléma a kerületben?.....	30
28. ábra: Kamaszok negatív viselkedése elleni feladatok.....	31
29. ábra: Elégedettség az egészségügyi ellátással, 2014. október	32
30. ábra: Elégedettség az egészségügyi ellátással, 2014. március.....	33
31. ábra: Kérdezett neme.....	34
32. ábra: A válaszolók életkori összetétele.....	35

33. ábra: Válaszolók életkori összetétele (összevont változó).....	35
34. ábra: Válaszolók iskolai végzettség szerinti összetétele.....	36
35. ábra: Válaszolók munkaerő-piaci státusza	36
36. ábra: Válaszolók munkaerő-piaci státusza (összevont változó).....	37
37. ábra: Válaszolók jövedelmi helyzete	37
38. ábra: Válaszolók száma a kerület egyes részeiről	38

1. Vezetői összefoglaló

1.1. A tanulmány felépítése

Budapest Főváros XVIII. kerületi Önkormányzatának területén élő lakosok körében átfogó 2014 áprilisában és novemberében felmérést és elemzést készítettünk az Önkormányzat szolgáltatásaival és működésével kapcsolatban. Jelen elégedettségmérés legfőbb célja az volt, hogy az elmúlt fél évben végrehajtott önkormányzati szervezetfejlesztés hatásait felmérjük. Hasonló adatfelvétel és elemzés készült a szervezetfejlesztés elindítása előtt, így a két felmérés alapján egyértelműen azonosíthatóvá vált, hogy mely területeken történt változás.¹

Tanulmányunkban bemutatjuk a felmérés módszertani hátterét, 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 értékelése.
- 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 három csatorna domináns: az egyéb újság, a kerületi televízió, és a kerület facebook oldala. A hírforrások közötti fontosság alapján elsősorban a helyi újság szerepe meghatározó, majd az informális kapcsolatok következnek (barátok, ismerősök), és ezek után említik a honlapot, és a kerületi televíziót.

¹ Az összefoglaló megállapítások tartalmazzák a lényegesebb összehasonlító adatokat és megállapításokat.

Az előző, áprilisi felméréshez képest fontos változást tapasztaltunk a lakosok számára fontos hírforrások sorrendjében: a honlap megemléítés a harmadik helyre került, míg annak korábban nem volt ilyen kiemelt szerepe. Ez a tendencia egyértelműen azt mutatja, hogy az elmúlt fél év olyan irányú törekvései, miszerint növelni kell az informatika alapú tájékozódási csatornák szerepét, eredményesek voltak.

A fiatalabb és középkorú generáció számára az elektronikus/digitális média és eszközök szerepe kiemelten fontos.

- (2) Az Önkormányzattal és intézményeivel nagyon alacsony a lakosok személyes kapcsolata, hiszen a megkérdezettek csupán 15%-a jelezte, hogy az elmúlt egy évben személyes kapcsolata lett volna az Önkormányzattal. Ez hasonló arány, mint az előző felmérésben mértek, azaz a lakosság személyes aktivitása az Önkormányzat felkeresésében nem növekedett.
- (3) A kerületi honlap látogatottsága növekvő tendenciát mutat, az előző felméréshez képest. A korábbi 20%-os látogatottság 41,4%-ra nőtt, azonban a legalább heti gyakoriság változatlanul maradt: kevéssel 5% feletti. A honlapot inkább csak tájékozódásra (információk, programok, ügyfélfogadási idő) használja a lakosság, míg ügyintézésre, illetve hivatali ügyekre alig-alig. E téren fejlesztési lehetőségeket vetettünk fel a tanulmányban.
- (4) A lakosok 70%-a úgy érzi, hogy tisztában van az Önkormányzat feladataival. Ez jelentős javulás az áprilisi felméréshez képest, mivel akkor a lakosok 57%-a válaszolta azt, hogy tisztában van az Önkormányzat feladataival. A konkrét feladatok, ügyek és intézmények felsorolásánál azonban már látszik, hogy kisebb keveredés van e téren, mivel nem tudják pontosan elválasztani az egyes kormányzati szerveket az Önkormányzattól.
- (5) Az Önkormányzat működésével kapcsolatban az általános megítélés közepes szinten áll (2,9 és 4,3-as átlagok között mozog, döntően 3,0 és 3,9-es átlagokat kaptak a felsorolt állítások. E téren nem történt jelentősebb változás az elmúlt fél év során. Három ponton van fejlesztendő terület: az ügyintézés gyorsaságának, a telefonos és elektronikus ügyintézés szerepének növelése. Korábbi felmérésünkben ilyen markánsan nem jelent meg a telefonos és elektronikus ügyintézés szerepének fontossága.
- (6) Az Önkormányzat működésének fejlődését egyértelműen jelzi, hogy az elmúlt években e téren javulást éreznek a lakosok, 68,4% említette, hogy javult, illetve jelentősen javult. Ez az előző felmérés eredményeihez képest fejlődést jelent, mivel a szervezetfejlesztés elindítása előtt a válaszadók csupán 8%-a említette a 'lényegesen javult' kategóriát, ezzel szemben jelenlegi felmérésünk során már 38%-ra nőtt e kategória aránya.'
- (7) Az Önkormányzat eredményeinek és feladatainak ismertségét (PR munka) a honlap és facebook (32,6%), valamint az óriásplakátok és a helyi újság segítségével gondolják javíthatónak. Ez jelentős változást mutat a korábbiakhoz képest, amikor az internet (honlap, facebook) említése 5%-os volt. A lakossági fórumok szerepe elhanyagolható az információk és ismeretek átadásában, azaz személyes kapcsolatokat/megkeresést inkább elutasítják a lakosok
- (8) A kerületi és önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatban magas az ismeret és elköteleződés, és jelentősen növekedett az elmúlt fél évben: 56%-ról 71%-ra. A közműveket és a csatornázást említették viszonylag nagy számban.
- (9) Az uszodai szolgáltatások igénybevétele nem jellemző a kerületi lakosokra, mivel 71%-uk egyáltalán, még kísérőként sem látogat el ezekbe a létesítményekbe. Az uszodába járóknak viszont magas a szolgáltatásokkal való elégedettsége. A válaszolók több mint fele (53%) abban a tekintetben is informált, hogy van önkormányzati úszásoktatás. E téren nem történt jelentősebb változás az elmúlt fél évben.

- (10) A Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. ismerete és a tevékenységével való általános elégedettség magas. A Városgazda XVIII. Zrt. tevékenységének ismerete 62%-ról 74%-ra nőtt, ez azt mutatja, hogy a lakosok egyre inkább tájékozottak a feladataival kapcsolatban. Viszont a tevékenységének eredményeivel való elégedettség már inkább csak közepes. Kiemelten a járdák és utak állapotával szemben kritikusak a lakosok.
- (11) A közterületek használata magas arányt mutat, a válaszadók 87%-a sétál vagy fut a kerületben. A fenti érték nagymértékű bizalmat feltételez, és a kerülethez való kötődést mutatja, hiszen a lakosok a kerület köztereit választják szabadidős tevékenységeikhez, a futáshoz és sétáláshoz. A válaszadók szerint a rongálás, a zaj és az agresszivitás a legzavaróbb a közterületeken. A problémák kezelésére legkevésbé a büntetést, sokkal inkább közösségi terek létrehozását és sportolási lehetőségek megteremtését ajánlják a lakosok. A közterületekkel való elégedettség mérésekor egy helyen tapasztaltunk változást az előzőekhez képest, mégpedig abban, hogy a zavaró tényezők említésekor az agresszió került az alkoholfogyasztás elé.
- (12) Az egészségügyi ellátás megítélése közepes szintű, 3,1 és 3,2-es átlagokat adtak a válaszadók a hat felsorolt állításra. A védőnői szolgálattal kapcsolatos elégedettség statisztikailag is érvényes mértékben romlott, az elégedettségi átlag 4,3-ról 3,2-es értékre esett.

2. Tanulmány célja és fókusza

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

Mint a bevezetőben már kiemeltük az adatfelvétel és elemzés egyik legfontosabb célja az volt, hogy a szervezetfejlesztési program elindítása előtti állapothoz képest történt változásokat felmérjük. Az összefoglaló megállapításokban részletesen bemutattuk az egyes témakörökben bekövetkezett változásokat.

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.

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

3. Módszertani keretek

A lakossági vélemények és igények, illetve javaslatok felmérése (adatfelvétel) személyes lakossági kérdőíves megkérdezéssel, 1200 fős reprezentatív mintán 2014. év novemberében 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 adatfelvétel időpontja: 2014. november 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 adatfelvétel 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 kérdéstípusokat alkalmaztuk az adatfelvétel során:

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

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

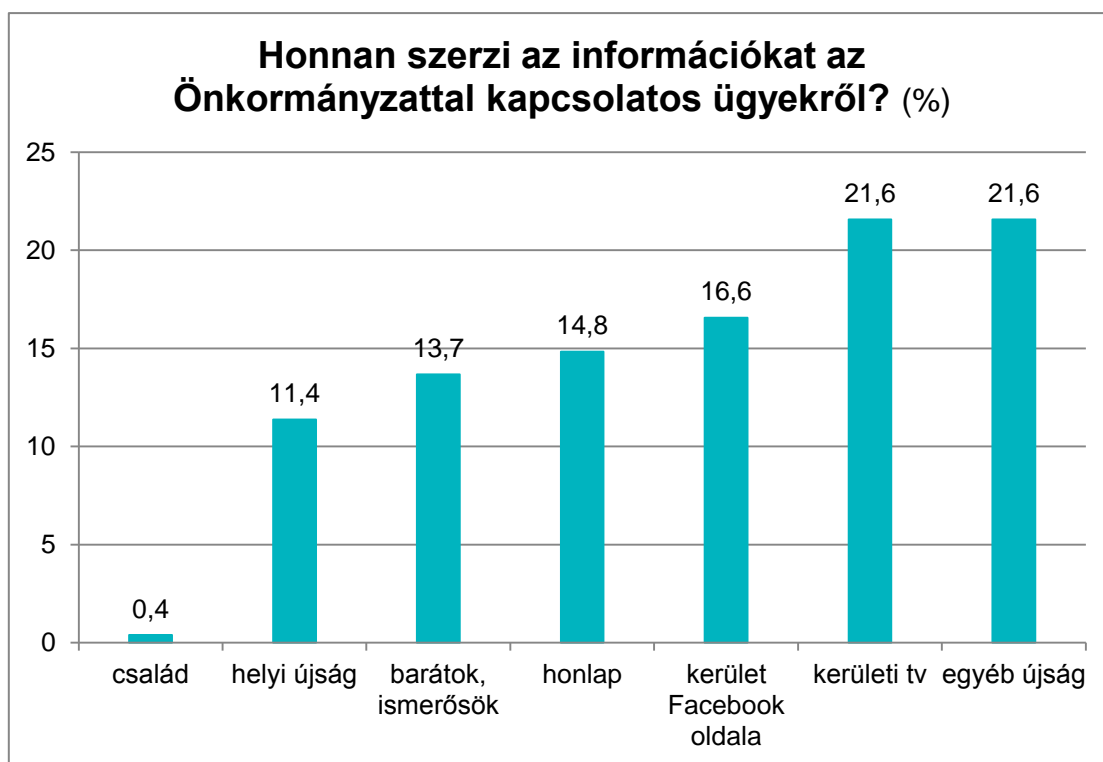
4. Az adatelemzés eredményei

4.1. Tájékozódás, információszerzés a kerület ügyeivel és az Önkormányzattal kapcsolatban

A kérdőív első kérdése a lakosok általános tájékozottságára vonatkozott. Az összesített érték viszonylag alacsony tájékozottságot mutat, mivel az 5 fokú skálán 2,4-es értéket kapott, ami szinte teljesen megegyezik a korábban mért 2,5-es átlaggal. Ez mind önmagában, mind más felméréseinkkel összehasonlítva is alacsonynak számít.

A tájékozódással kapcsolatban azt is megkérdeztük a lakosoktól, hogy honnan szerzik be az információkat.² Ez alapján domináns hírforrásnak tekinthető a kerületi televízió (21,6%), illetve az 'egyéb' újság, kiadvány (21,6%), és a kerület facebook oldalán megjelenő információ (16,6%).

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



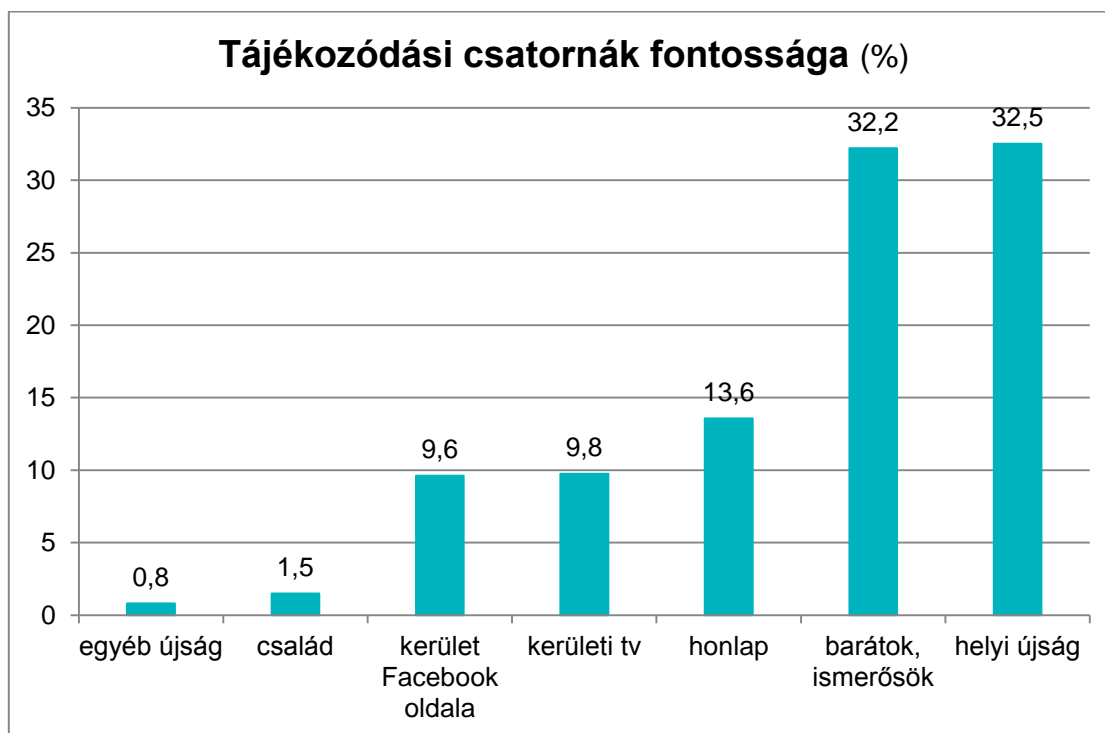
1. ábra: Honnan tájékozódik?

² Több választási lehetősége is volt a válaszadóknak.

A tájékozdási csatornák fontosságát is megkérdeztük, ahol az előzőekhez képest más sorrend alakult ki. Ennek az lehet az oka, hogy míg a 'honnan tájékozódik' kérdésre összesen 622 válasz érkezett, addig a fontosságra több mint 2000 említés történt (több válaszadási lehetőség volt).

Ez azt jelenti, hogy a csatornák fontosságát azok is jelölték, akik a tájékozódás lehetséges eszközeire nem adtak választ. Első két helyen említették a kerületi televíziót és az egyéb újságokat, de harmadik helyen jelent meg a kerület facebook oldala. 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 a válaszadóknak csak azt kellett megítélniük, hogy számukra melyik eszköz lehet a legfontosabb, más sorrend alakult ki. Legtöbb említést a helyi újság és az informális kapcsolatok (barátok, ismerősök) kapta 30% feletti értékkel, míg az elektronikus tájékozódás szerepe láthatóan kevésbé meghatározó: a honlap 13,6%-os, a kerület facebook oldala 9,6%-os értéket kapott. (2. ábra). Ez arra figyelmeztet, hogy a kerület lakosai számára jelenleg inkább még a hagyományos tájékoztatási csatornák a fontosak.



2. ábra: Tájékozdási csatornák fontossága

Honlap használata

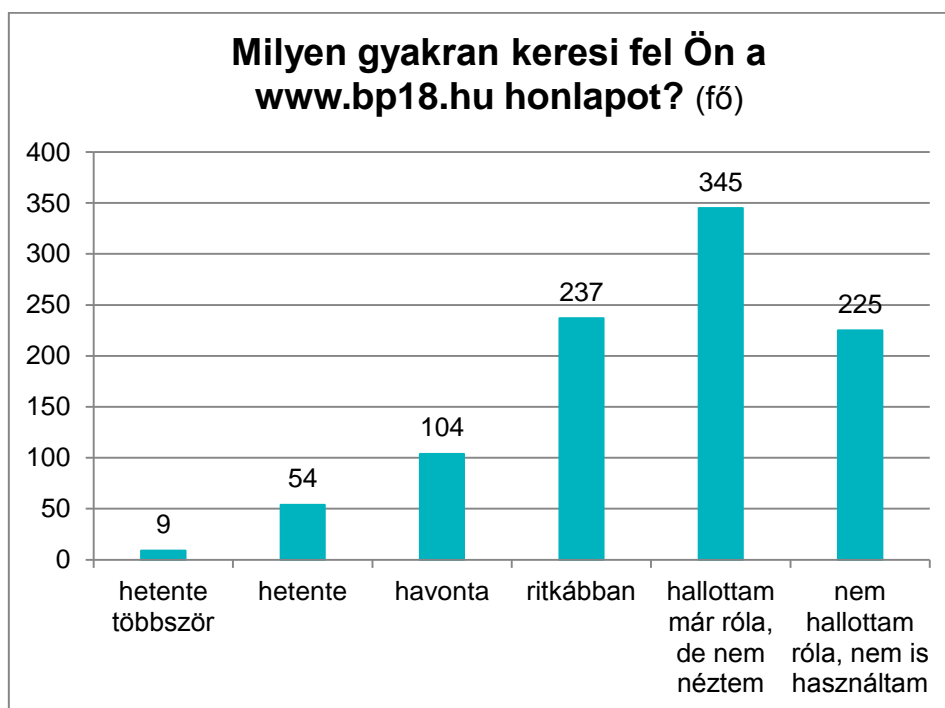
A honlapot a **válaszadók 41,4%-a látogatja valamilyen gyakorisággal**, azonban nagyrészüket a **havi gyakoriságnál is ritkábban (24,3%)**.

A legalább heti látogatók aránya 5,4%, míg a **honlapot egyáltalán nem használók vannak többségben (58,6%)**. A 3. ábra mutatja az összes válaszadó (974 fő) egyes válaszkategóriák közötti megoszlását.

A megkérdezettek közül a legtöbben már hallottak a honlapról, de még nem nézték meg illetve nem használták (345 személy), ennél kicsit kevesebben vannak azok, akik még nem is hallottak a honlapról (225 személy). Hetente többször csak nagyon kevesen látogatják a honlapot, csupán 9 személy, heti gyakorisággal már többen. A honlap látogatottsága a gyakoriság csökkenésével nő; 104 fő jelezte, hogy havonta használja a honlapot.

Összességében azt figyelhetjük meg, hogy a **honlap használata közepes** szinten áll, a **rendszeres használata azonban alacsony**. A legtöbben azok vannak, akik még havi egy alkalommal sem látogatnak el a honlapra (237 személy).

Ennek több oka lehet. Véleményünk szerint kiemelt ok lehet az Önkormányzattal személyes kapcsolatba kerülők alacsony száma (15%), azaz, ha a lakosok közül kevesen keresik fel személyesen az Önkormányzatot és intézményeit (8. ábra), akkor kevésbé fognak érdeklődni a honlapon lévő információk iránt.



3. ábra: Milyen gyakran keresi fel a honlapot?

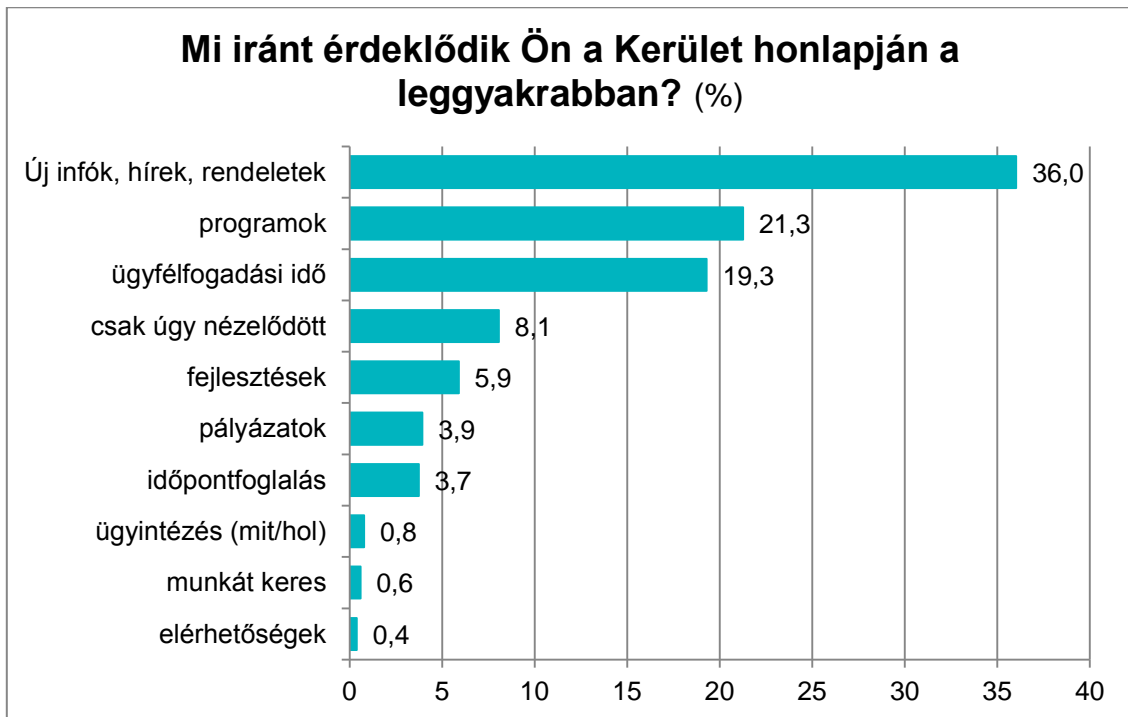
Arra a kérdésre, hogy *'mi iránt érdeklődik...'* összesen 400 megkérdezett 508 különféle választ dolgozott fel.³ Az első három helyre az új információk, hírek, a programok és az ügyfélszolgálati idő kerültek (4. ábra).

³ Többválaszos kérdés.

A megkérdezettek legnagyobb arányban azért látogatnak a kerület honlapjára, hogy az új információkat, híreket, rendeleteket elolvassák. (36%).

Viszonylag magas az aránya azoknak, akik a honlapot azért keresik fel, hogy tájékozódjanak a kerületben megrendezésre kerülő programokról; ez a megkérdezettek kevesebb hányadára, csupán egynegyedére igaz. A kerületi honlap látogatottságát tekintve a válaszadók kevesebb, mint 4%-a látogat el a honlapra annak érdekében, hogy ügyintézéséhez időpontot foglaljon.

Ezek az adatok egyértelműen megmutatják a honlap látogatottságának növelési lehetőségeit, irányait, és feladatait.

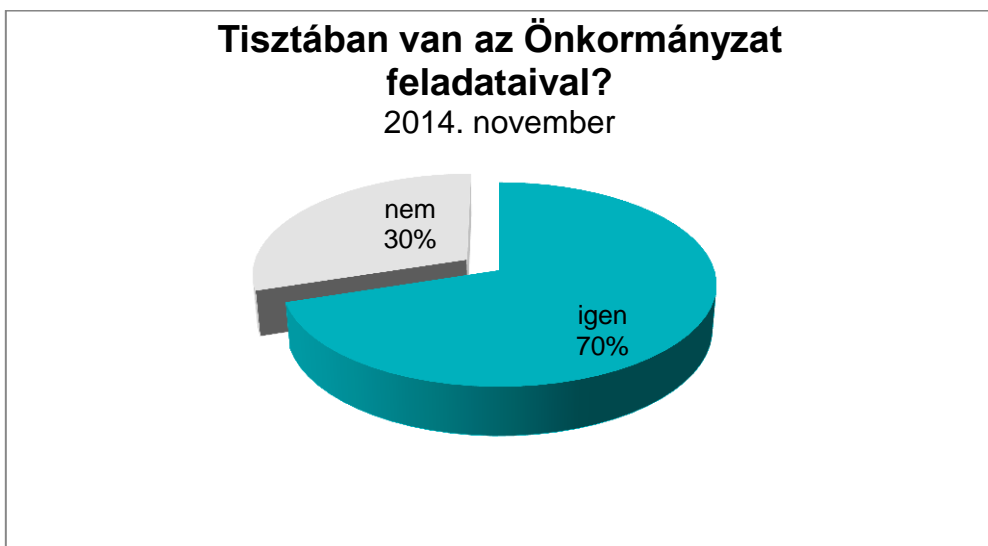


4. ábra: Mi iránt érdeklődik a kerület honlapján?

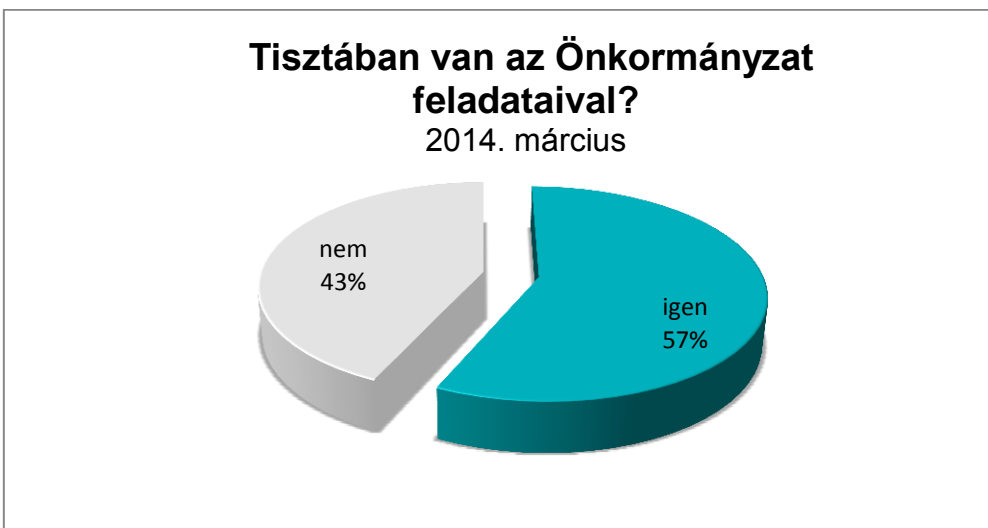
4.2. Kapcsolat az Önkormányzattal, Polgármesteri Hivatallal, illetve az intézményekkel

Az önkormányzati feladatok ismeretét két kérdéssel mértük. Az első 'direkt' kérdés alapján látható, hogy a válaszadók többsége (70%) úgy ítélte meg, hogy ismeri az önkormányzat feladatait. (5. ábra)

Ez jelentősen meghaladja a korábban mért adatot, mivel 2014 márciusában erre a kérdésre még csak a megkérdezettek 57% válaszolt igennel. (6. ábra)



5. ábra: Tisztában van az Önkormányzat feladataival?



6. ábra: Tisztában van az Önkormányzat feladataival?

Ezt a képet árnyalja, ha megnézzük, hogy spontán említéssel milyen feladatokat soroltak a lakosok az Önkormányzat hatáskörébe. Itt már egyértelműen látszik, hogy a válaszadók többsége

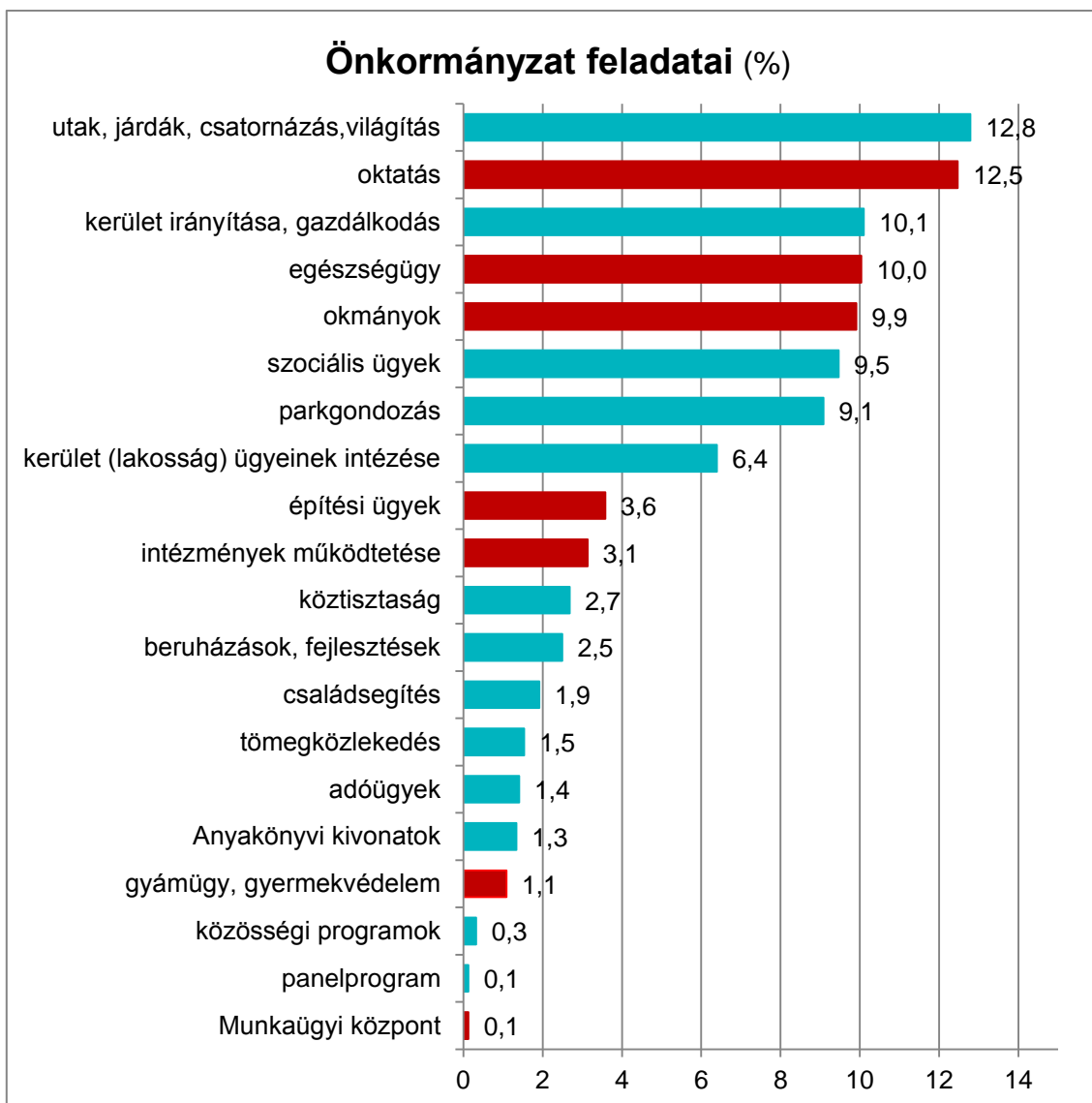
tisztában van azzal, hogy mi az Önkormányzat feladata, és, hogy melyek azok a feladatok/hatáskörök, amelyek más intézményekhez, szervezetekhez tartoznak (pl. kormányhivatal, kormányablak).

Ezt mutatja a 7. ábra, amelyben a lakosok által felsorolt feladatok döntő része valóban önkormányzati hatásköröket jelöli.

Az önkormányzat feladatainak a legtöbben az infrastruktúra fejlesztését, az oktatást (korábban önkormányzati hatáskör volt), a szociális ügyek és ezekhez tartozó feladatok ellátását, illetve karbantartását, kerületi irányítását és gazdálkodását tartják.

Fontos még az okmányok kiállítását (nem önkormányzati feladat) és a kerületi lakosság ügyeinek intézése.

Az Önkormányzat feladatai közé kevesebb, mint 4% sorolja többek között az építési ügyek intézését, a közösségi programok szervezését, a családsegítő tevékenységét, a gyermekvédelemmel kapcsolatos ügyeket, illetve a köztisztaság kérdését. (4%-nál kisebb értéket 12 feladatonál mértünk)

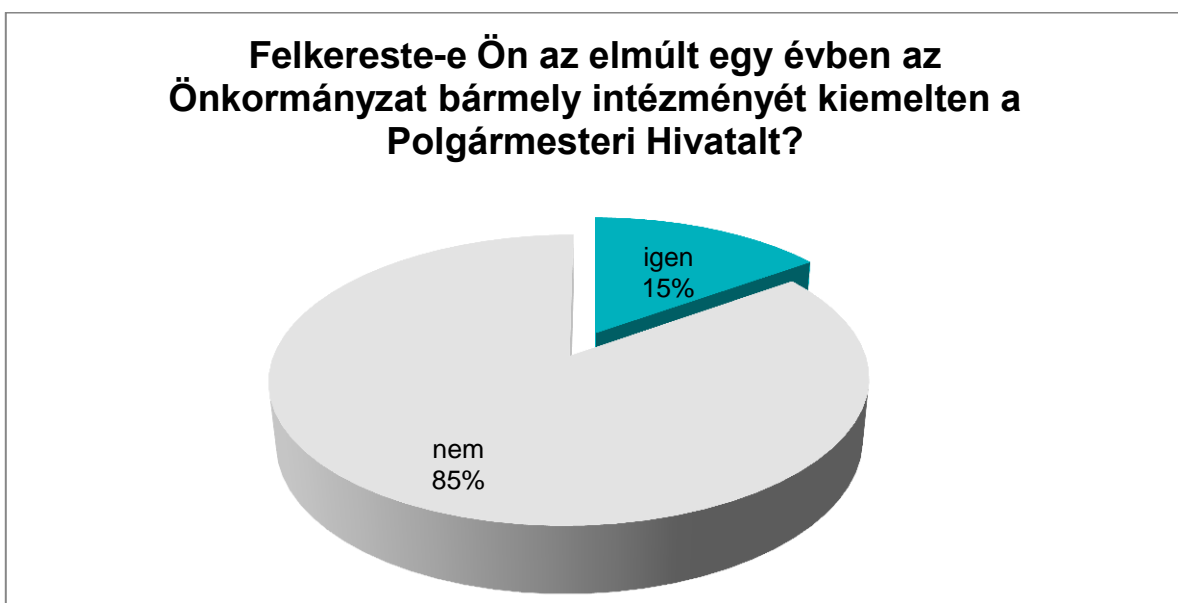


7. ábra: Önkormányzat feladatai

A lakosság és az Önkormányzat közötti kapcsolatok egyik legfontosabb eleme a személyes találkozás, valamint a telefonos és elektronikus kommunikáció. A felmérés adatai szerint a XVIII. kerület lakosainak csak 15%-a keresi fel az Önkormányzatot, vagy valamelyik intézményét. (8. ábra)

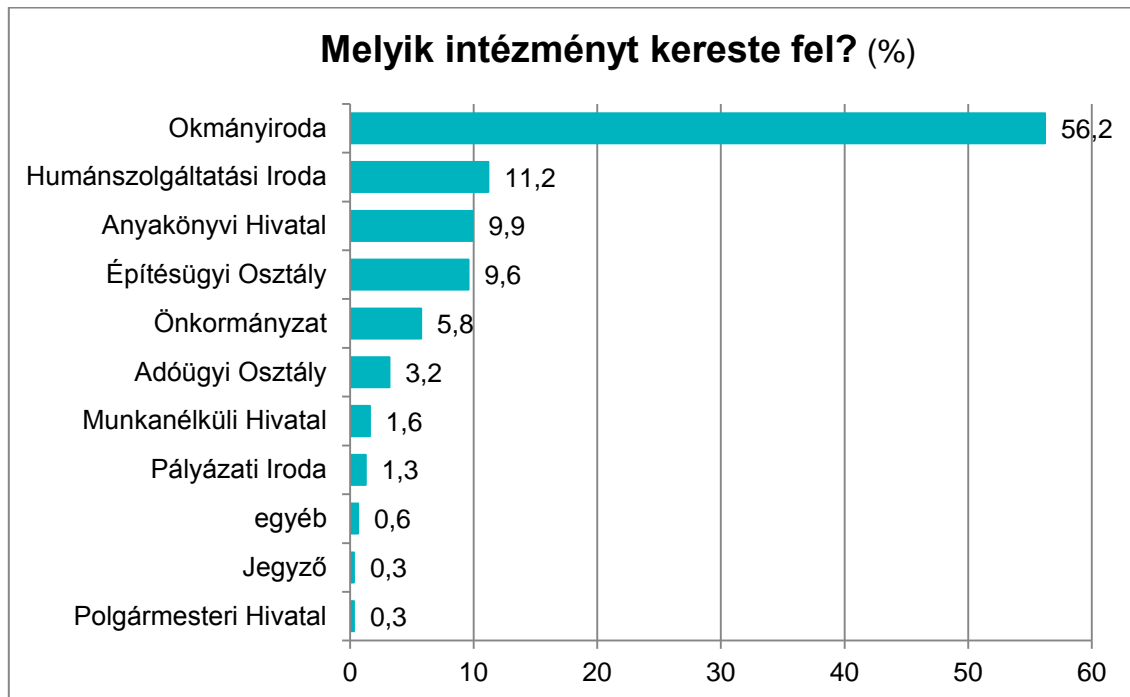
Ennek egyik oka az lehet, hogy a válaszadók az Önkormányzatot sokszor azonosítják a Polgármesteri Hivatallal, az ügyfélszolgálattal, a belső hivatalokkal, és kevésbé gondolnak olyan intézményekre, amelyekkel találkoznak ugyan, de azokat közvetlenül nem kapcsolják az Önkormányzathoz.

Ezt a tézist erősíti meg a felkeresett intézmények és elintézett ügyek spontán említéssel történt megnevezése is, miszerint az okmányiroda és az okmányok kiállítása volt a kiemelkedően magas említésű intézmény és ügyszám. (9. és 10. ábra)



8. ábra: Felkereste-e az elmúlt egy évben az Önkormányzatot, vagy intézményét?

A megkérdezettek több mint fele utoljára az Okmányirodát kereste fel (56,2%). Ezt követi a Humánszolgáltatási Iroda (11,2%). A többi említett intézmény kevesebb, mint a megkérdezettek 5%-a kereste fel. (9. ábra)



9. ábra: Melyik intézményt kereste fel?

A lakosok kicsit több mint fele (51,4%) valamilyen okmány kiállítása, 10,2%-a építési ügyek miatt⁴ és közel 10%-uk valamilyen segély igénylése céljából kereste fel az Önkormányzatot.

A válaszolók közel 3%-a járt munkakeresés céljából a felkeresett intézménynél. Ennél is kevesebben hagyatéki és gyermekelhelyezési ügyben, vagy kulturális és oktatási ügyek miatt keresték az intézményeket. (10. ábra)

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

⁴ A kérdés az építkezések időszaka történt.



10. ábra: Milyen ügyben kereste fel az önkormányzatot?

4.3. Az Önkormányzat, Polgármesteri hivatal és intézmények működésének értékelése

Az Önkormányzat és intézményei, valamint a Polgármesteri Hivatal működésének megítélését négy kérdéssel mértük.

Elsőként 5 fokú skálán 11. területen kértünk értékelést, majd az ügyintézési idő alakulására kérdeztünk rá. Ezt követően az intézmények és a hivatalokkal való elégedettségére és a lakosok által gondolt legfontosabb működésfejlesztési területekre kérdeztünk rá.

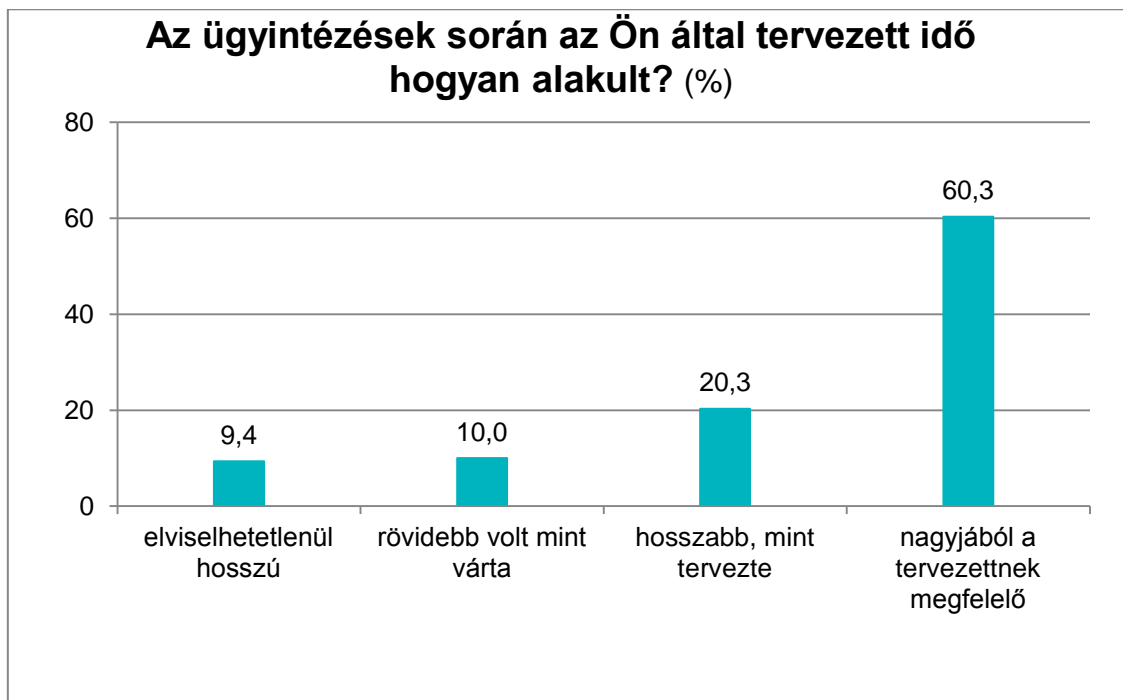
Az 11 felsorolt szempont között nagyon alacsony értékelést kapott az elektronikus és telefonos ügyintézés (2,9 és 3,1-es átlag). Ennek fejlesztése/erősítése mindenképpen a közeljövő legfontosabb feladatai közé tartozik. Az ügyintézés gyorsasága is viszonylag alacsony (3,3) átlagáréket kapott. A legjobb értéket a Hivatal megközelíthetősége, ügyfelfogadás időszakai és a dolgozók felkészültsége és segítőkészsége kapta.(11. ábra). Az előző felméréshez képest az ügyintézés gyorsaságának értékelése romlott érzékelhetően; 3,8-ról 3,3-as átlagra csökkent.



11. ábra: Önkormányzati tevékenység értékelése

Az ügyintézési időre vonatkozó kérdés alapján egyértelműen látható, hogy a válaszolók közel 60%-a úgy ítélte meg, hogy az az általa tervezettek szerint alakult. Ez a korábbi 50%-os arányhoz képest lényegesen jobb érték. Azonban összevetve azzal, hogy az átlagos értékelés romlott, arra következtethetünk, hogy e téren többet várnak a lakosok, mint amekkora javulás történt.

Lényegesen kevesebben (9,4%) mondták, hogy elviselhetetlenül hosszú volt az ügyintézés, és a másik oldalt (rövidebb volt, mint várták) 10% említette. Meg kell jegyeznünk, hogy a korábbi 33,1%⁵ helyett csak 20,3% jelezte, hogy hosszabbnak érezte, mint ahogy tervezte. (12. ábra)

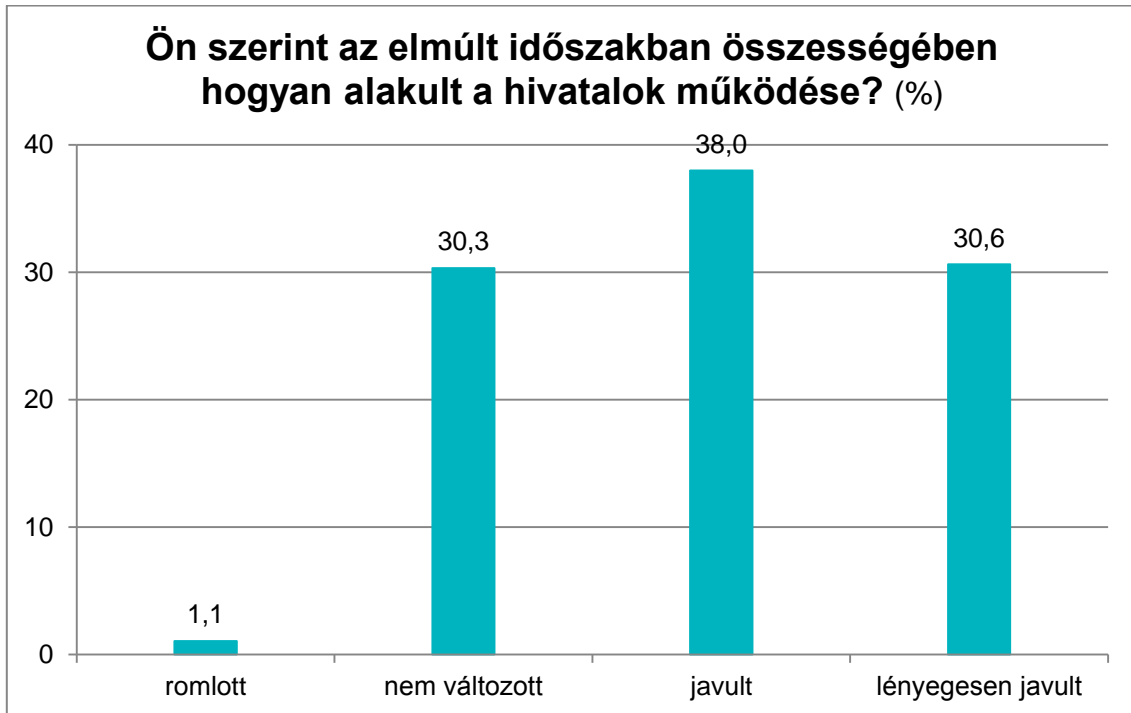


12. ábra: Az ügyintézés során az idő hogyan alakult?

A hivatalok működésének változását az elmúlt évekkel összehasonlítva alapvetően pozitívnak minősítették a válaszolók: 30,6% említette, hogy lényegesen javult (fél évvel korábban 8% volt). A lényegesen javult és javult kategóriát együttesen a válaszolók 68,6% választotta, míg 30,3 % szerint nem változott. Csak nagyon kevesen említették, hogy romlott volna. (13. ábra)

Az Önkormányzat általános megítélése 5 fokú skálán mind az öt felsorolt területen 4,0 alatti értéket kapott, ami 60-70% közötti elégedettséget jelent. (14. ábra) Az előző felmérésnél ezek az értékek kicsit magasabbak voltak, akkor az elégedettség 100 fokú skálára vetítve 70% feletti értékeknek felelt meg.

⁵ 2014 áprilisa



13. ábra: A hivatalok működésének alakulása



14. ábra: Elégedettség az önkormányzat működésével

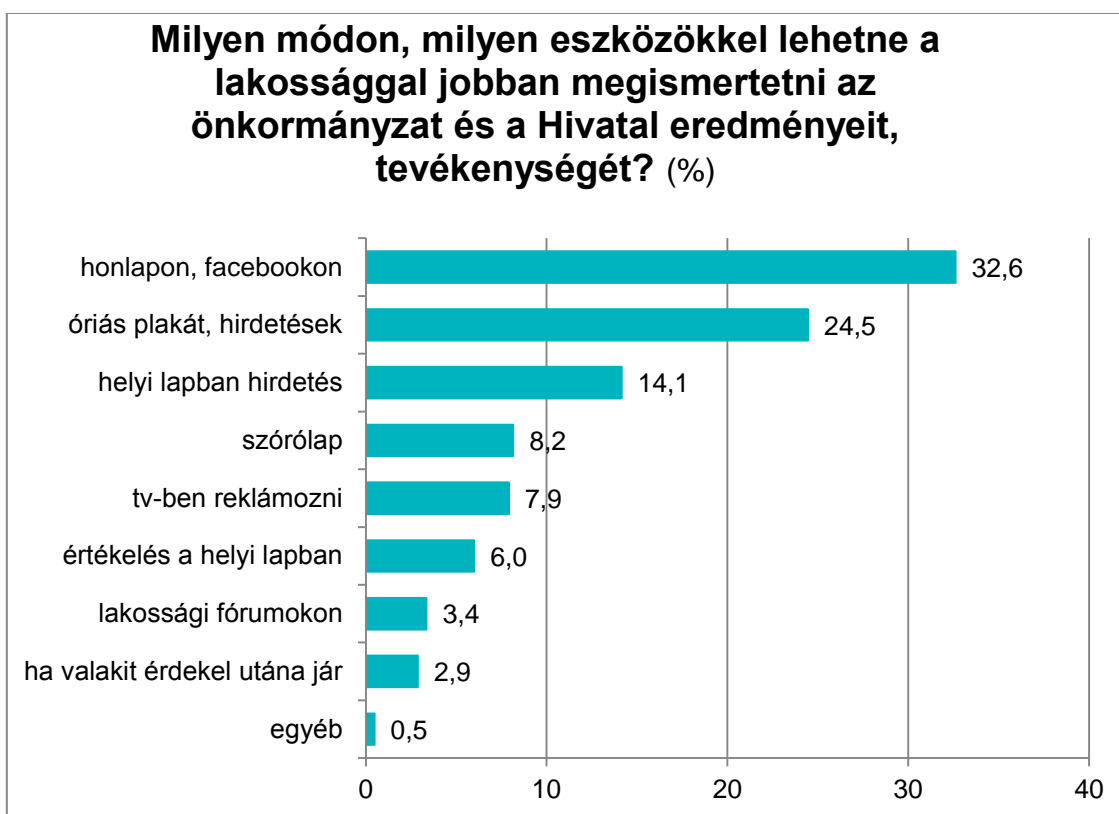
A felmérő kérdőív összeállítása során felvetődött, hogy kérdezzük meg a lakosokat azzal kapcsolatban is, milyen javaslataik lennének az Önkormányzat eredményeinek és működésének jobb megismertetéséhez, az önkormányzati PR munkához.

Ezért lehetőséget biztosítottunk spontán észrevételek megfogalmazására is azzal kapcsolatban, hogy milyen eszközökkel lehetne az Önkormányzat és a Hivatal tevékenységét, eredményeit jobban megismertetni a lakossággal.

Arra a kérdésre, hogy milyen eszközökkel lehetne a Hivatal eredményeit jobban megismertetni a legtöbben azt választották, hogy a honlapon (32,6%), majd a második helyre került az óriásplakát és hirdetés (24,5%). A korábbi felmérésnél fordított sorrend alakult ki, ez arra mutathat rá, hogy enyhe trendforduló látható a lakosok véleményében, hozzáállásában – elindultak az elektronikus kommunikáció felé.

Megjegyezzük, hogy a felmérés adatai szerint e téren nagyon óvatosan és megfontoltan kell döntéseket hoznia az Önkormányzat vezetésének. Az informatikai és elektronikus megoldások "túlzott" alkalmazása bizonyos társadalmi csoportok⁶ kizáródásához vezethet, ami az EU-s normáknak, és a hazai jogszabályoknak sem felelnek meg.

A helyi, kerületi lapon való 'hirdetés' jellegű információközlés került a harmadik helyre, míg a lakossági fórum nagyon kevésbé fontos a lakosok számára. (15. ábra)

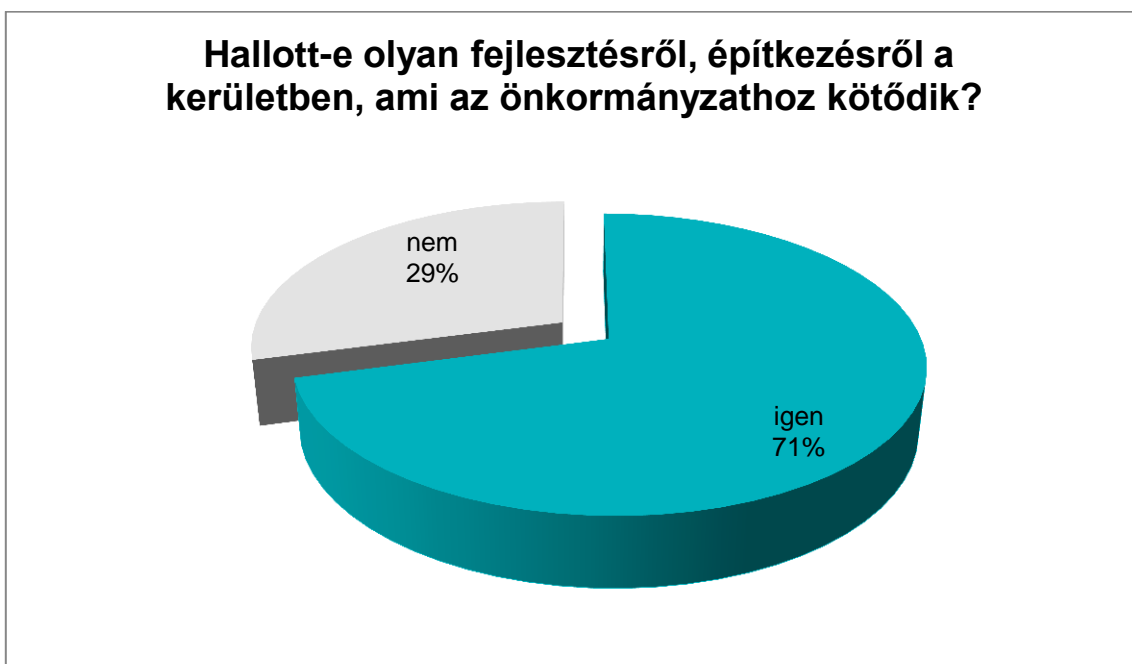


15. ábra: Milyen eszközökkel lehetne a Hivatal eredményeit jobban megismertetni?

⁶ Alacsony jövedelműek, alacsony iskolai végzettségűek, és gazdaságilag inaktívak.

4.4. Önkormányzati fejlesztésekkel kapcsolatos ismeretek és vélemények

Az Önkormányzat fejlesztési feladataival kapcsolatban a lakosság többségének (71%) van ismerete, vagy legalábbis hallottak már róluk. (16. ábra). Ez jelentős javulás az előző felmérés 56%-os adatához képest.

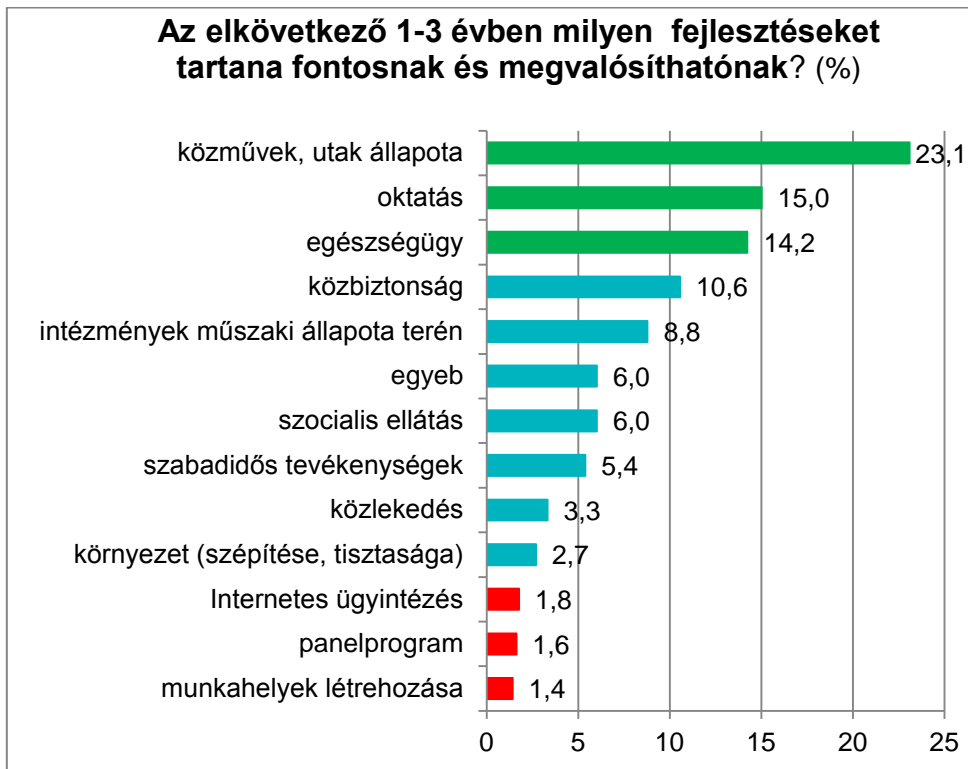


16. ábra: Hallott-e olyan fejlesztésről, építkezésről a kerületben, ami az önkormányzathoz kötődik?

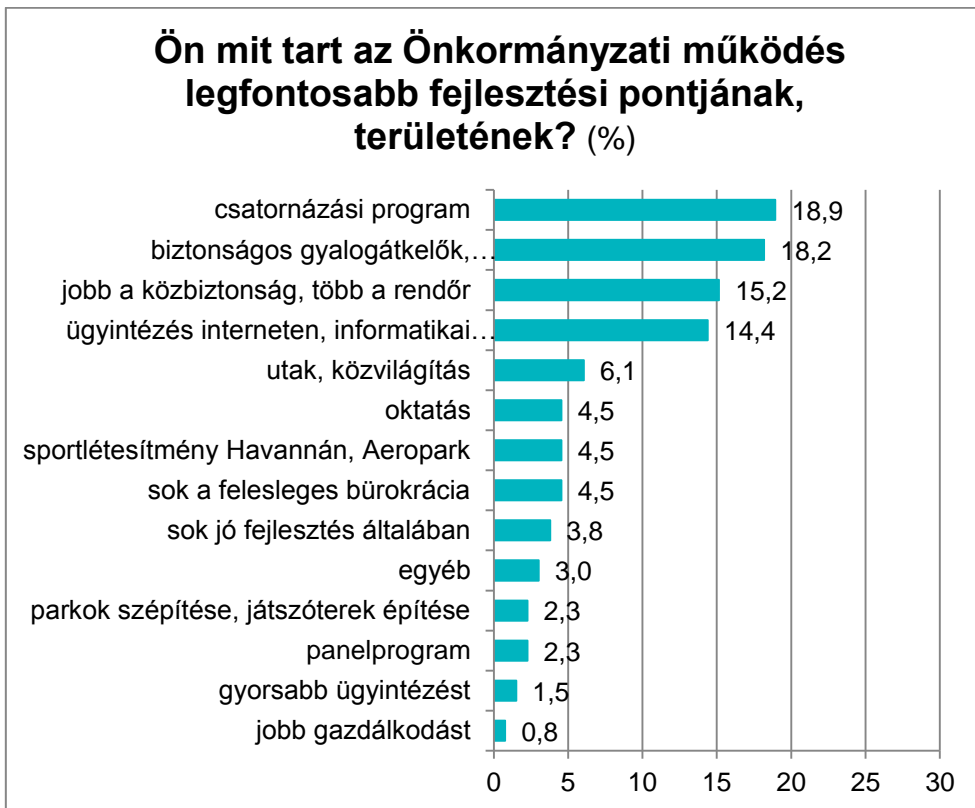
A lakosoktól azt is megkérdeztük, hogy az Önkormányzat feladataival kapcsolatosan milyen feladatokat látnak/várnak a következő néhány évben? A válaszok inkább a kerületfejlesztéshez kapcsolódó ügyekre vonatkoztak, kevésbé a működésfejlesztéshez.

A fejlesztési javaslatok, elképzelések között elsősorban a közművek, az oktatásügy (nem önkormányzati hatáskör) és az egészségügy jelent meg. Ezt követte a közbiztonság és az intézmények műszaki állapotának javítása. (17. és 18. ábra).

Ez eltérés a korábbi felmérésben említettekhez képest, mivel márciusban a közbiztonság és bölcsőde volt az első két helyen.



17. ábra: Ön mit tart az Önkormányzat legfontosabb fejlesztéseinek



18. ábra: Megvalósítandó fejlesztések

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.

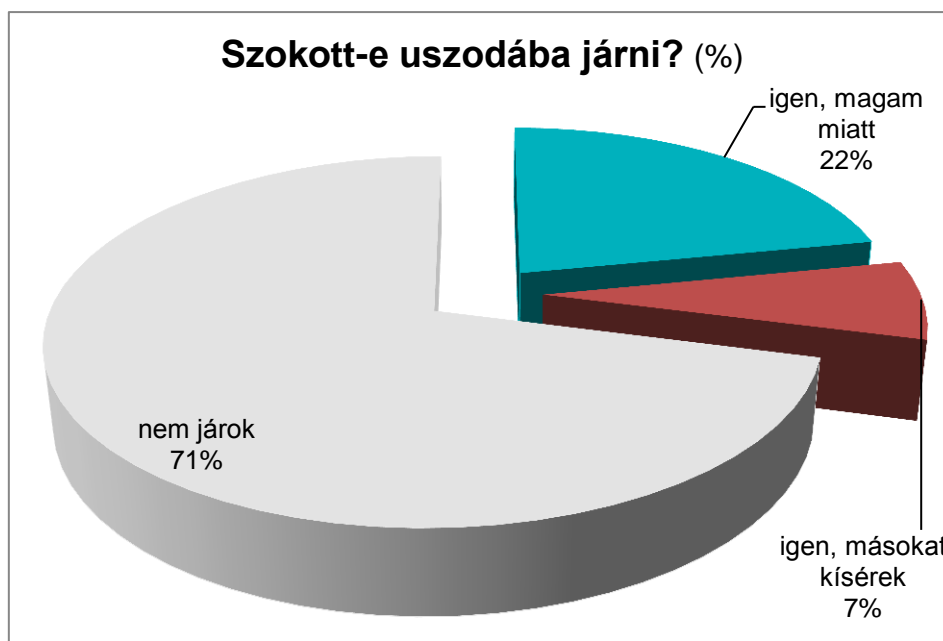
Elemzésünkben elsőként az uszodával kapcsolatos válaszokat elemezzük és értékeljük.

A válaszolók 77%-a nem jár uszodába (852 fő), 22%-uk jár uszodába tényleges használat miatt, és 7 %-uk másokat kísér el. (19. ábra).⁷

Ennek megfelelően ezzel a témával kapcsolatban csak a lakosok erős kisebbsége érdekelt.

A kérdőívre válaszolók nagyon meg vannak elégedve az úszásoktatás színvonalával (4,7-es átlag) a maximálisan elérhető 5-ös értékből. A többi szempont is magas értékelést kapott, mivel a legkisebb átlagot elért tényező is 4,6-es átlaggal rendelkezik: a víz hőmérséklet és a nyitva tartás. (20. ábra)

A megkérdezettek több mint fele (53%) tisztában van azzal, hogy az Önkormányzat cégének saját úszásoktatása van. Ez növekedés az előző felméréshez képest, amikor 48%-os értéket mértünk. (21. ábra)

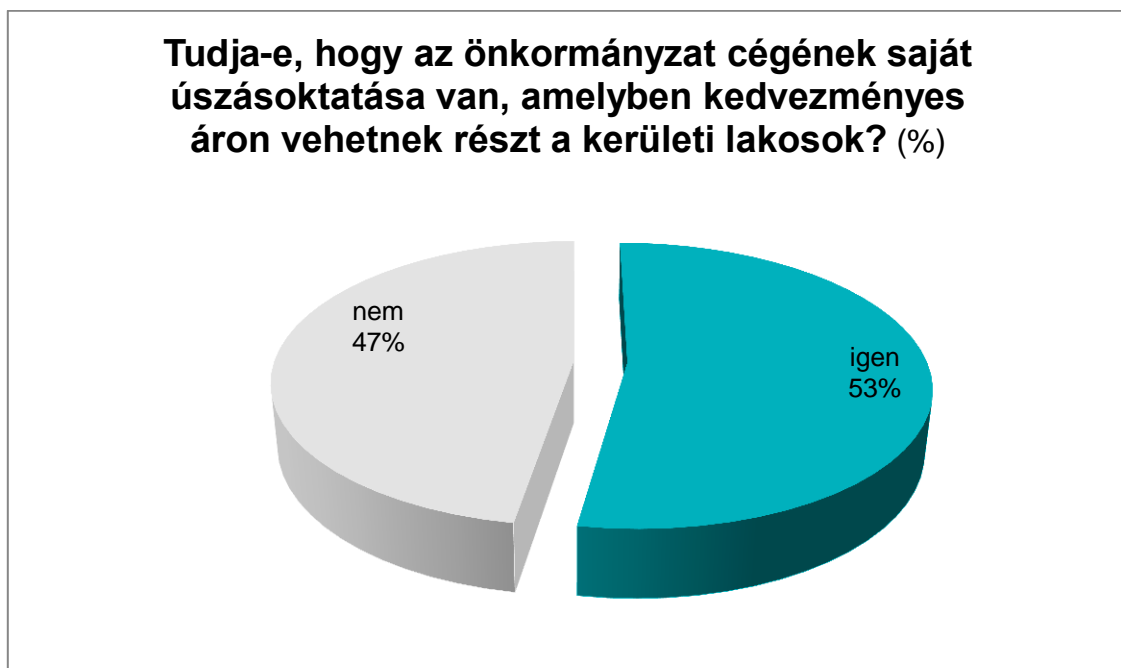


19. ábra: Szokott-e uszodába járni?

⁷ Az előző felméréshez nincs statisztikailag is mérhető változás az adatokban.



20. ábra: Elégedettség az uszodával



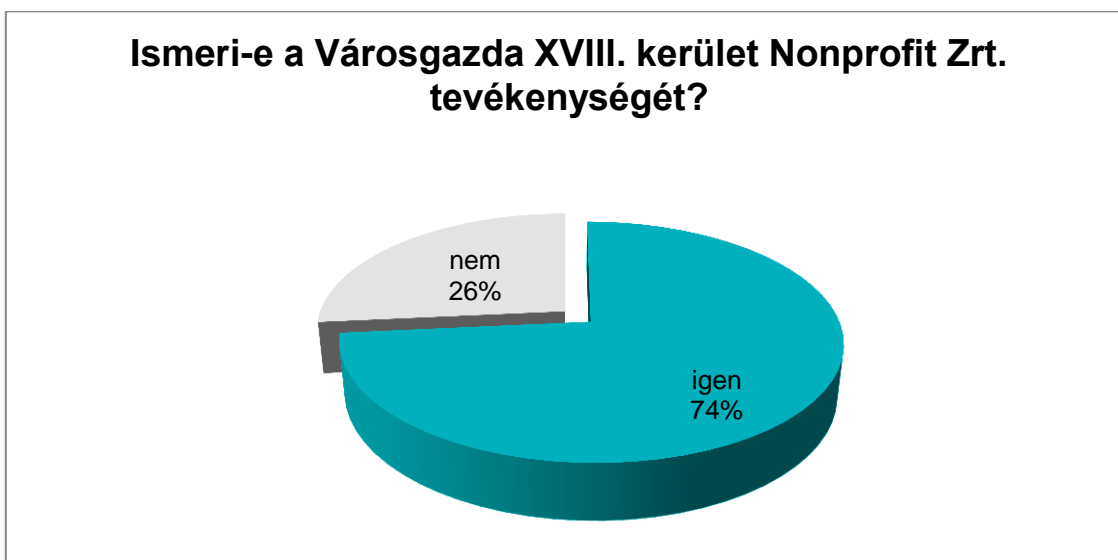
21. ábra: Tudja-e, hogy az önkormányzat cégének saját úszásoktatása van?

4.6. Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységének értékelése

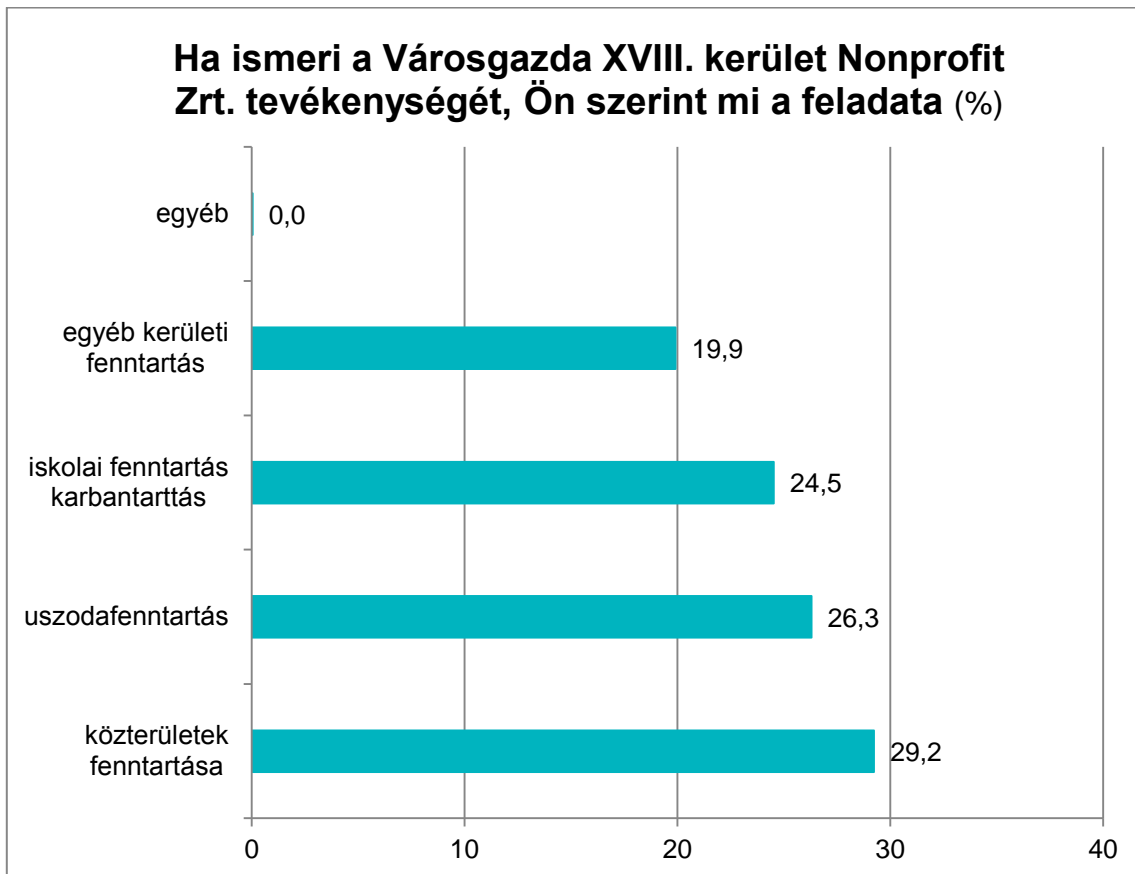
A Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. (Városgazda 18.) és tevékenységének értékelését konkrét feladatainak ismertségével és elégedettségi kérdésekkel mértük. E mellett a közterületeken lehetséges fejlesztésekről és problémákról is megkérdeztük a lakosokat.

A Városgazda 18. Zrt. tevékenységét a megkérdezettek 74%-a ismeri (844 fő), ami 12%-os emelkedést jelent az előző felméréshez képest. (22. 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%). (23. ábra)



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



23. ábra: Ha ismeri-e a Városgazda XVIII. kerület Nonprofit Zrt. tevékenységét, Ön szerint mi a feladata?

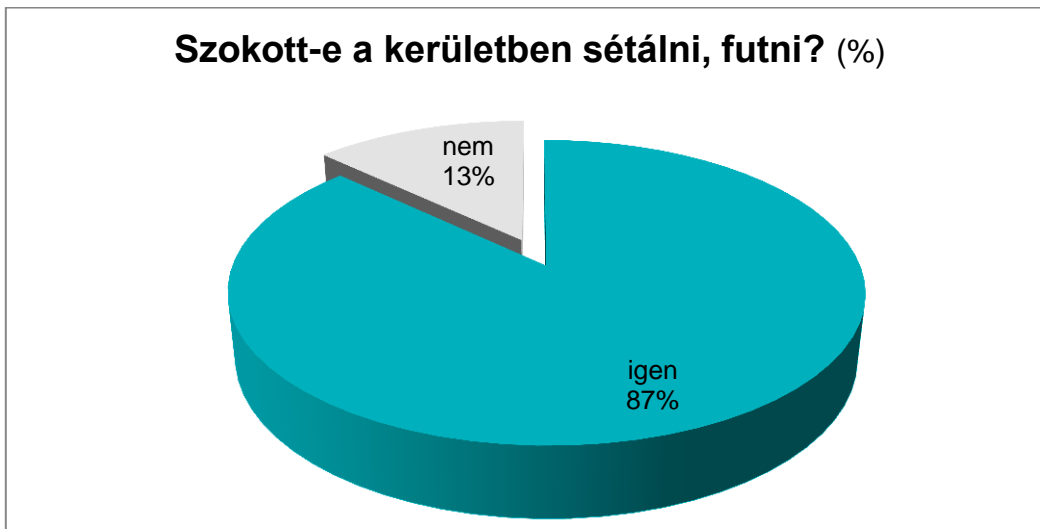
A városgazdálkodást kézbentartó szervezettel kapcsolatos általános elégedettség viszonylag magas, ugyanis 5 fokú skálán 4,0 átlagos értéket kapott. Ez a Zrt. tevékenységének viszonylag magas ismertségének tükrében még inkább pozitív értékelést mutat, bár a korábbi felmérés 4,5-ös átlagától némileg elmarad.

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

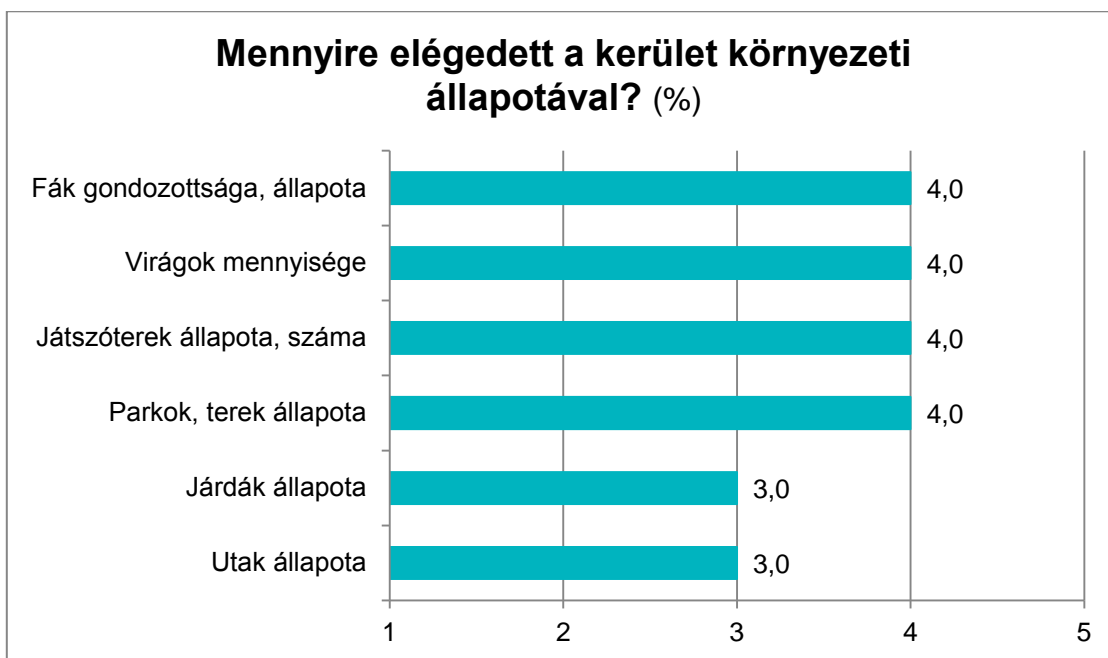
E témában elsőként a válaszok hitelességére kérdeztünk rá, azzal, hogy a válaszadó lakosok egyáltalán szokták-e a köztereket használni? Arra a kérdésre, hogy sétál, vagy fut-e a kerületben, a válaszolók 87%-a (1182 fő) válaszolt igennel, míg csak 13% mondta azt, hogy sem futni, sem sétálni nem szokott. Ez a korábbi felméréshez képest növekedést mutat, és az adat egyrészt kérdéskör értékelésének magas relevanciáját mutatja, másrészt a kerületi lakosok erős kötődését is jelenti a kerületi parkok, közterületek iránt. (24. ábra)

A környezettel kapcsolatos válaszok között azonban már alacsonyabb átlagértékek is megjelennek, mint amit a Városgazda 18. összmegítélése mutat, mivel minden direkt megkérdezett téma 4-es, vagy az alatti értéket kapott az 5 fokú skálán. Alacsony (3,0) értékelést a járdák és utak állapota kapta, ami egyértelműen megmutatja, hol kell fejlesztenie az Önkormányzatnak ahhoz, hogy a lakosok közszolgáltatással kapcsolatos elégedettsége tovább nőjön.

A kerület környezeti állapotán belül a legjobban a fák gondozottságával, ápoltságával, a virágok mennyiségével, a játszótérek és parkok állapotával vannak megelégedve a megkérdezettek (4,0) átlaggal. (25. ábra)



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



25. ábra: Mennyire elégedett a kerület környezeti állapotával?

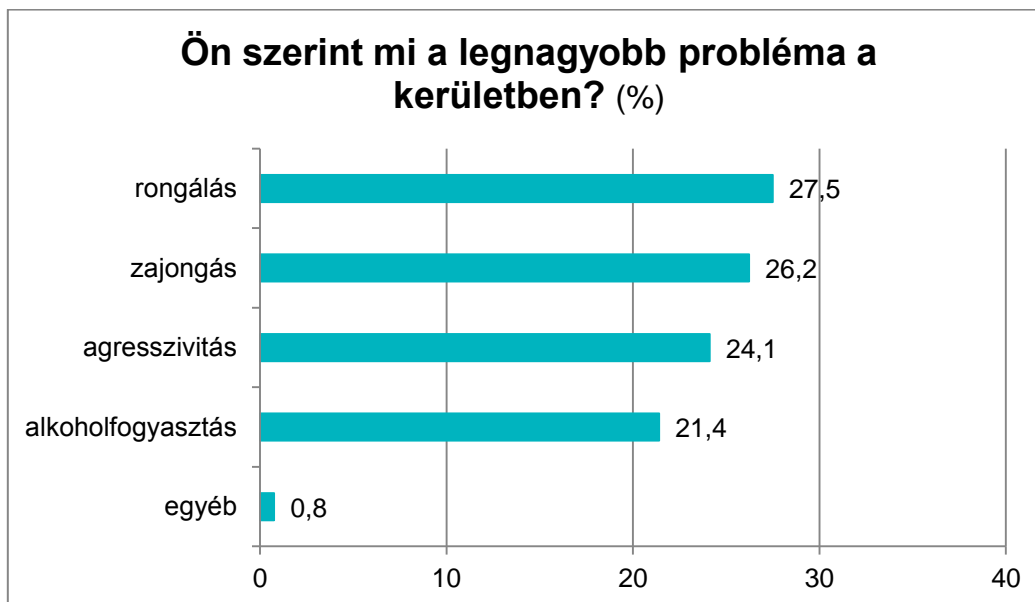
A zöldterületek fejlesztésére külön is rákérdeztünk. A megkérdezettek közel fele (48,6%) azt mondta, hogy a panellakások környékén kellene a zöldfelületeket növelni, illetve parkosítani. (26. ábra)



26. 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.

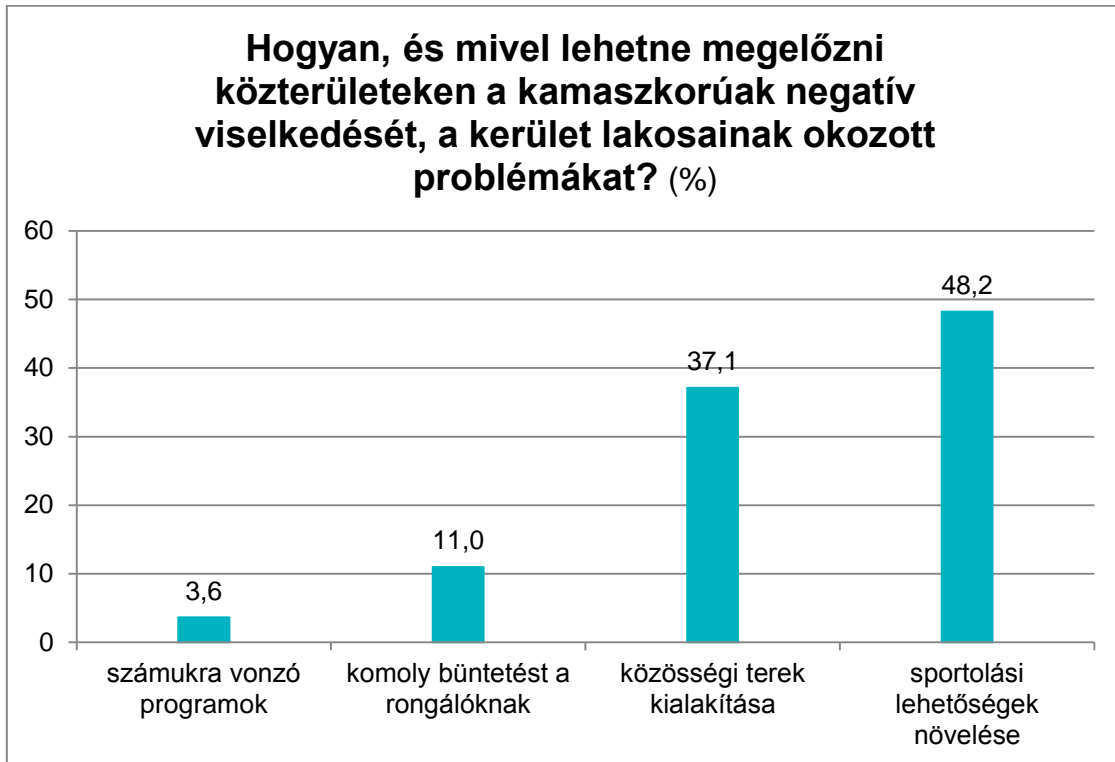
A válaszadók 27,5%-a szerint a legnagyobb probléma a kerületben a rongálás, közel egynegyede a zajongást (26,2%) és az agresszivitást (24,1%) tartotta még kiemelkedő problémának. Az alkoholfogyasztást 21,4% jelezte gondnak. (28. ábra). Korábbi felmérésünkben a kerületi problémákkal kapcsolatban az alkoholfogyasztást jelezték a harmadik legfontosabbnak, jelen felmérésünkben az agresszió megelőzte ezt (18,35-ről 24,1%-ra nőtt az említése).



27. 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 sportolási lehetőségek növelése és a közösségi terek kialakítása lehetne, mivel a válaszok szerint az így gondolkodók aránya 48,2%, illetve 37,1%. A rongálók számára komolyabb büntetés kiszabását kevesen támogatják, a válaszoló mindössze 11%-a jelezte ezt. (29. ábra)



28. 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 közepes szintű (3,1 és 3,3-as átlagok közé esik), ami statisztikailag is mérhető romlást mutat az előző felméréshez képest. Példaképpen említhetjük a védőnői szolgálatot, amely korábban 4,3-as elégedettséggel rendelkezett, jelen felmérés során azonban 3,2-es átlagot kapott. (30. és 31. ábra)



29. ábra: Elégedettség az egészségügyi ellátással, 2014. október



30. ábra: Elégedettség az egészségügyi ellátással, 2014. március

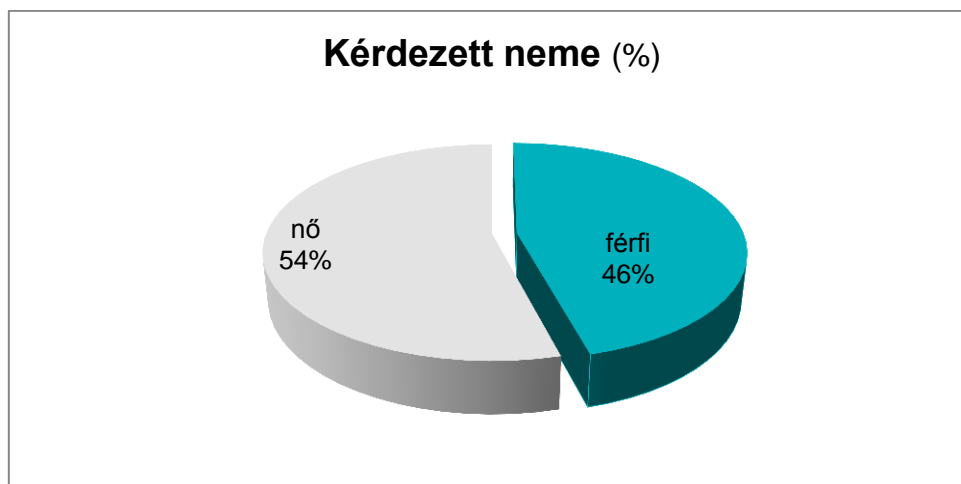
5. Válaszolók demográfiai adatai

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. (32, 33, 34. ábra)

A válaszadók a nemek szerinti megoszlása: 54%-ban nők, 46%-ban férfiak voltak.

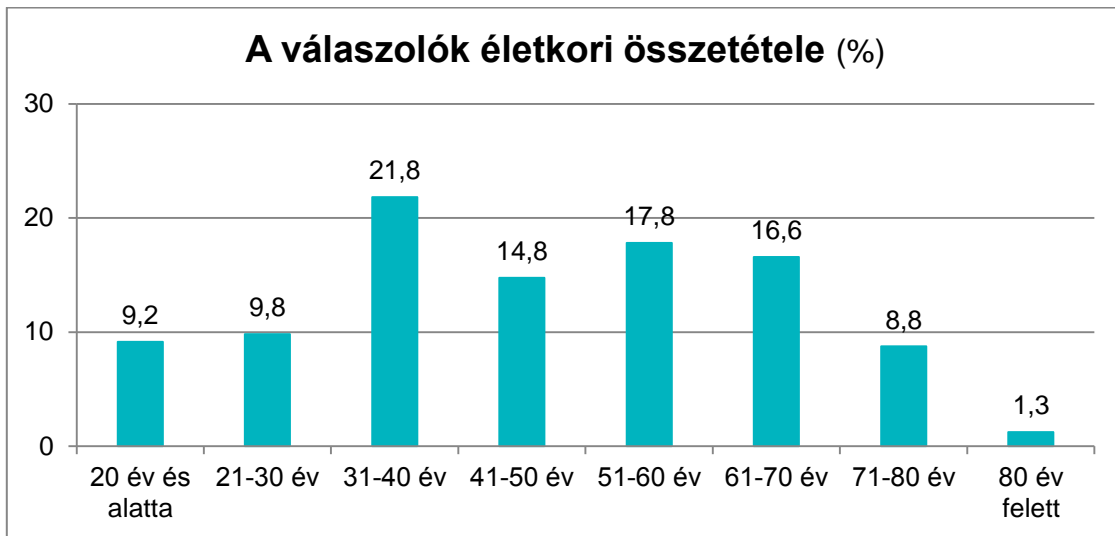
Az iskolai végzettség terén a kerület lakosság-szerkezetének megfelelően kissé túlreprezentált a magasabb végzettségűek aránya, illetve a munkapiaci pozíciót tekintve aktívak, és valamilyen ellátásban (tanulásban) résztvevők aránya. (31. és 32. ábra)

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)

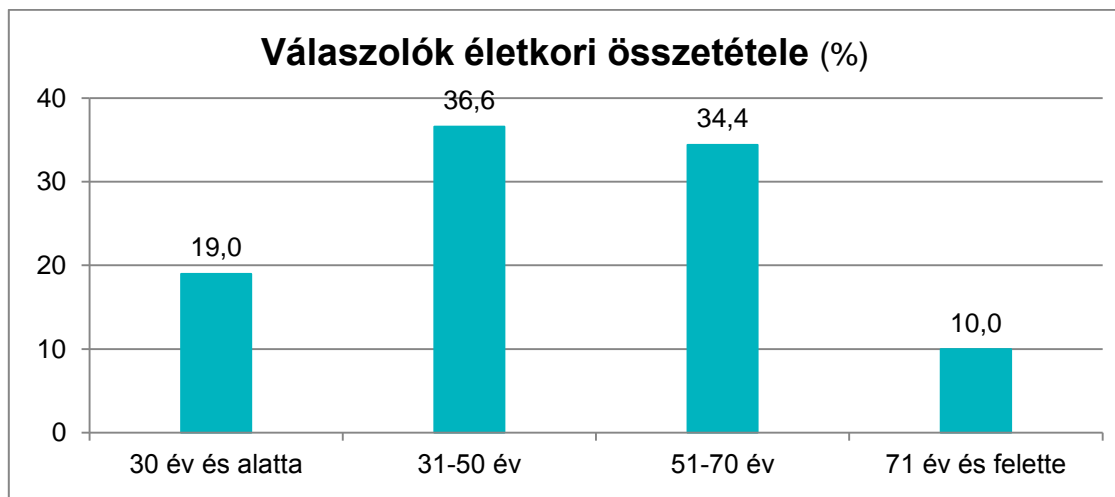


31. ábra: Kérdezett neme

Az életkori összetételt tekintve a legtöbb válaszoló a 31-40 éves korosztályba tartozik (21,8%). Közel azonos százalékban vannak a válaszolók között a 41-50 éves és a 61-70 éves korosztály (14,8, illetve 16,6% illetve az 51-60 éves korosztályból (17,8%) tagjai. A legkevesebben a 80 év felettek voltak a megkérdezettek között (2,8%). Az adatok teljes mértékben megfelelnek a kerület demográfia adatainak.

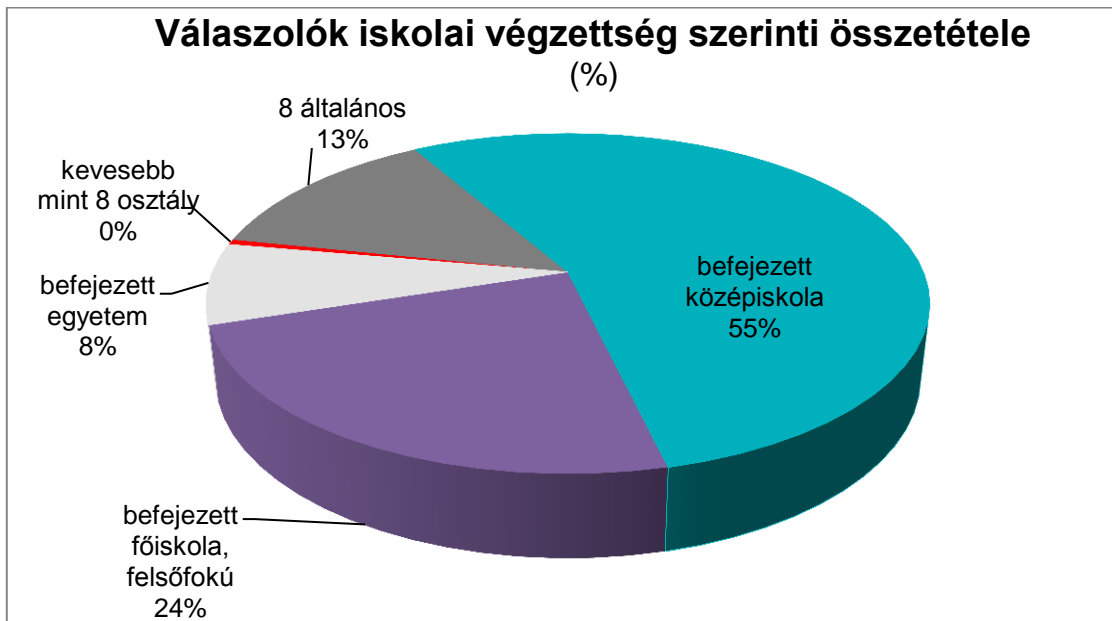


32. ábra: A válaszolók életkori összetétele



33. ábra: Válaszolók életkori összetétele (összevont változó)

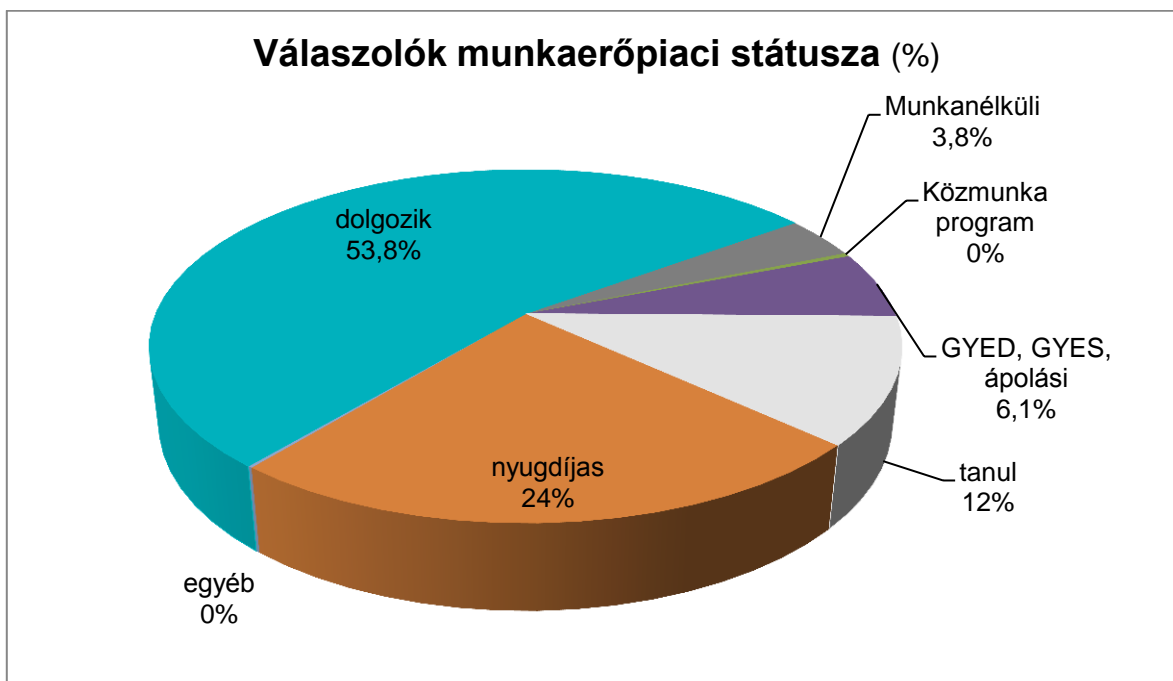
Iskolai végzettséget tekintve, a válaszadók között azok vannak legnagyobb arányban, akik a középiskolai tanulmányaikat befejezték (55%). A válaszadók 24%-a rendelkezik egyetemi, 8%-a főiskolai végzettséggel. Azok, akik csak a 8 általános képzés birtokában vannak, a válaszadók 13%-át teszik ki.



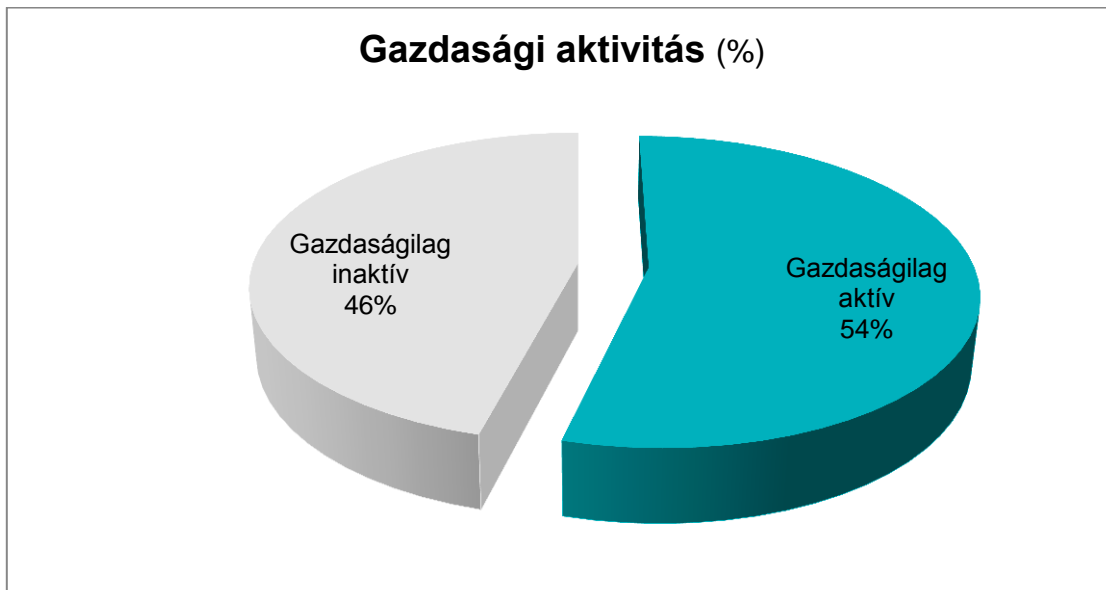
34. ábra: Válaszolóik iskolai végzettség szerinti összetétele

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

A válaszoló munkapiaci státuszára jellemző, hogy 53,8%-uk dolgozik, és közel egyötödük (24%) nyugdíjas. A tanulók aránya 12%, GYED-en, GYES-en és ápolási díjon lévők a válaszolók 6,1%-a volt. A munkanélküliek aránya 3,8% (alacsonyabb az országos átlagnál). (36. és 37. ábra)

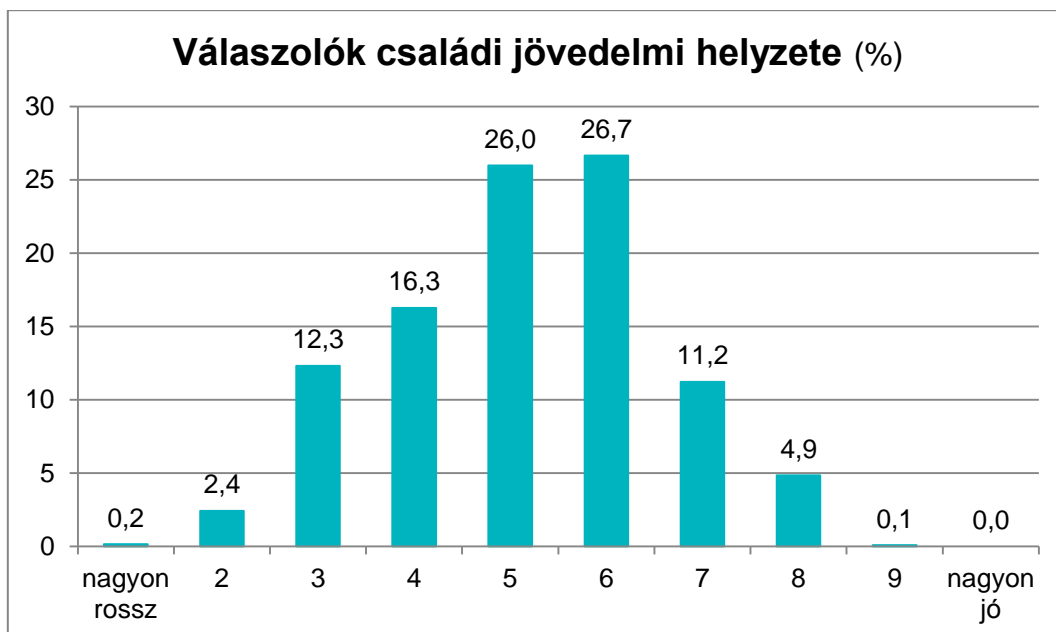


35. ábra: Válaszolóik munkaerő-piaci státusza



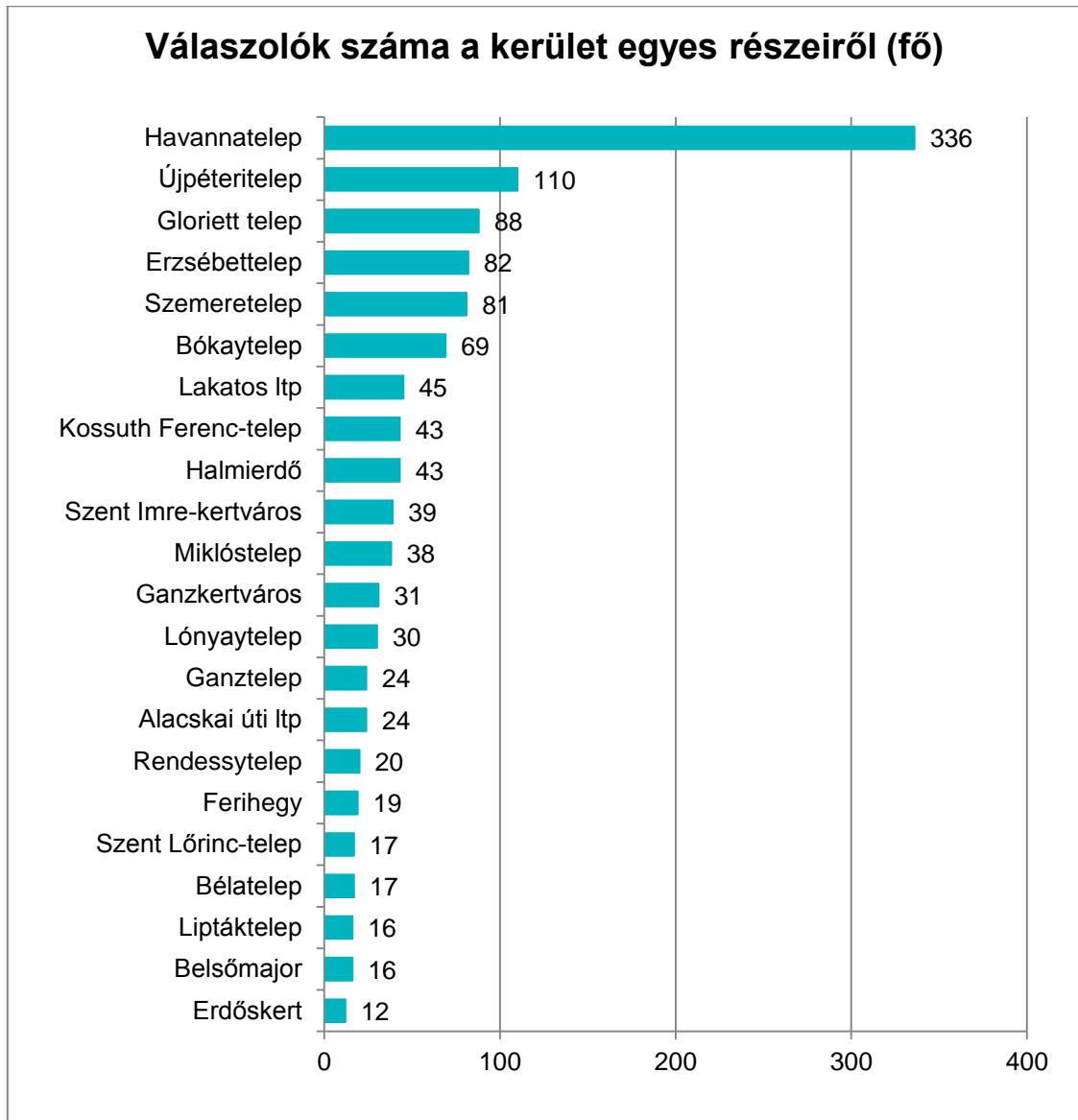
36. ábra: Válaszolóknak munkaerő-piaci státusza (összevont változó)

A családi jövedelmeket tekintve a XVIII. kerületi válaszolóknak családi jövedelmi helyzete közel normális eloszlást mutat, bár a magukat jobb anyagi helyzetűnek vallók aránya kissé magasabb, mint a rossz anyagi helyzetben lévőké. A két legfelsőbb jövedelmi kategóriába a válaszolók 5%-a tartozik, míg a két legalacsonyabb kategóriába 2,6%. A válaszolók többsége közepes jövedelmi helyzetűnek tekinti önmagát, közel 80%-uk a középső három családi jövedelmi kategóriába sorolta magát. (38. ábra)



37. ábra: Válaszolóknak jövedelmi helyzete

Az 1200 fő válaszoló kerületrészek közötti megoszlását a 39. ábra mutatja.



38. ábra: Válaszolók száma a kerület egyes részeiről