



Kőszeg Város Önkormányzata

5. – Közzolgáltatások elégedettségvizsgálata, lakossági igényfelmérés TANULMÁNY

Készítette:

CONTROLL Holding Tanácsadó Zrt.

Közigazgatási Igazgatósága



2014. június



Tartalom

1. Köszönetnyilvánítás az együttműködésért.....	3
2. Az önkormányzatok közszolgáltatási rendszerének kutatása és az ehhez tartozó szakmai team álláspontok megfogalmazása	4
3. Kőszeg Város közszolgáltatási rendszerének lakossági kutatása	14
3.1. Településfejlesztési tevékenység	14
3.2. Víz és csatornaellátás szolgáltatás.....	16
3.3. Szippantásos szennyvízgyűjtés	20
3.4. Helyi közutak, közterületek fenntartása	23
3.5. Köztisztaság, településtisztaság	25
3.6. Helyi közbiztonság	26
3.7. Bölcsődei ellátás	26
3.8. Óvodai ellátás	26
3.9. Egészségügyi ellátás	27
3.10. Szociális ellátás	31
3.11. Gyermek és ifjúságvédelem	35
3.12. Közművelődés	35
3.13. Sport támogatása	44
3.14. Közvilágítás	44
4. Adatbázis a közszolgáltatásokat nyújtókra vonatkozóan	49
5. Köszolgáltatások elégedettségi térképe	51

1. Köszönetnyilvánítás az együttműködésért

A CONTROLL Zrt. Közigazgatási Igazgatóságának tanácsadói és szakértői köszönetüket fejezik ki a Dr. Zalán Gábor Jegyző Úr által kijelölt szakmai team-nek és Schlögl Krisztián projekt team vezető Úrnak a tanulmány összeállításában nyújtott segítségükért.

Köszönjük együttműködésüket!



2. Az önkormányzatok közszolgáltatási rendszerének kutatása és az ehhez tartozó szakmai team álláspontok megfogalmazása

Az önkormányzat a megfogalmazott pályázatában kijelölte azokat a közszolgáltatási területeket, melyek a város működését, intézményi kereteken belül támogatják, elvégzik.

Ahhoz, hogy a pályázatban megfogalmazott közszolgáltatások elégedettségére vonatkozóan véleményt fogalmazhassunk meg, a szakértői team-mel át kellett tekintenünk, hogy melyek azok a közszolgáltatások, melyek a jelenlegi város „üzemeltetés” során javaslatok és vélemények formájában megváltoztathatóak és/vagy jelenleg olyan, a szolgáltatással kapcsolatos információkat tartalmaz, mely a lakosság számára kiemelten fontos.

Az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások felsorolása	2014. első lakossági kutatásban vizsgált szempont?	2014. második lakossági kutatásban vizsgált szempont?	Közszolgáltatásokra speciális kérdőív által vizsgált szempont
településfejlesztés	igen	nem	nem
településrendezés	nem	nem	nem
épített, természeti környezet védelme	nem	nem	nem
lakásgazdálkodás	nem	nem	nem
vízrendezés, csapadékvíz elvezetés	nem	nem	nem
vízi közmű szolgáltatás (víz, csatorna)	nem	nem	igen
köztetető fenntartás	nem	nem	nem
helyi közutak, közterületek fenntartása	igen	nem	nem
helyi tömegközlekedés	nem	nem	nem
köztisztaság, település tisztaság	igen	nem	nem
helyi tűzvédelem	nem	nem	nem
helyi közbiztonság	nem	igen	nem
közreműködés a helyi energiaszolgáltatásban	nem	nem	nem
bölcsődei ellátás	nem	igen	nem
óvodai ellátás	nem	igen	nem
egészségügyi ellátás	nem	nem	igen

Az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatások felsorolása	2014. első lakossági kutatásban vizsgált szempont?	2014. második lakossági kutatásban vizsgált szempont?	Közszolgáltatásokra speciális kérdőív által vizsgált szempont
szociális ellátás	nem	nem	igen
gyermek, ifjúságvédelem	nem	igen	nem
közművelődési tevékenység	igen	igen	nem
művészeti tevékenység	nem	nem	nem
sport támogatása	nem	igen	nem
közvilágítás	nem	nem	igen

A fenti táblázatban összefoglaltuk, hogy Kőszeg Város ÁROP projektjének keretében három reprezentatív kutatást hajtottunk végre, melyből két kutatás vizsgálta és elemezte a lakossági közszolgáltatásokat a 9-es fejlesztési célterület szempontjai alapján, de figyelembe vettük az 5-ös célterület tartalmi előírásait is. Egy kutatás pedig négy területen a kimaradt közszolgáltatási területeken hajtottunk végre a teljesebb lakossági vélemények megismerésének szándékával.

A vezetői team döntése alapján a közszolgáltatások közül a pályázat szakmai céljához illeszkedően nem vizsgáltuk az alábbi közszolgáltatásokat a következő indokok miatt:

- **Településrendezés** – A képviselő-testület az új településrendezési tervet a tanulmány készítésének időpontjában tárgyalta. A városban évekig zajlottak az egyeztetések több lakossági fórum megtartásával, illetve mindazon szervezetekkel, akiknek véleményét ebbe a dokumentumba be kell építeni. Ezt a folyamatot külön kutatással megismételni nem volt célszerű, mivel az előkészítés érdemi szakaszait az önkormányzat irányítja.
- **Épített, természeti környezet védelme**
- **Lakásgazdálkodás** – A 10-es célterület tanulmányában részletesen foglalkozunk ezzel a területtel, mivel a három felülvizsgált folyamat érinti a közszolgáltatást.
- **Vízrendezés, csapadékvíz elvezetés** – Konkrét, városi szintű tervek készültek és pályázat is került benyújtásra 2012-ben, azonban forráshiány miatt a projekt pénzügyi támogatása nem valósult meg.

Team álláspontunk szerint ez egy olyan összetett és komplex szakmai tudást igénylő terület, melyben csak a vízrendezés és csapadékvíz kérdésekhez értő szakma véleménye a mérvadó, hiszen ők tudják, hogy milyen műtárgyakra és technológiai berendezésekre van szükség a közszolgáltatás maradéktalan ellátásához.

- **Köztemető fenntartás** – A régi köztemető lényegében megtelt, ezért az új köztemető építésére az önkormányzat felkészült, tervek készített, megvásárolta a szükséges ingatlanokat és lakossági fórumokon egyeztetett a témában érintett szereplőkkel.
- **Helyi tömegközlekedés** – Átmenetileg szünetel a városban, mert az alacsony kihasználtság miatt magas önkormányzati hozzájárulást kellett fizetnie a városnak. A jelenleg épülő új komplex Egészségház, gyermekorvosi, háziorvosi, szakorvosi, védőnői szolgálatok miatt, mivel ők külső területen helyezkednek el, előkészítés alatt áll annak megtervezése, miként lehet ismételten elindítani a helyi tömegközlekedést. A szakmai párbeszéd, lakossági fórumok ezt a problémakört önállóan feldolgozták.
- **Helyi tűzvédelem**
- **Közreműködés a helyi energiaszolgáltatásban**
- **Művészeti tevékenység**

Tanulmányunk jelenleg ezekre a közszolgáltatásokra szakmai véleményt nem fogalmaz meg.

A kutatási területek kijelölésekor figyelembe vettük, hogy Kőszeg Város önkormányzata az elmúlt években tudatosan és tervszerűen fejlesztette szolgáltatási minőségét azoknál az intézményeknél és gazdasági társaságoknál, akikre hárult alapvetően a feladat tényleges végrehajtása.

Az önkormányzat saját működési minőségét a minőségirányítási rendszer ISO 9001 szabványa alapján éveken ezelőtt már folyamat szinten szabályozta. Ugyanezeket a tervszerű és előremutató lépéseket tapasztaltuk a közszolgáltatásokban részvevő szervezeteknél, akiktől dokumentumbekérés útján a szolgáltatási szerződéseket bekértük és azokat áttekintettük.

Ahhoz, hogy pontos képet kapjunk a város közzolgáltatási elégedettségéről, team ülésen tisztáznunk kellett, hogy ezeknél a közzolgáltatási tevékenységeknél kik azok, akik a kérdőív és anketóri megkérdezés útján az értékítéletet megfogalmazzák, azaz kik azok a befolyásoló tényezők, információt adó személyek, akikre építenünk kell a fejlesztési elképzelések jövőbeli megvalósítása során.

Beazonosítottuk azokat a kutatási szegmenseket, akikkel közvetlen kérdőív vagy személyes kapcsolatot kell felépítenünk. Az egyik kutatási szegmensnél – ilyen lehet pl. a városüzemeltetés, közlekedés, utak karbantartottsága, stb. – Kőszeg Város lakosait kellett elérnünk. Ezt megtettük az utcán való anketóri interjúkkal, illetve közösségi terekben közzolgáltatóknál elhelyezett kérdőívekkel, valamint az online felület városi honlapon történő működtetésével.

Egy másik megkérdezendő lakossági szegmens - a szociális ellátás, egészségügy, stb. – a beteg, illetve rajta keresztül a beteg-elégedettség, hiszen ők tudják megfogalmazni azokat az igényeket és elvárásokat, amiket az egészségügy és szociális területe közzolgáltatásával kapcsolatosan vizsgálnunk kell.

Nem hagyható ki a következő szegmentált terület – óvoda, iskola, kulturális tevékenység – a szülők véleményének összegyűjtése, hiszen ők azok, akik a gyerekeiken keresztül, illetve közvetlenül véleményt alkothatnak a város ez irányú közzolgáltatásairól.

Végezetül, de nem utolsó sorban – ügyintézőssel, polgármesteri hivatallal, stb. – vizsgálnunk kellett az ügyfél véleményét, aki a közzolgáltatási rendszeren keresztül a város és intézményeinek ügyintézési folyamataira adott határozott, feldolgozható vélemény.

Látható, hogy a team ülésen számos olyan, a közzolgáltatások elégedettségére vonatkozó lakossági szegmensenst azonosítani kellett, akinek elérésében anketőreink és a polgármesteri hivatal munkatársai is segítségünkre voltak a kérdőívek kihelyezésében és az interjúk lebonyolításában.

Mielőtt a kutatás eredményei feldolgozásra kerültek, szintén team ülésen tisztázni kellett annak a kutatással kapcsolatos fontos kérdésnek a szempontjait, mely „mitől függhet az ügyfél, lakos, szülő” elégedettsége – ez is egy összetett és nehéz kérdés.

A város nagysága alapján kijelenthetjük, hogy mindenki ismer mindenkit, tehát az utcai hírek rövid személyeken történő visszacsatolásán keresztül már input információként jelenik meg az önkormányzatnál, illetve a közszolgáltatási rendszerben résztvevő intézménynél, gazdasági társaságnál.

Nehéz arra a kérdésre választ adni, hogy a negatív megjegyzések vagy a túlzó dicsérő gondolatok milyen személyes élményanyagból táplálkoznak, de az ügyfél elégedettségének vélhetően fontos elemét jelenti az adott közszolgáltatással kapcsolatban a pillanatnyi élmény, azaz a legutolsó találkozás minőségi paramétere.

Ezért igyekeztünk a kutatásnál a szélsőértékeket leválasztani, ezzel elkerülvén a kiugró túlzó pozitív és negatív eredmények befolyásoló hatását. A kutatási folyamat során áttekintettük az önkormányzat és intézményeinek, gazdasági társaságainak ügyfélszolgálati rendszeréből kinyerhető adatokat is, melyek a polgármesternek, jegyzőnek, intézményvezetőknek küldött levelezésből és ott ahol ilyet kialakítottak, ügyfélszolgálati bejelentésekből állt.

Egy-egy vizsgálati szempont végleges feldolgozásakor figyelembe vettük ezeket a bejelentéseket, az arra adott önkormányzati szintű válaszokat.

Már a kutatások előkészítésekor megfogalmazódott az a vezetői kérdés, „vajon milyen elvárásokat fogalmaztak meg az elmúlt években az előzőekben megfogalmazott és a kutatásba bevont lakossági szegmensek”? A kérdésre adandó válasz ellentmondásokat tartalmaz. Az önkormányzatok és intézményeinek működési rendje biztosítja a lakossági információk fogadásának, összegyűjtésének intézményesített rendjét.

Érdekes megvizsgálni azokat a jegyzőkönyveket, melyek a lakossági fórumokról vagy a helyi média által feltárt és kivizsgált lakossági panaszokról vagy az ügyfélszolgálaton leadott gondok és problémák köréből érkeztek. Egyrészt megállapítható, vannak „visszatérő panaszkodók” akik úgymond ráérnek kommunikálni a város erre kijelölt személyeivel és szervezeteivel.

Megvizsgálva miket jelentettek be és milyen gyakorisággal, megállapítható, hogy a közszolgáltatásokra vonatkozóan mindenféleképpen érdemi, de hatását tekintve súlytalan problémát is találtunk a témakörök között és ritkán, de olyan szintű és mélységű problémát is felszínre hoztak, melyek valóban a város működésére, működtetésére veszélyt hordozhattak.

Tehát láthatóan nagy szórással dolgozik a város információgyűjtő rendszere, különösen, ha a teljes közszolgáltatási területet vizsgálat alá vonjuk. A lakosság, ügyfél vagy szülő által megfogalmazott kérések, javaslatok, vélemények az egyes intézményeknél időszakosan megjelennek, de ennek városi szintű összefoglalása a vélemények fenntartóhoz és/vagy tulajdonos önkormányzathoz történő rendszeres eljuttatása nem kidolgozott. Ezért is tartottuk mintaeértékűnek a 2014. évben lebonyolított lakossági kutatásokat, mert a gyűjtött információk városi szinten önkormányzati irányításhoz és vezetéshez kapcsolódóan is friss, életszerű véleményeket, és az azokból megfogalmazható tendenciákat rögzít.

Tapasztalatunk az önkormányzatokkal való közel 20 éves együttműködés során, hogy nem minden esetben egyszerű annak a kérdésnek képviselő-testületi, vezetői vagy hivatali megfogalmazása, amely a Magyar-programban pontos definícióként jelenik meg, „mely tényezők befolyásolják vagy befolyásolhatják a város közszolgáltatásainak minőségét”? A 2013-2014. évi ÁROP projektek tanácsadói megvalósítása során úgy látjuk, számos olyan, a közvéleményt befolyásoló indikátorelemet szükséges legalább a vezetői team-mel megbeszélni, melyek nem teszik összehasonlíthatóvá Magyarország nyugati határszélén elvégzett kutatást az ország keleti felében rögzített adatokkal.

A feltett tanácsadói kérdésre megfogalmazzuk válaszainkat, hiszen több évtizedes kutatói múlttal rendelkezik tanácsadói csoportunk, így látjuk, milyen akadályokat gördítenek az egységes magyarországi benchmark adatbázis képzéséhez az egyes régiók lakossági összetétele.

Elsőként tekintjük át, milyen befolyásoló tényezőt jelent az ügyfél, lakos, beteg, esetleg szülő személye és az általa megfogalmazott személyes szükséglete. Ha a közszolgáltatások közül csak a közvilágítást elemezzük, érdekes annak eldöntése, miért több a nyugati határszél közelében működő városokban az utcai elektromos hálózattal

kapcsolatos hibaészlelés és bejelentés, mint a keleti országrész városaiban. Vajon Nyugat-Magyarországon lakó ügyfelek lakosok érzékenyebben arra, hogy a házuk előtt lévő lámpa nem világít? Miért nem zavarja ez a keleti országrészben lakó lakosokat és miért kapja a legtöbb jelentést az EON Budapest lakosaitól? Úgy gondoljuk, egy kutatás számadatai mögött mindig vizsgálni kell az adott területe lakosságának demográfiai összetételét, mert az adott területen élők szükségletei alapvetően befolyásolja az önkormányzat által nyújtott közszolgáltatás minőségét.

Azokon a helyeken és területeken, ahol a foglalkoztatás-politika jelenlegi kormányzati politikai eredményei még átütő eredménnyel nem rendelkeznek, ott sokkal inkább tekinthetőek borúsak a közszolgáltatásokkal kapcsolatban véleményt megfogalmazók köre, mint azokban a városokban és országrészben, ahol a társadalmi felemelkedés munkavállalás lehetőségének megteremtése már biztosított.

A kutatás és az adatlap feldolgozások során jól látható, hogy az ügyfelek személye és talán személyisége is alapvetően meghatározza a közszolgáltatásokkal kapcsolatos véleményt, ebből pedig visszakövetkeztethetünk az általa igényelt szükségletekre. A fejlesztést azonban nem az általa megfogalmazott szükségletekre kell, hogy épüljön, hanem arra a városfejlesztési programra, mely minden településnek az elkövetkező 5-10 évének legfontosabb beruházásait, fejlesztéseit tartalmazza.

Ezt a kérdéskört azért kellett a vezetői team-mel körbejárnunk, mert számos olyan fejlesztési javaslatot rögzítettek munkatársaink, melyek a jelenlegi lehetőségekhez nem biztos, hogy illeszkednek, de a tudatosan fejlesztett saját és uniós forrásokkal, programokkal, beruházásokkal támogatott szolgáltatásokban résztvevő intézményeknek és gazdasági társaságoknak elengedhetetlenül szükséges, hiszen ezek jelölhetik ki a következő évtizedek fejlesztési irányait.

Kutatóként azt is rögzítenünk kell, hogy a kérdőívek és személyes interjúk által feldolgozható információk milyen mértékben fogalmazzák meg az ügyfél, lakos, beteg és esetleg szülő véleményét, a közszolgáltatástól, azaz a közszolgáltatótól elvárt igényeket.

Újabb, nehéz kérdés, melyben több team ülés keretében kellett egyeztetnünk, lehet-e, tudunk-e kutatni, ezáltal felszínre hozni véleményeket, javaslatokat. Láthatóan a kérdőívekből ezért kerültek ki közszolgáltatások, ezáltal nem teljes körű a vizsgált közszolgáltatási rendszer, mert feleslegesnek tartottunk olyan „csővégi szolgáltatásokkal” kapcsolatos kérdéseket feltenni, melyre az önkormányzatnak ráhatása csekély, ilyenek az elektromos árammal, gázszolgáltatással kapcsolatos nagy szervezetek, akik sajnos kevésbé érzik annak szükségességét, hogy az önkormányzattól vagy annak intézményétől érkező megkereséseket érdemben feldolgozzák és megválaszolják.

A CONTROLL kutatással foglalkozó munkatársainak ez az összes önkormányzatnál problémát okozott, hiszen a teljes körűség ezáltal nem volt biztosított. Néhány helyen, ahol a kapcsolatfelvétel lehetőségét nem vetettük el, ott kollégáink megpróbálták a nagy, „csővégi szolgáltatókkal” a kapcsolatot felvenni, de a megkeresések eredménytelenek voltak. Bízunk benne, hogy most ezek a szervezetek is megtanulják, ha más nem a rákényszerítés elve miatt, hogy nem csak a rezsicsökkentés miatt kell kommunikálni egyre inkább a lakosokkal, hanem a szolgáltatási területük önkormányzatával és intézményeivel is kiegyensúlyozott, partneri viszonyt kell ápolni.

Beazonosítottunk egy harmadik, a team ülésen tárgyalandó és a közszolgáltatás megítélésének minőségét módosító szempontot is, ez pedig a megkérdezettek korábbi tapasztalatainak vélemény-befolyásoló hatása. Nehezen tudtunk adatbázist képezni arra, lehet-e kihagyni egyes városrészeket, utcákat vagy intézményi kapcsolaton keresztül szülőket, betegeket, ha az adott közszolgáltatással kapcsolatosan az elmúlt időszakban hosszabb időtartamon keresztül negatív működési tapasztalatokat, hibákat vagy esetleg ellátási problémát tapasztalhattak.

Erre a kérdésre jelen kutatásunk nem tudott választ adni, mert sajnos követni kellett azt a negatív tendenciát, mely a kérdőívezést név nélkül, anonim formában kívánta elvégezni. Az ÁROP projektben is név nélküli kutatással dolgoztunk, így az egyes személyek, ezen belül a negatív hangadókat külön-külön beazonosítani nem tudtuk. Javasoljuk az önkormányzat és intézményei felé, az elkövetkező időszakban törekedjenek kisebb lakossági szegmens esetében is a névvel és címmel történő kutatásra, ezáltal megteremtve a szakmai – önkormányzatai – párbeszéd lehetőségét.

Az előbbi pontokban részletesen körülírtuk, melyek voltak azok a vezetői team-mel a város közszolgáltatási minőségét befolyásoló tényezők, melyeket hol tudtunk, hol nem tudtunk a kérdőívek és személyes interjúk során kezelni. A végére kell még megjegyzésként rögzítenünk egy fontos szempontot, mely néha csak egyszerű marketing eszközként jelenik meg, de az elmúlt időszakban úgy látjuk, sokkal fontosabb a hatása és a súlya, ez pedig a közszolgáltatásokban részvevő szervezetek város lakosai felé történő kommunikációja.

Tapasztalatunk országos szinten, óriási a szórás, az egyes közszolgáltatók lakossági kommunikációját tekintve, erre néhány feldolgozás során külön-külön is felhívjuk a figyelmet. A kommunikáció nem arra szolgál, hogy az adott közszolgáltató tevékenységét reklámozzuk, hanem arra, hogy a közszolgáltatást igénybe vevő számára jelezzük, milyen szolgáltatást nyújtunk, milyen feltételekkel, díjszabással és minőségi paraméterekkel. Ezért tűztünk ki szakmai célul a közszolgáltatások elégedettségének térkép-szerű felvázolását, mellyel üzeni szeretnénk a városban üzemelő szervezeteknek, hol tartanak, milyen fejlesztési lehetőségeket kell számba venniük.

Az ÁROP projekt nagyszámú önkormányzati köre már tudott képezni olyan benchmark adatbázist, amellyel ezen szervezetek vezetőit informálni lehet.

Ahhoz, hogy az információt azonban érthetően kommunikálni tudjuk, szükséges volt vezetői team szinten rögzíteni az egyes közszolgáltatásokhoz kapcsolható, mérhető, ezáltal minősíthető paramétereket.

Négy alapvető paramétert azonosítottunk be, elsőként az adott közszolgáltatás szolgáltatási színvonalát, melyet a kérdőívek részletesen körbeírtak, érhetően megfogalmazott pontozásos és nyitott kérdésekkel.

Tapasztalataink szerint a szolgáltatási minőséggel kapcsolatos minőséget a megkérdezett lakosost pontosan értették, válaszaikban félreértést nem tapasztaltunk.

Vizsgáltuk és elemeztük a második mérhető paramétert, a szerződéseken keresztüli információkat a közszolgáltatóról. Tanácsadóink bekérték a közszolgáltatási szerződéseket, megvizsgáltuk, és ahol szükséges, véleményt is megfogalmaztunk.

Elemeztük a közszolgáltatási szerződés áttekintése során, valamint a vezetői team információi alapján a közszolgáltatásban résztvevő szervezetek szakértelmét, felkészültségét. A véleményalkotás során leginkább a vezetői team tapasztalatára, véleményére támaszkodunk, melyet kiegészített a kérdőív feldolgozásából kinyerhető adat és információ is.

A negyedik szempontként azonosítottuk be a közszolgáltató működésének lakosság, azaz ügyfél, lakos, beteg, szülő tekintetében az empátia és attitűd kérdését is, hiszen az ügyfélszolgálati feladatok már rég nem arról kell szóljanak, miként írom le a panaszokat, véleményeket, hanem milyen módon tudom kielégíteni a néha ingerülten, indulatosan véleményt megfogalmazó által feltárt problémát az adott hivatali vagy ügyintézői székből. Ehhez konfliktuskezelés és tűrés, empátia és sok minden más is beleértendő, melyet az önkormányzat ma már felismert és erre tudatosan épít.

A lakossági kutatás lebonyolítása előtt, a kérdőív szerkesztés során az előző gondolatok figyelembe vételével rögzítettük a kérdőívet és határoztuk meg a kutatás módszertanát, helyszínét, gyakorlatát.

3. Kőszeg Város közszolgáltatási rendszerének lakossági kutatása

3.1. Településfejlesztési tevékenység

Szolgáltatást végzi: Kőszegi Városüzemeltető és Kommunális Szolgáltató Nonprofit Kft.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

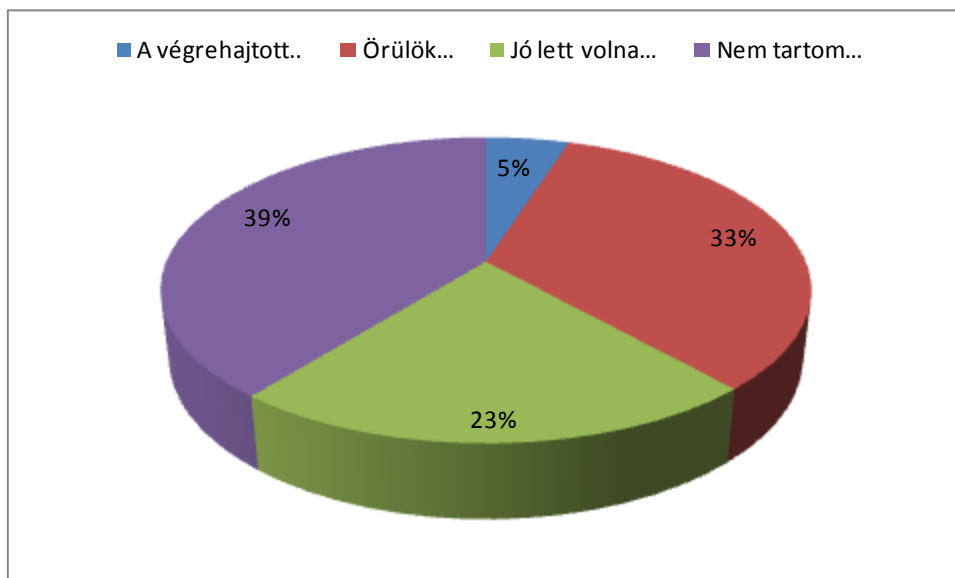
Milyennek ítéli meg az elmúlt évek infrastrukturális fejlesztéseit, figyelembe véve a helyi, városi utak, járdák és parkok állapotát, kialakítottságát, karbantartottságát?

☐ A végrehajtott fejlesztések a bemutatott terveknek megfelelőek voltak, a munkák kiváló színvonalon lettek végrehajtva.

☐ Örülök a fejlesztéseknek, mert általuk szebbé, élhetőbbé vált a város.

☐ Jó lett volna, ha hamarabb nekikezdenek a fejlesztéseknek, mert sok gondot és problémát okozott ezek hiánya.

☐ Nem tartom megfelelőnek a fejlesztéseket, csak toldozgatnak-foltozgatnak ahelyett, hogy teljesen rendbe tennék azokat.



Az ábra azt mutatja, hogy a lakosok 33%-a örül a fejlesztéseknek, 23%-a azonban kicsit későinek találja a fejlesztéseket. 39% nem tartja megfelelőnek a fejlesztéseket. Az alábbi fejlesztések javasolják a válaszadók:

- Több parkolási lehetőséget a bejövő főúton (Rákóczi utca) az utca 40-60. házáig,
- Rohonci – Rákóczi u. kereszteződésének kezelése, függőlámpával,

- Utak minőségének fejlesztése, közmű hálózat hiányának orvoslása egyes utcákban,
- Az utak rendbetétele, kimondottan a Hermina, illetve a Gábor Áron utca,
- A Temető utca útburkolatát kellene felújítani.
- A meglévő közlekedési területek felújítása, kerékpáros közlekedés városon belüli kialakítása.
- Városi buszpályaudvar megvalósítása, áthelyezése.
- Közvilágítás rendszeres ellenőrzése, a Várkörön évek óta kidöntött világító oszlopok pótlása. A körforgalom megvilágítása.
- Parkolások megkönnyítése, főleg a piacnál, értelemszerűen piac napokon.
- Helyi buszjárat üzemeltetése a kihasználtságnak megfelelő buszmérettel (utasmentes időszakban pl. Mercedes Sprinter).
- Virágosítás elengedhetetlen, tisztaság kifogásolható.
- Aztán az utcatáblák kialakítása, amely már minden faluban megvan.
- Nagy szükség lenne a Cák, Velem Bozsok felé vezető kerülő út mielőbbi megépítésére, a hatalmas mezőgazdasági gépek, kamionok szűk utcákon, iskola, óvoda, lakótelep mellett kell, hogy közlekedjenek. A város vezetésének a gyermekek biztonságának biztosítása az egyik legfontosabb feladata!
- csapadékvíz elvezető árok építése a hegy felől érkező víz elvezetésére,
- több park létesítése,
- uszoda korszerűsítése, bővítése,
- piac korszerűsítése az eredeti helyén,

SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1- től 100-ig):
58	32

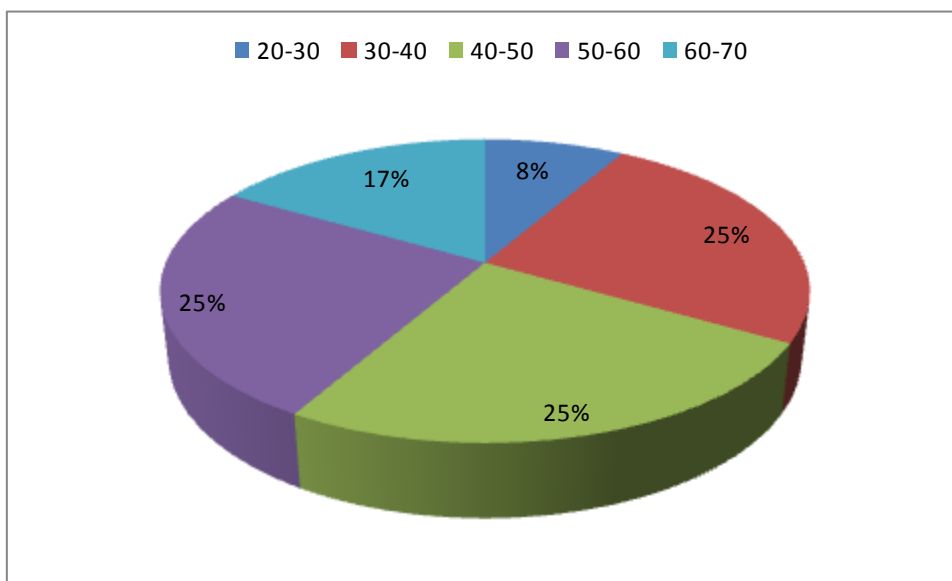
3.2. Víz és csatornaellátás szolgáltatás

Szolgáltatást végzi: Végzi: Vasivíz Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter: (külön közszolgáltatási kérdőívvel kutatva!)

Az Ön kora:

A válaszadók koralapú megoszlása igen változatos, egyenlő arányban vettek részt 30-40, 40-50 és 50-60 évesek a kutatásban.



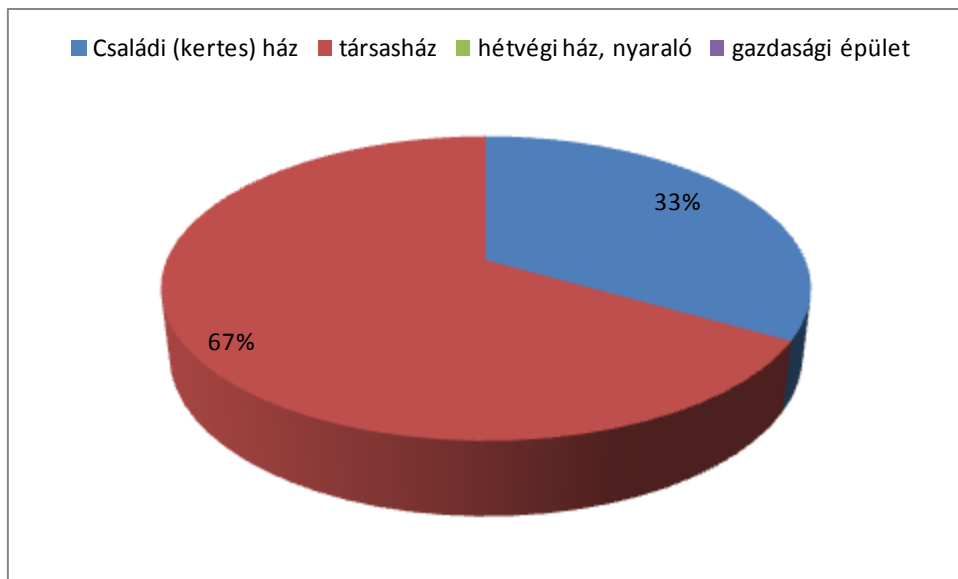
Melyik utcában / területen lakik / rendelkezik ingatlannal?

Az alábbi utcák, területek lakosai kerültek be a kutatásba:

Róhonci u., Jurisics tér, Főtér, Velemi u. , Rómer F. u., Munkácsy u., Felső krt., Pék u. , Rákóczi u. , Sigray u. , Róti-völgyi u, Szultán domb, Forrás u. , Köböl dűlő, Szt György u.

Az Ön ingatlana:

A válaszadók ingatlanai elsősorban társasházak, másodsorban családi házak.

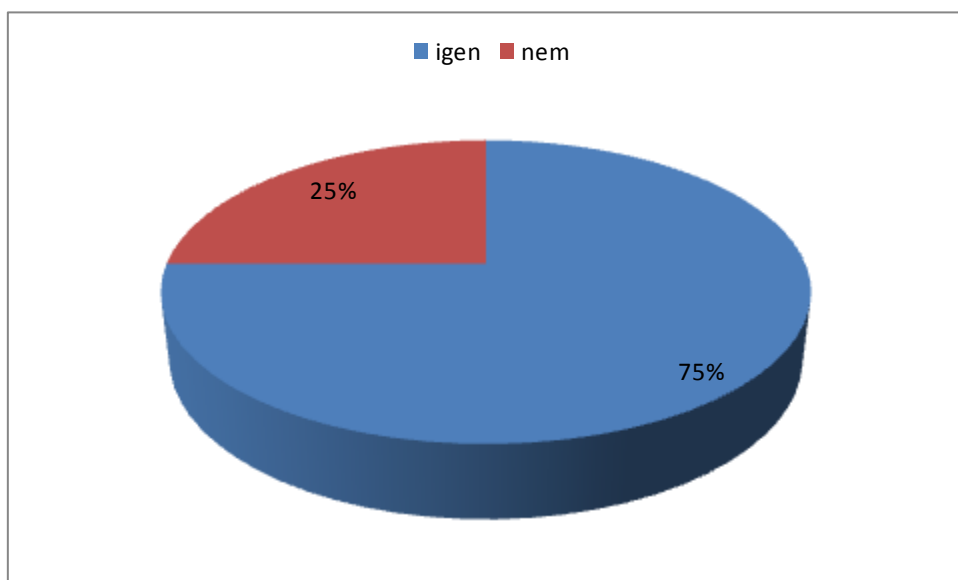


Rendelkezik csatornával:

A válaszadók egyöntetűen igennel válaszoltak a kérdésre.

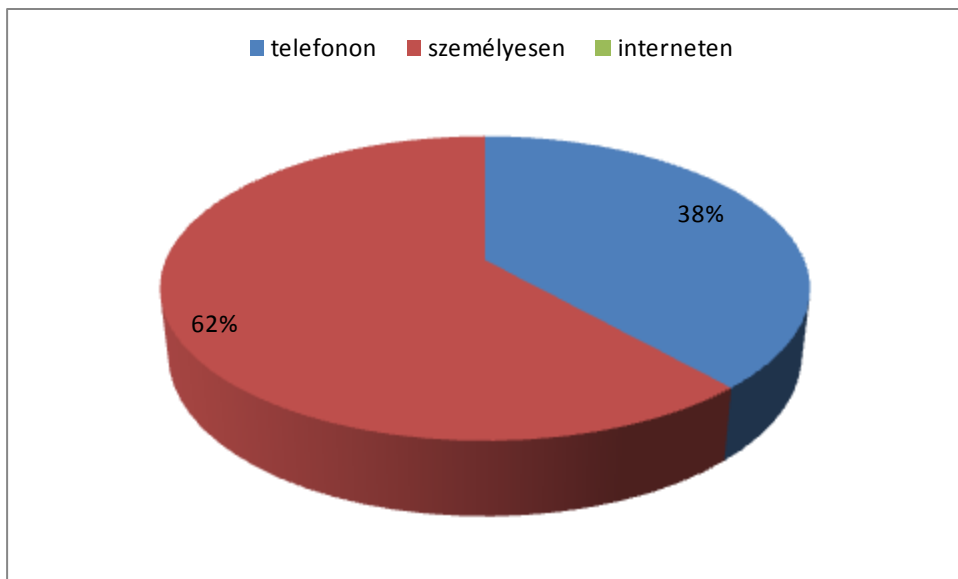
Van-e ügyintézési tapasztalata víz- és csatornaszolgáltatással kapcsolatosan (Vasivíz Zrt.)?

A megkérdezettek 75%-ának van ügyintézési tapasztalata.



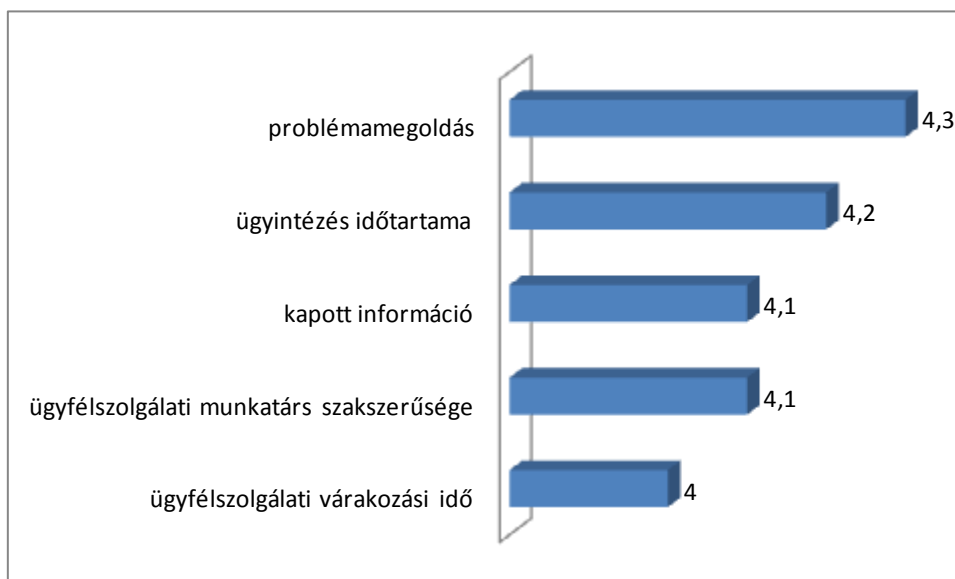
Amennyiben igen, milyen módon intézte ügyeit?

A válaszadók 62%-a személyesen, 38%-a telefonon intézte ügyeit.



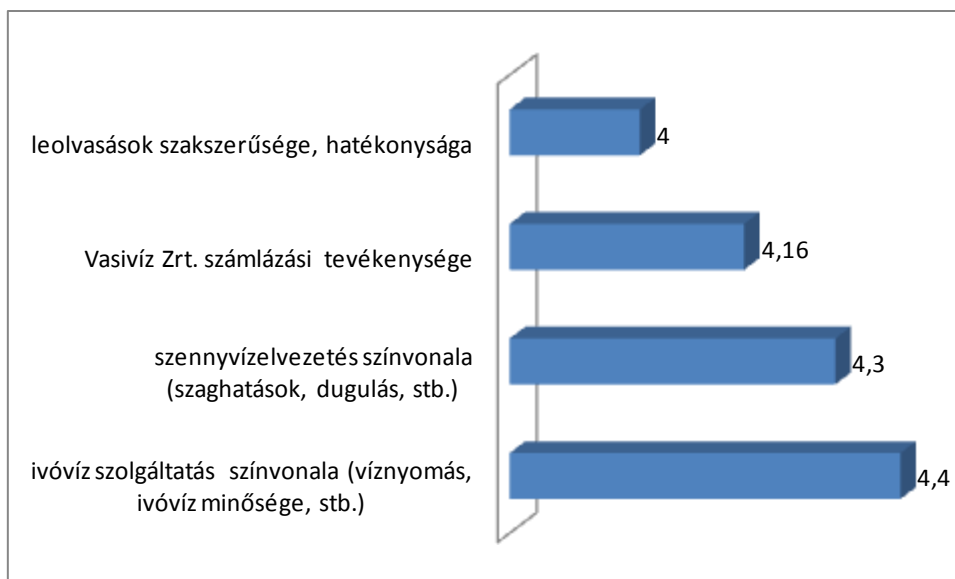
Ügyintézése során mennyire volt elégedett az alábbiakkal (1 – egyáltalán nem elégedett, 5 – teljesen elégedett):

A víz és csatornaellátás szolgáltatás ügyintézése során az ügyfelek elégedettek az ügyintézéssel, a munkatársakkal és a kapott információkkal.



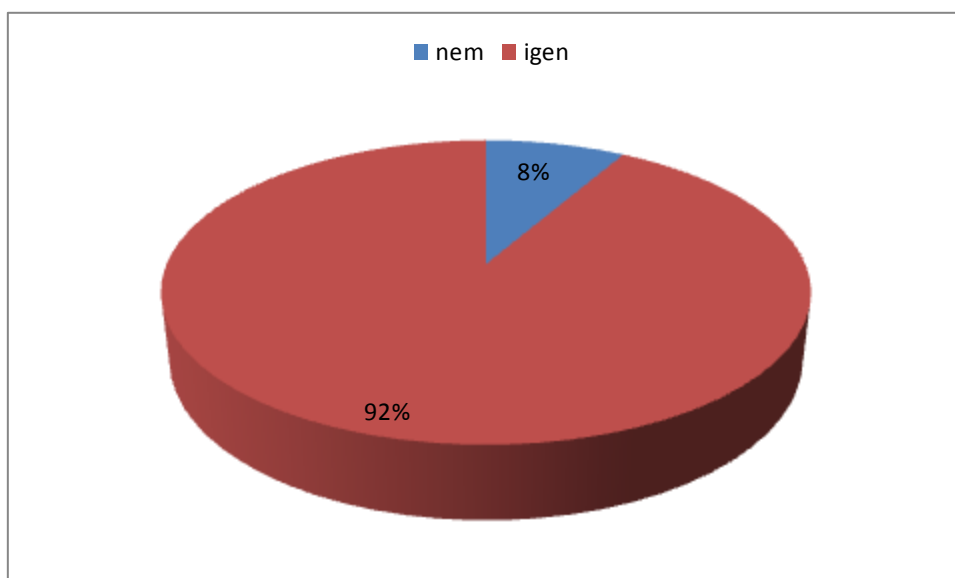
Mi a véleménye az alábbiakról (1 – egyáltalán nem elégedett, 5 – teljesen elégedett):

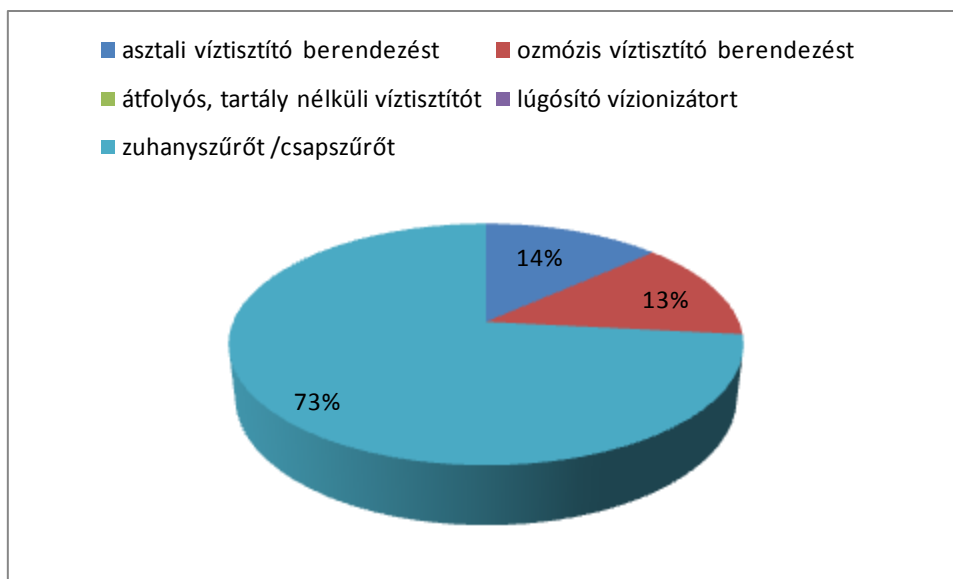
A válaszadók elégedettek az ivóvíz szolgáltatás színvonalával, a szennyvízelvezetés színvonalával, a számlázással és a leolvasások szakszerűségével is.



Használ Ön háztartásában víztisztító berendezést?

A válaszadók 92%-a használ otthon valamilyen víztisztító berendezést, a legtöbbet zuhanyszűrőt/csapsűrőt.





SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
82	85

3.3. Szippantásos szennyvízgyűjtés

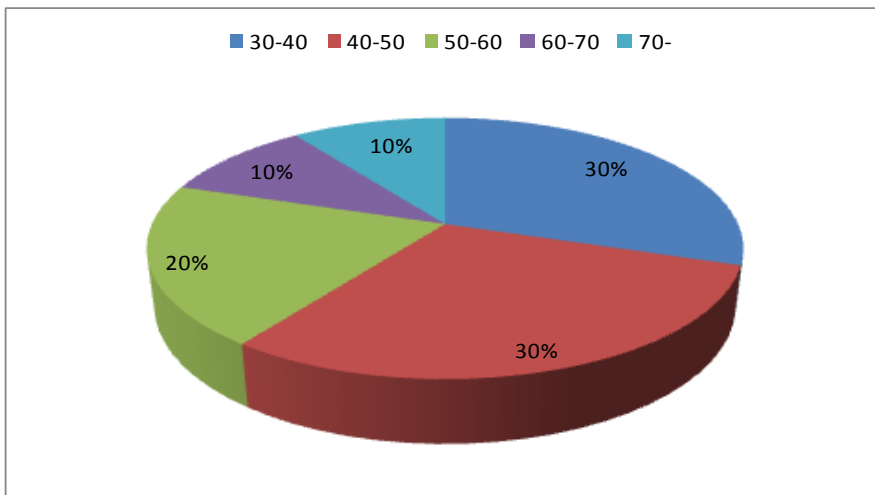
Szolgáltatást végzi: Kőszegi Városüzemeltető és Kommunális Szolgáltató Nonprofit Kft.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter: (külön közszolgáltatási kérdőívvel kutatva!)

2014-ben jelentős változások történtek ezen a területen, mivel a múlt évben két kutat is bezárt az ÁNTSZ szennyezés miatt. A hegyvidéki üdülő és egyéb lakott területeken a vezetékes ivóvíz hamar kiépült, de a csatornahálózat-fejlesztés nem követte a bővülő igényeket, itt derítőkbe gyűjtötték a szennyvizet, ahonnan ellenőrzés hiányában a talajba kerültek a kórokozók. Az új, márciusban elfogadott önkormányzati rendelet alapján már kötelező mindenkinek igénybe venni a szolgáltatást az elfogyasztott ivóvíz 60%-ig. A Városgazdálkodási Kft. vásárolt szennyvízbegyűjtésre alkalmas szippantót, azóta ő végzi el a feladatot. Ezek alapján a fejlesztési tények alapján állítottuk össze a kérést, melynek feldolgozása a következőkben olvasható:

Az Ön kora:

A válaszadók 30-30%-a 30-40, valamint a 40-50 évesek közül került ki. 20%-ban vettek részt 50-60 év közöttiek, illetve 10-10%-ban



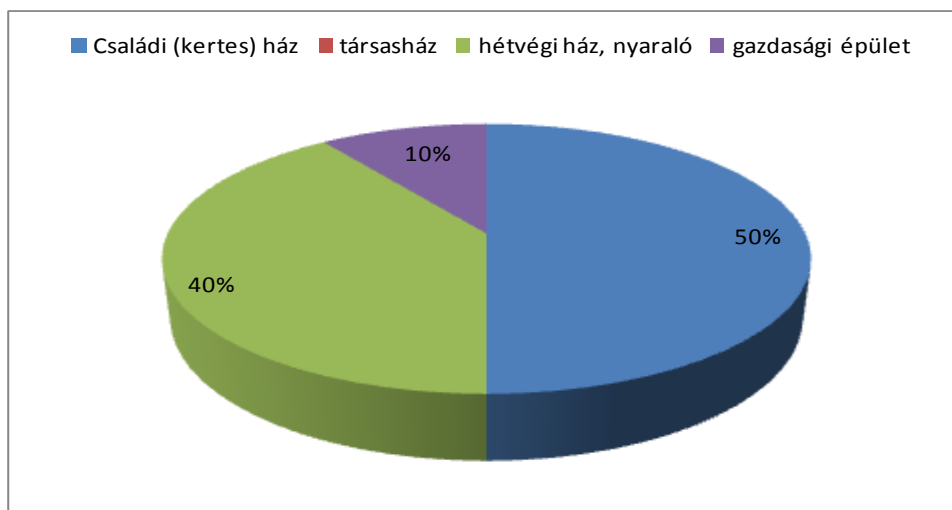
Melyik utcában / területen lakik / rendelkezik ingatlannal?

A kérdőívek kitöltése az alábbi utcákat érintette:

Panoráma krt, Ó-ház utca, Napsugár utca, Felsőerdő u., Ciklámen tér, Forrás utca, Kenyér hegy, Köböl dűlő, Szultán domb, Szt. György utca, Lóránt Gyula u., Királyvölgy, Ábrahám dűlő, Kálvária

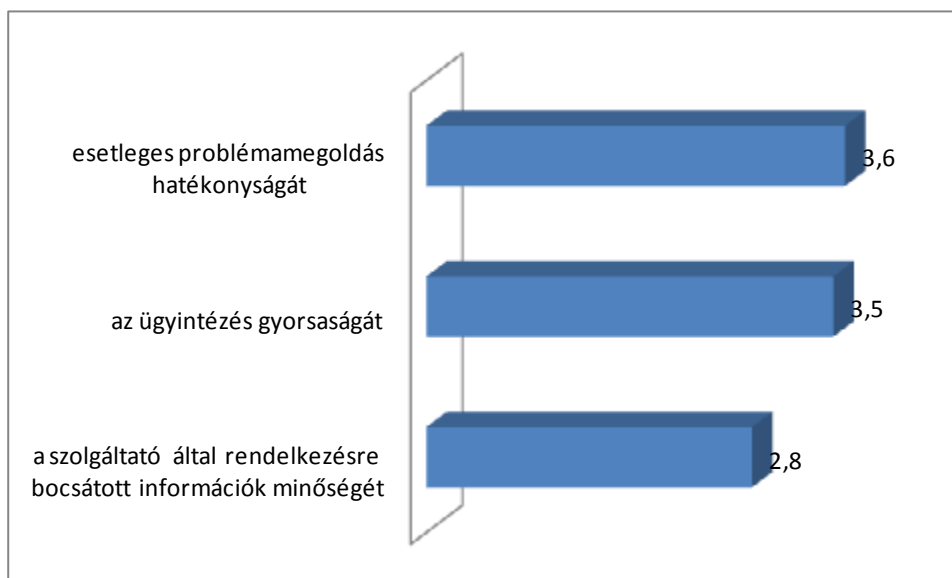
Az Ön ingatlana:

A válaszadók ingatlanjai 50%-ban családi ház, 40%-ban hétvégi ház, nyaraló és 10%-ban gazdasági épület.



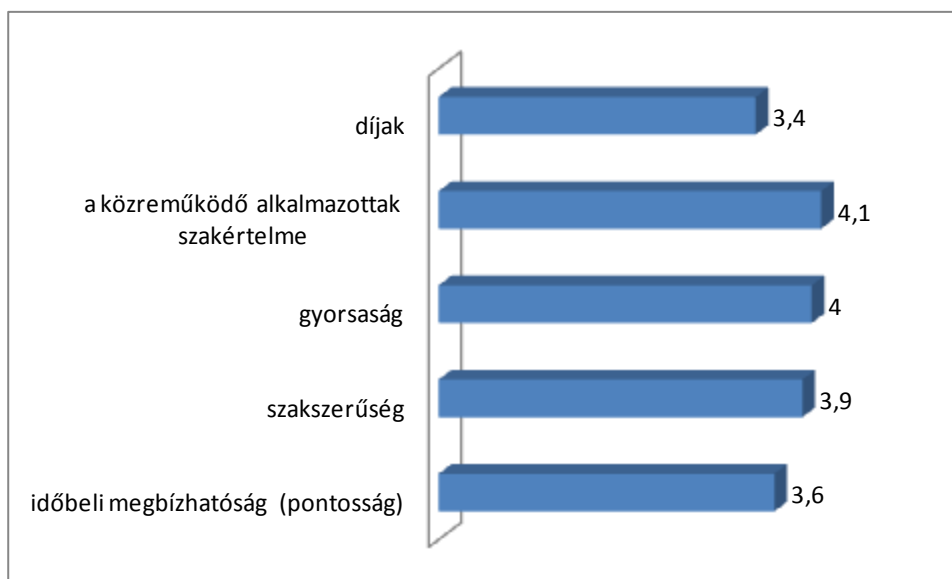
Milyennek találta a szolgáltatás megrendelésének paramétereit (1 – egyáltalán nem megfelelő, 5 – tökéletesen megfelelő)?

A szennyvízgyűjtés területén a problémamegoldás hatékonyságával, valamint az ügyintézés gyorsaságával közepesen elégedettek a válaszadók, míg a szolgáltatással kapcsolatos információkról még negatívabb a véleményük.



Mennyire elégedett a Kőszegi Városüzemeltető Kft. szennyvízszippantási szolgáltatásával: (1 – nagyon elégedetlen, 5 – teljesen elégedett)

A közreműködő alkalmazottak szakértelmével és gyorsaságával a leginkább elégedettek a szolgáltatást igénybe vevők, míg a díjszabással a leginkább elégedetlenek.



Egyéb, a nem csatornával összegyűjtött (szippantásos) szennyvízgyűjtéssel és -kezeléssel kapcsolatos észrevételei, fejlesztési javaslatai:

- több információ, tájékoztatás szükséges a szolgáltatásról és az új rendeletről
- a szippantást végző jármű nem jut fel mindenhová a hegyen
- jó döntés volt, hogy a szippantást visszavette az önkormányzat, és saját cégével végezteti el, így azok is kénytelenek igénybe venni, akik eddig szennyezték a talajt.
- sajnálatos, hogy ilyen későn döntött az önkormányzat arról, hogy kötelező legyen a szippantás, már a hegy vízbázisának egy része beszennyeződött
- magas a szolgáltatás díja

SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közzolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1- től 100-ig):
79	60

3.4. Helyi közutak, közterületek fenntartása

Szolgáltatást végzi: Kőszegi Városüzemeltető és Kommunális Szolgáltató Nonprofit Kft.

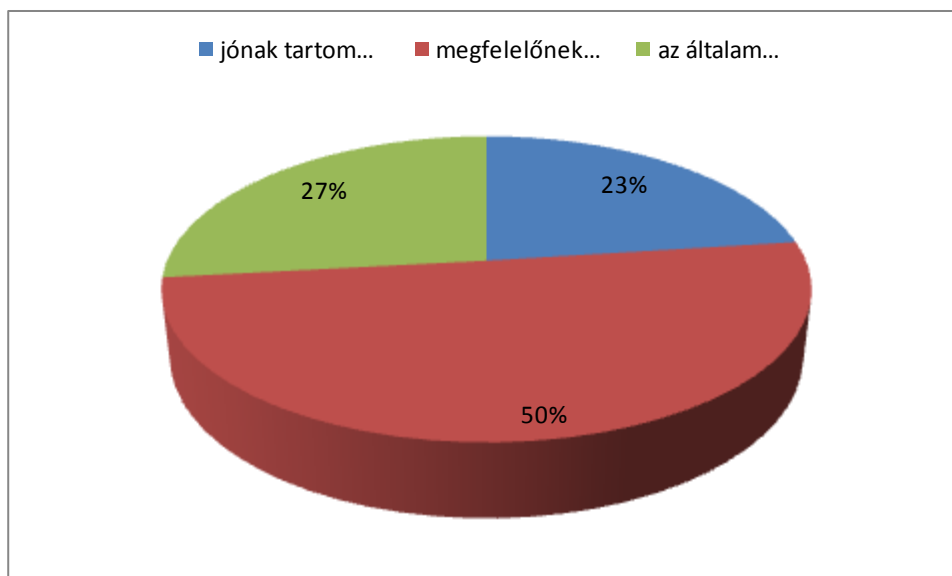
Vizsgált közzolgáltatási paraméter:

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

☐ Jónak tartom, a lehetőségekhez mérten mindent elkövetnek.

☐ Megfelelőnek tartom, de jó volna, ha gyakrabban és folyamatosan végeznék el a feladatokat.

☐ Az általam fizetett díjakhoz képest kevés és alacsony színvonalú szolgáltatást kapok.



Összességében elmondható, hogy a válaszadó lakosok 23%-a jónak, 50%-a megfelelőnek ítéli a város településtisztaságát. A fejlesztési javaslatokat az alábbiakban mutatjuk be:

- A havazás elején már az első órákban meg kell kezdeni a sózás
- Az elvégzett munka minőségét kifogásolom, felületesen végzik és ellenőrzésükre nagyobb figyelmet kéne fordítani, öröm hogy a rendezvények idején is látni lehet takarítókat.
- Az őszi hónapokban a lakótelep szélső peremén is gyűjteni kellene az avart és gondoskodni annak elszállításáról.
- ellenőrizni kellene a közmunka programban résztvevőket és azok munkáját. Az általuk végzett munka siralmas.
- a sárga zsákok nagyobb használatára jobban kellene kényszeríteni a lakosságot.
- A Fő teret és a Jurisics teret időnként géppel kellene felmosni. Virágosítani! Fákat ültetni! Körforgalomnál is virágosítani. Parkokat ápolni.
- Elsősorban a kutyaürülék és a cigarettacsikk jelenti számomra a legtöbb gondot. Nem megoldás, hogy az iskola dolgozója/gondnok vagy más alkalmazott/ takarítson a fiatalok után! Szigorúbb fellépés kellene a dohányzókkal szemben.
- A város tisztasága többnyire megfelelő, példás a füves területek nyírása, ápolása.
- Jónak tartom a közmunkások foglalkoztatását. Jó lenne ha egész éven át meg lehetne őket bízni a város takarításával. A virágágyások rendbe-tételével.
- A belvárosban a síkosság-mentesítést hajnalban kellene elvégezni, amikor az emberek még nem indulnak munkába.

- Takarító autók beszerzése és használata, nem csak a főtéren és környékén.
- szózni kellene az utakat, mikor a havazás megkezdődik vagy előtte,
- a hó és a hideg miatt kialakult problémák gyorsabb és hatékonyabb kezelése

SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
61	68

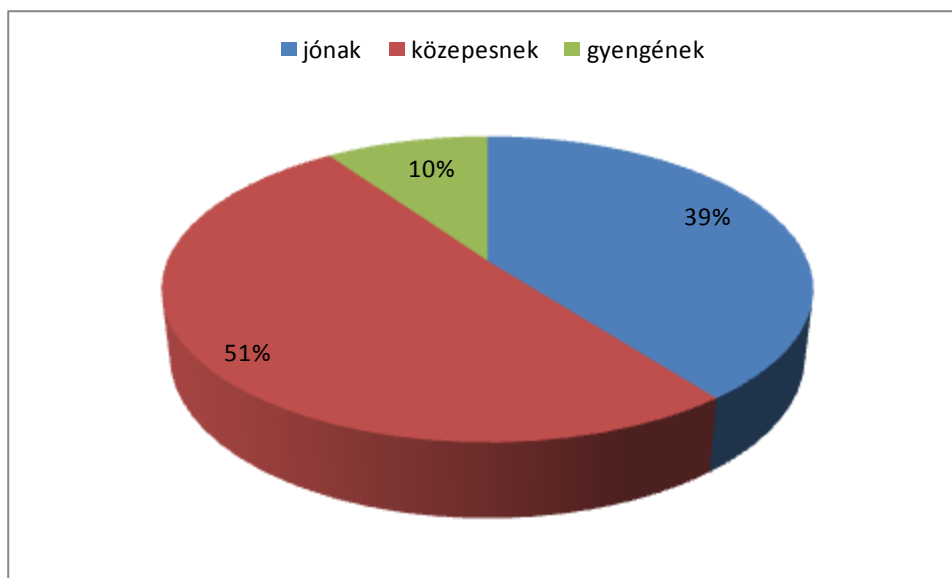
3.5. Köztisztaság, településtisztaság

Szolgáltatást végzi: Kőszegi Városüzemeltető és Kommunális Szolgáltató Nonprofit Kft.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

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

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



Összesítésben megfigyelhető, hogy a válaszadók 39%-a jónak, 51%-a közepesnek, míg 10%-a gyengének tartja a település szilárdhulladék-kezelését.

SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1- től 100-ig):
71	84

3.6. Helyi közbiztonság

A vezetői team döntést hozott arról, hogy a teljes közszolgáltatási kör összehangolása és lakossági vélemények, kutatások feldolgozása jelen tanulmány keretein belül meg kell, hogy valósuljon. Az ebben a pontban érintett közszolgáltatás lakossági elégedettségi vizsgálata ütemezetten 2014. szeptember hónapban kerül végrehajtásra, ezért annak megállapításai a tanulmány „2014. szeptemberi lakossági kutatás eredményei a közszolgáltatásokra vonatkozóan” mellékletben lesz megtalálható.

3.7. Bölcsődei ellátás

A vezetői team döntést hozott arról, hogy a teljes közszolgáltatási kör összehangolása és lakossági vélemények, kutatások feldolgozása jelen tanulmány keretein belül meg kell, hogy valósuljon. Az ebben a pontban érintett közszolgáltatás lakossági elégedettségi vizsgálata ütemezetten 2014. szeptember hónapban kerül végrehajtásra, ezért annak megállapításai a tanulmány „2014. szeptemberi lakossági kutatás eredményei a közszolgáltatásokra vonatkozóan” mellékletben lesz megtalálható.

3.8. Óvodai ellátás

A vezetői team döntést hozott arról, hogy a teljes közszolgáltatási kör összehangolása és lakossági vélemények, kutatások feldolgozása jelen tanulmány keretein belül meg kell, hogy valósuljon. Az ebben a pontban érintett közszolgáltatás lakossági elégedettségi vizsgálata ütemezetten 2014. szeptember hónapban kerül végrehajtásra, ezért annak megállapításai a tanulmány „2014. szeptemberi lakossági kutatás eredményei a közszolgáltatásokra vonatkozóan” mellékletben lesz megtalálható.

3.9. Egészségügyi ellátás

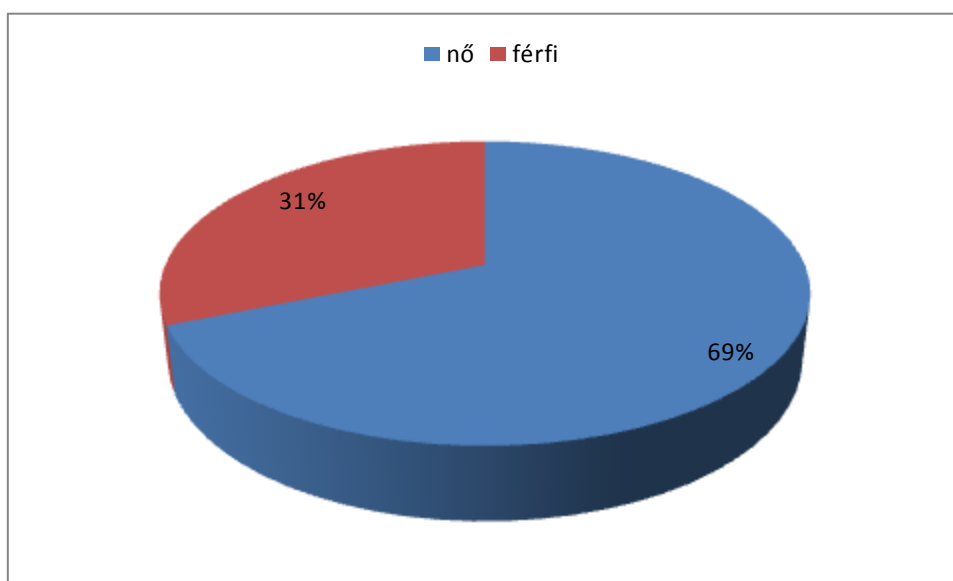
Szolgáltatást végzi: egészségügyi alapellátást a körzeti orvosok, központi ügyelet, gyermekorvosok és védőnők, a szakorvosi rendelőt a Markusovszky Megyei Kórház szerződés alapján látja el.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter: (külön közszolgáltatási kérdőívvel kutatva!)

2014-ben lett átadva egy új, modern, központi orvosi ügyelet, és őszi átadásra van betervezve az Egészségház. A kérdések alapvetően a szolgáltatás minőségére vonatkoznak, az alábbiak figyelembe vételével.

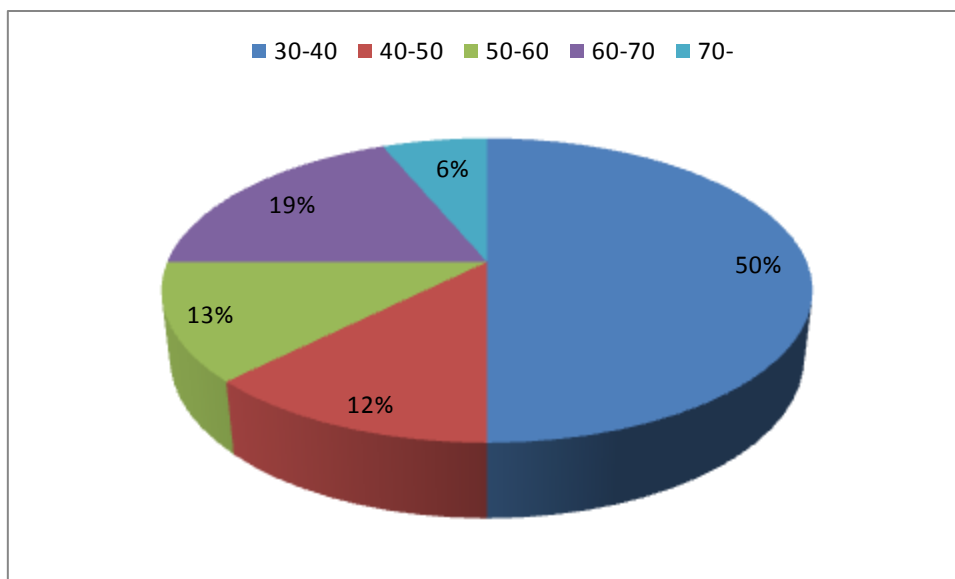
Az Ön neme:

A válaszadók 69%-át nők, 31%-át férfiak alkotják.



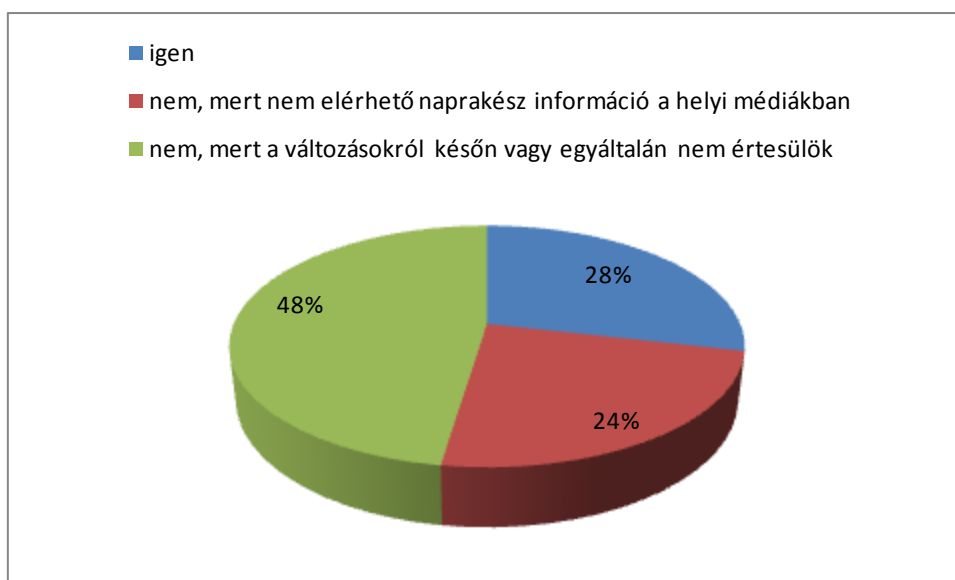
Az Ön kora:

A válaszadók fele 30-40 év közötti. 19% 60-70 éves, 13% 50-60 év közötti, 12% 40-50 éves, 6% pedig 70 év feletti.



Megfelelőnek tartja az egészségügyi alapellátási szolgáltatások köréről rendelkezésre álló információkat?

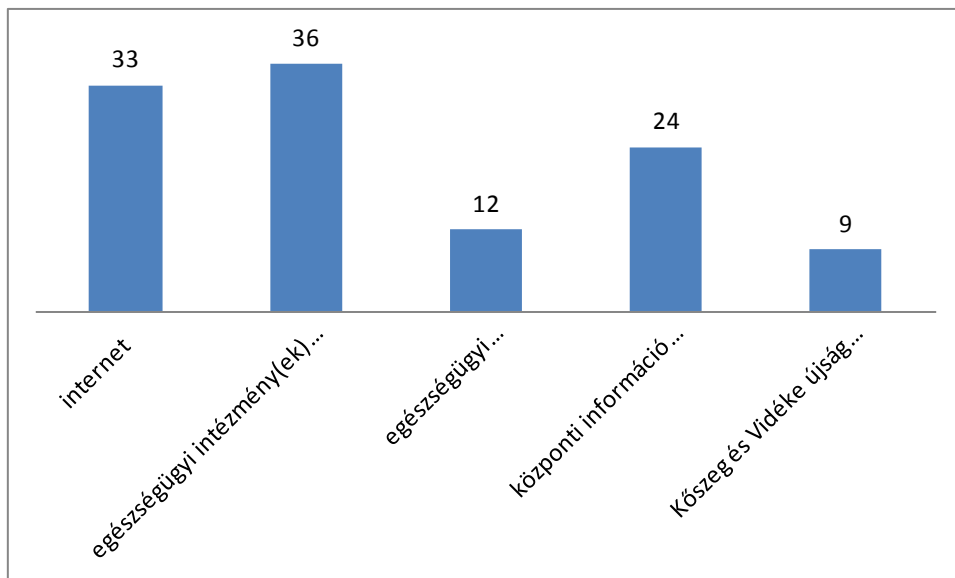
A rendelkezésre álló információkkal csupán a válaszadók 28%-a elégedett. Azok a kitöltők, akik nem-mel válaszoltak, leginkább arra panaszkodnak, hogy a változásokról későn vagy egyáltalán nem értesülnek.



Amennyiben nem elégedett a rendelkezésre információkkal, milyen felület(ek)en látna szívesen naprakész tájékoztatást?

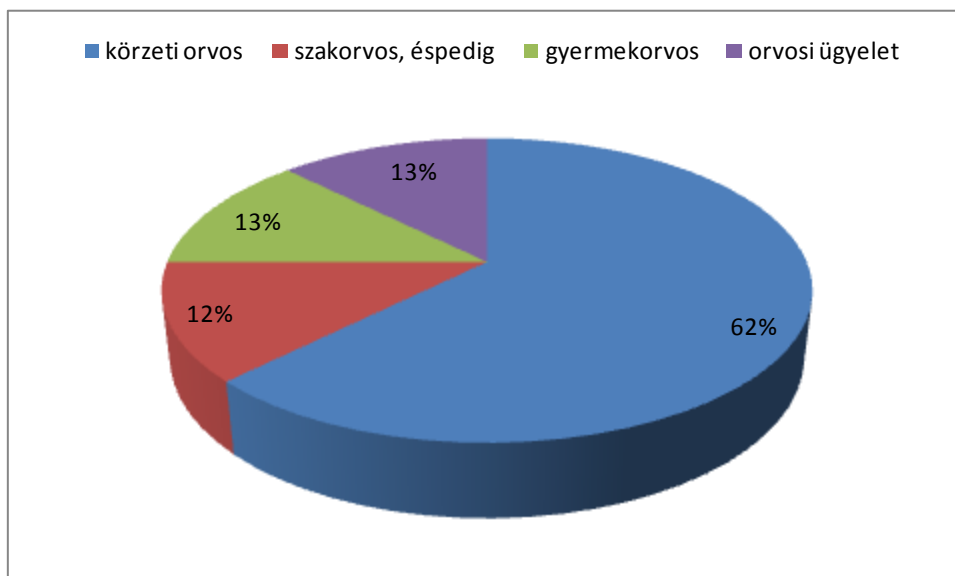
Mint az előző kérdés során tapasztaltuk, 72% nem elégedett a rendelkezésre álló információkkal. Legtöbbször az egészségügyi intézmények bejáratánál kialakítandó

tájékoztató táblát és az internetes honlapok létrehozását tartanák a legjobb megoldásnak.



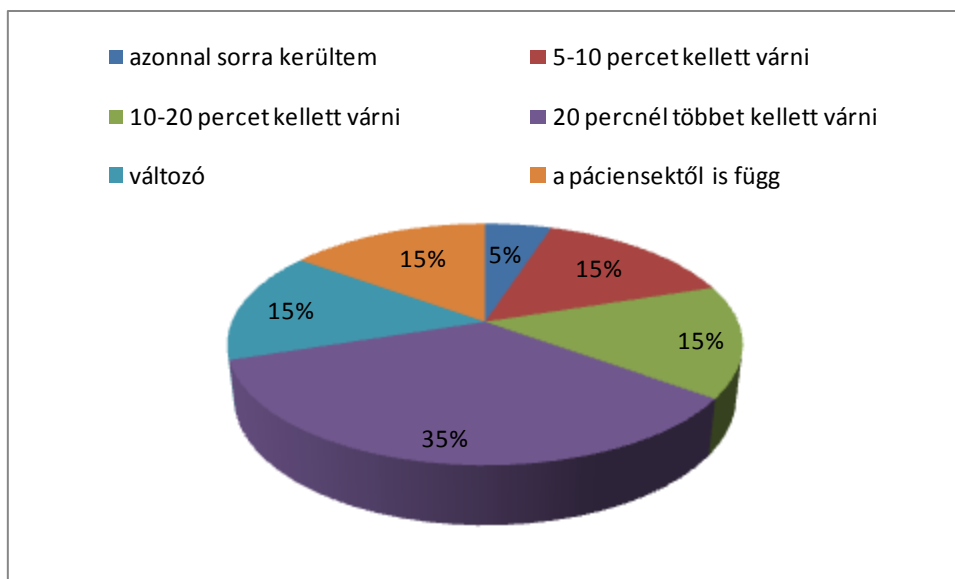
Milyen vizsgálatra érkezett?

A kitöltők 62%-a körzeti orvosnál járt, 13%-uk gyermekorvosnál, illetve orvosi ügyeleten, 12% pedig szakorvosnál (vérvétel, ultrahang, terhesgondozás).



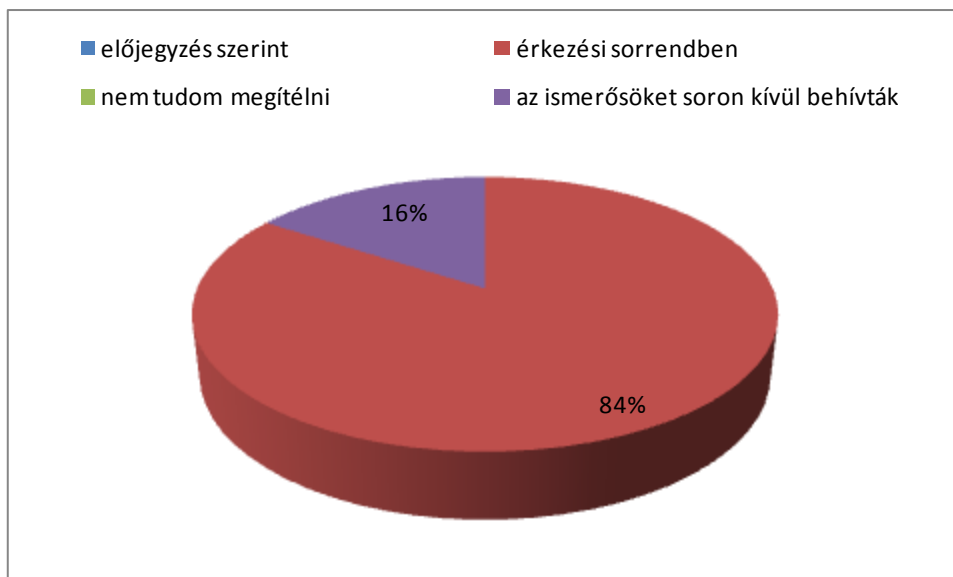
Mennyit kellett várakoznia?

A válaszadók legnagyobb hányadának (35%) 20 percnél többet kellett várakoznia, mire sorra került. 5%-nak sikerült azonnal bejutnia a rendelőbe, a többi beteg várakozási ideje megoszlik az 5 perces és a 20 perces várakozási időintervallum között.



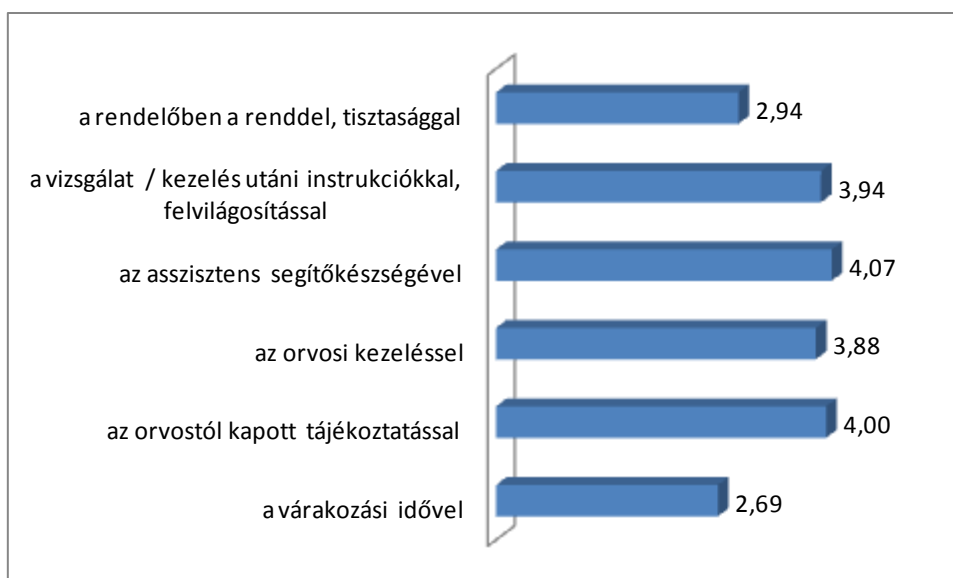
Az Ön megítélése szerint a vizsgálatra / rendelésre a betegek szolítása milyen sorrendben történt?

A rendelésre érkező válaszadók 84%-a szerint a vizsgálatra szolítás érkezési sorrendben történt, 16% szerint az ismerősöket soron kívül behívták.



Mennyire volt megelégedve:

Az orvostól kapott tájékoztatást és az asszisztens segítőkészségét jónak ítélik, ezek a jellemzők kapták a legpozitívabb értékelést. A kapott felvilágosítás és maga az orvosi kezelés is jó értéket kapott, míg a rendelő rendje és a várakozási idő minősítése a gyenge és a közepes között helyezkedik el.



A kőszegi egészségügyi alapellátásban milyen további észrevétele, fejlesztési javaslata van?

Az alábbi észrevételek, javaslatok érkeztek a válaszadóktól:

- várakozási idő csökkentése (előjegyzés vagy sorszám alapján szólítsák a betegeket, a gyógyszerfelírás soron kívül történjen)
- egy-egy beteg túl sok időt tölt az orvosnál
- a wc-ben nincs szappan, wc papír, a mosdók piszkosak
- a helyettesítésről nincs információ
- a szakrendelésekre nehéz időpontot kérni, mert nem veszik fel a telefont

SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
73	70

3.10. Szociális ellátás

Szolgáltatást végzi: Szociális Gondozási Központ

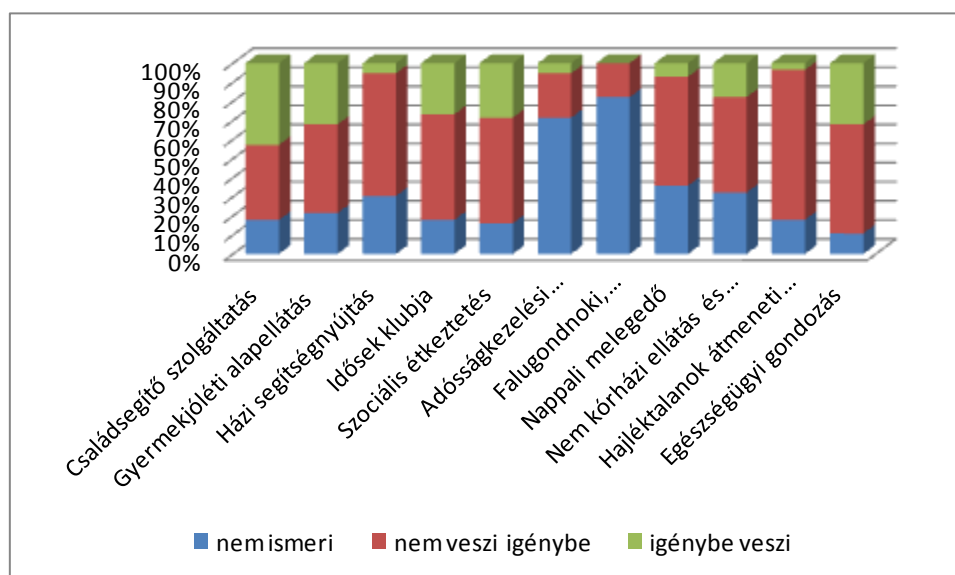
Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

Ismeri Ön a Szociális Gondozási Központ alábbi tevékenységeit?

A grafikonról jól leolvasható, hogy a falugondnoki, tanyagondnoki szolgáltatást, valamint az adósságkezelési szolgáltatást ismerik a válaszadók a legkevésbé, illetve ezen szolgáltatásokat minimálisan veszik igénybe. Ez érthető, hiszen Horvátzsidányban működik csak ilyen rendszer, Kőszegen közvetlenül nem. Ez a kutatási adat azért is elgondolkodtató, mert a város jelentős kintlévőséggel küzd, melynek behajtására vonatkozóan jelen pályázatunk teljesítése során is új elképzeléseket és gondolatokat próbálunk rögzíteni.

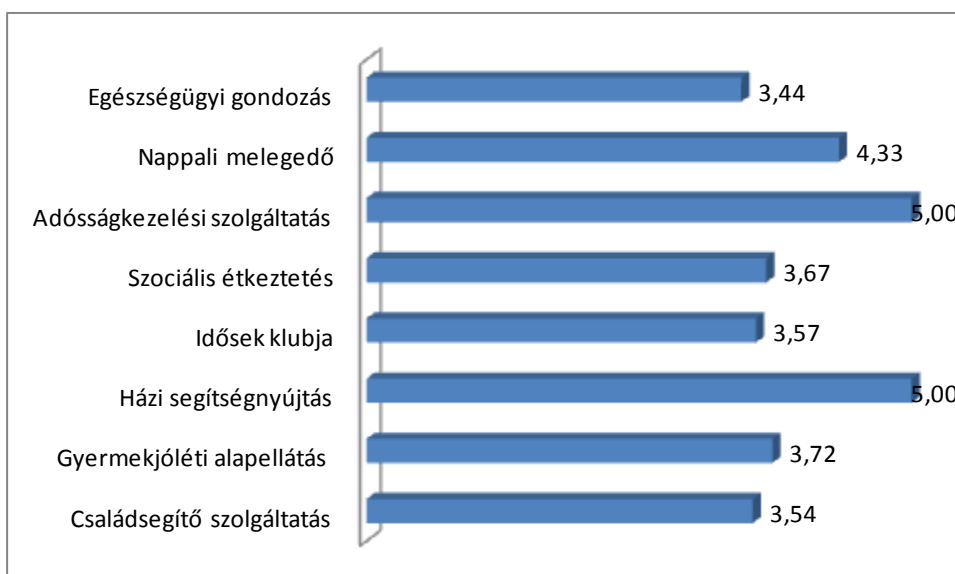
Javasoljuk, hogy legyen tudatosabb az adósságkezelési szolgáltatással kapcsolatos kommunikáció.

A válaszadók legnagyobb hányada a családsegítő szolgáltatást, a gyermekjóléti alapellátást és az egészségügyi gondozást használják, ezeket a szolgáltatásokat szinte mindenki ismeri.



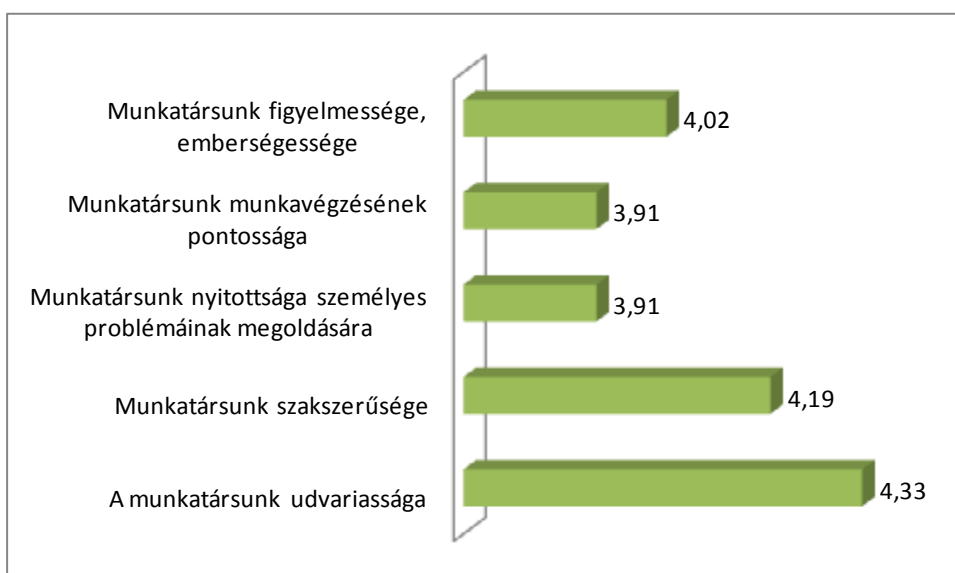
Ha már igénybe vette fenti szolgáltatások egyikét (vagy akár többet), mennyire volt elégedett? (1 – nagyon elégedetlen, 5 – nagyon elégedett)

A házi segítségnyújtás és az adósságkezelés esetében csupán 1-1 visszajelzés érkezett, ők maximálisan elégedettek a kapott szolgáltatással. A legtöbb értékelés a családsegítő szolgáltatás, a gyermekjóléti alapellátás, a szociális étkeztetés és az egészségügyi gondozás területéről került ki, ezekkel a szolgáltatásokkal kapcsolatban kielégítő az ügyfelek elégedettségi szintje.



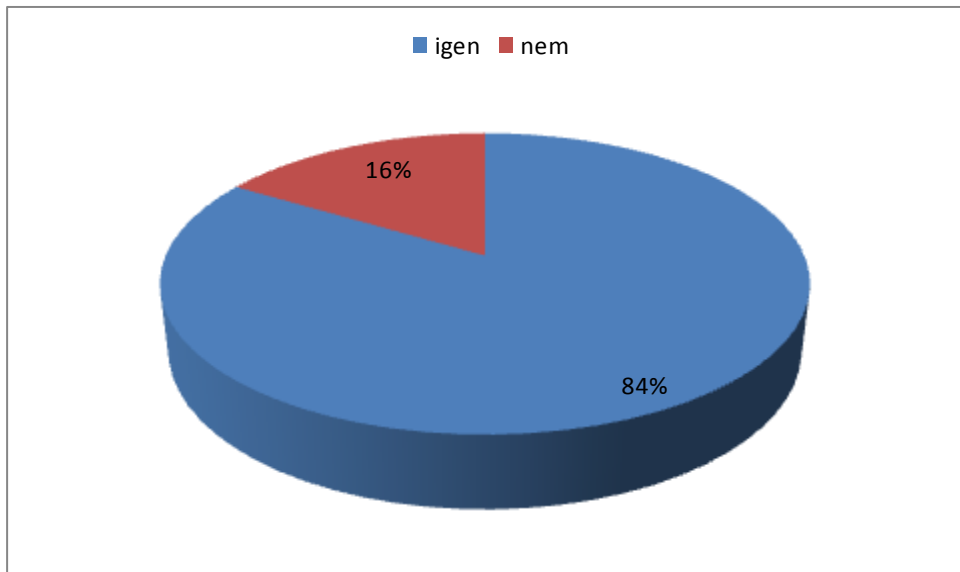
Kérjük, értékelje a segítségnyújtást az alábbi szempontok figyelembe vételével! (1 – nem voltam elégedett, 5 – teljes mértékben elégedett voltam)

A munkatársak értékelése esetében látható, hogy a Központ munkatársai udvariasak, feladataikat szakszerűen, figyelmesen és emberségesen végzik. A munkavégzés pontossága, illetve az ügyfelek személyes problémáinak megoldására való nyitottság fejlesztendő területek lehetnek, de ezek az értékek is kielégítően jók.



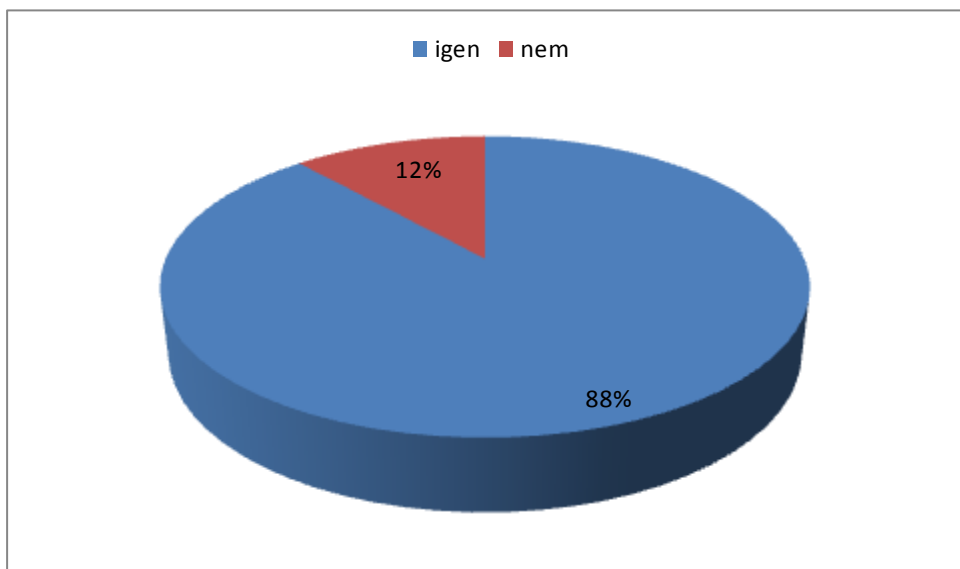
Munkatársunk személye a segítségnyújtás időszakában állandó volt?

A segítségnyújtás időszakában az esetek 84%-ában a Szociális Gondozási Központ ugyanazt a munkatársat tudta a szolgáltatást igénybe vevő mellé rendelni.



Munkatársunk minden elvégzendő feladatát el tudott látni?

A Központ munkatársai a feladatokat 88%-ban tudták elvégezni. Két esetben jelezték a szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek, hogy amiatt nem tudta a munkatárs a kijelölt feladatokat elvégezni, mert nem volt elég ideje, illetve egy alkalommal jelezték, hogy a munkatárs nem akart segíteni. Kérjük, s egyben javasoljuk, hogy az adott szervezeti egység vezetője vizsgálja ki ezt a jelenséget, mert ez több mint imázs-romboló. Nagyban veszélyezteti a pozitív önkormányzati megítélést!



SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
76	70

3.11. Gyermek és ifjúságvédelem

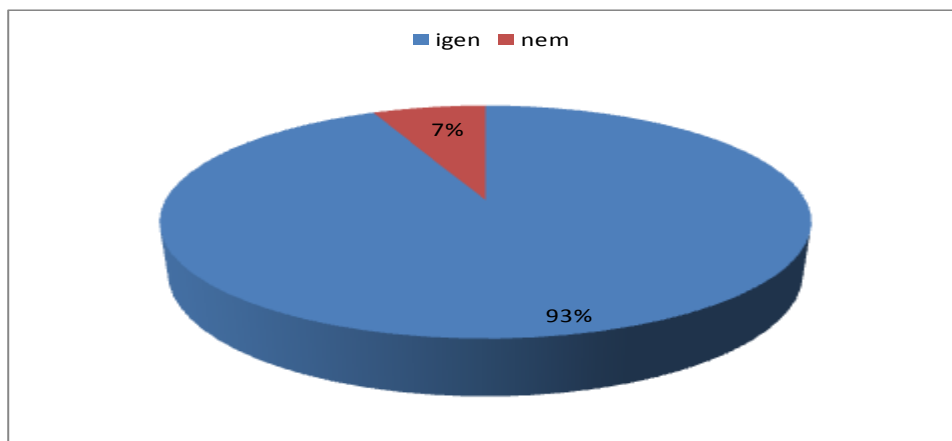
A vezetői team döntést hozott arról, hogy a teljes közszolgáltatási kör összehangolása és lakossági vélemények, kutatások feldolgozása jelen tanulmány keretein belül meg kell, hogy valósuljon. Az ebben a pontban érintett közszolgáltatás lakossági elégedettségi vizsgálata ütemezetten 2014. szeptember hónapban kerül végrehajtásra, ezért annak megállapításai a tanulmány „2014. szeptemberi lakossági kutatás eredményei a közszolgáltatásokra vonatkozóan” mellékletben lesz megtalálható.

3.12. Közművelődés

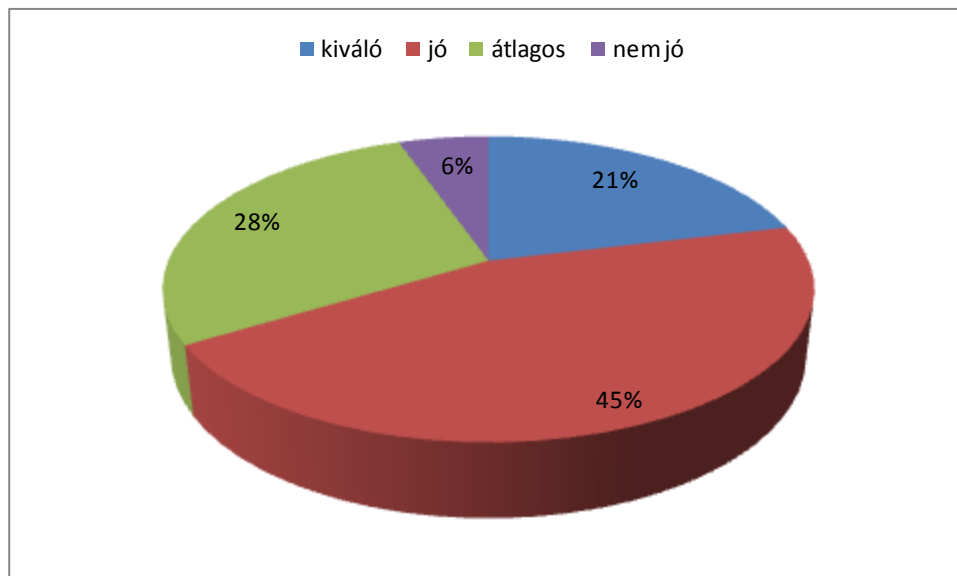
Szolgáltatást végzi: Jurisics-Vár Művelődési Központ és Várszínház, Chernel Kálmán Városi Könyvtár, Kőszegi Városi Múzeum

Vizsgált közszolgáltatási paraméter:

Járt már Ön a Jurisics-Vár Művelődési Központ és Várszínházban és annak rendezvényein?



Ha járt már, milyennek ítéli meg az általa szervezett kulturális rendezvények színvonalát?

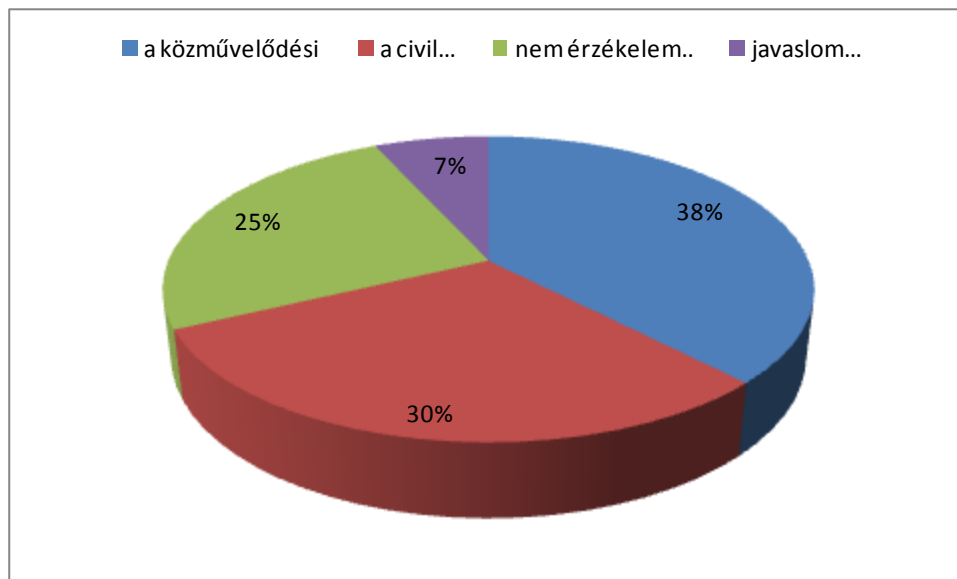


Összesítve láthatjuk, hogy a válaszadók legnagyobb része jónak találja a rendezvényeket.

Amennyiben nem tartja jónak a rendezvényeket, Ön milyen rendezvényt látna szívesen?

- városi civil napok vetélkedőkkel,
- több színházi előadás,
- "ismerd meg Kőszeg város nevezetességeit" történelmi játékos forma,
- több gyermekműsor szervezése,
- színházi előadások szervezése nem csak nyáron,
- tematikus napok,
- városi vetélkedők,
- könnyűzenei koncertek,
- a Kőszegi Szüret inkább falunapra hajaz, színvonalas zenei produkciók, újítás, változatosság lenne szükséges

Milyennek ítéli meg a civil szervezetek lehetőségeit a közművelődési intézményekben?

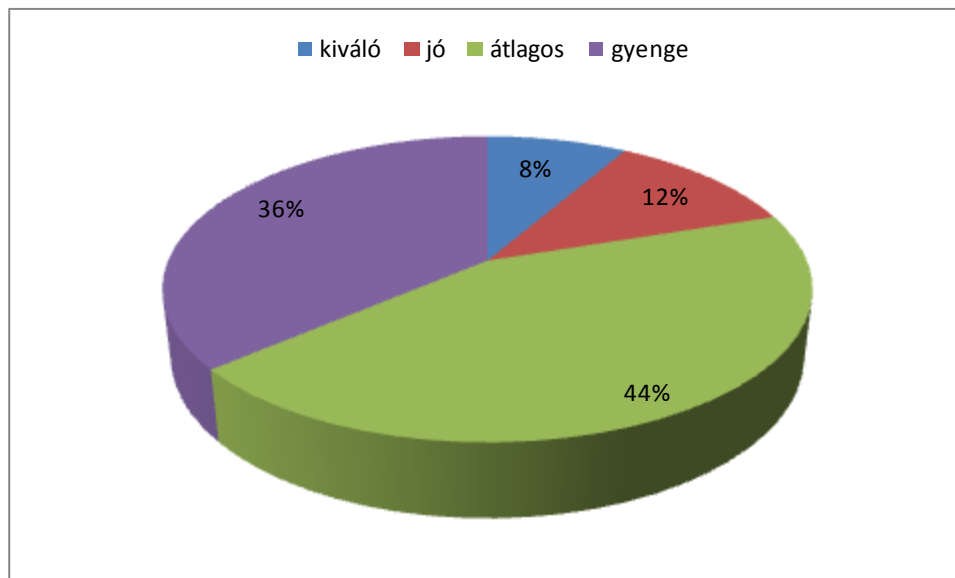


A civil szervezetek a válaszadók 38%-a szerint támogatják a közművelődési intézmények, bár 30% szerint ez csak elvétve fordul elő, illetve 25% szerint egyáltalán nem jellemző.

Azok, akik javaslattal éltek a civil szervezetek támogatása terén, az alábbiakat fogalmazták meg:

- rendezvényekre való felkészüléshez több segítség (pl. próbaterem biztosítása),
- minimális rezsiköltség fizetése az igénybe vett bérlemények után,
- ingyenes pályázatíró biztosítása,
- állandó civil rovat a Kőszeg és Vidéke lapban,
- civil melléklet a helyi lapban,
- pályázatoknál infó biztosítása nyílt napon, fórumon, meghívott szakértők fogadó óráján keresztül,
- ingyen terembérlet a programokhoz, ingyenes irodabérlet a működéshez

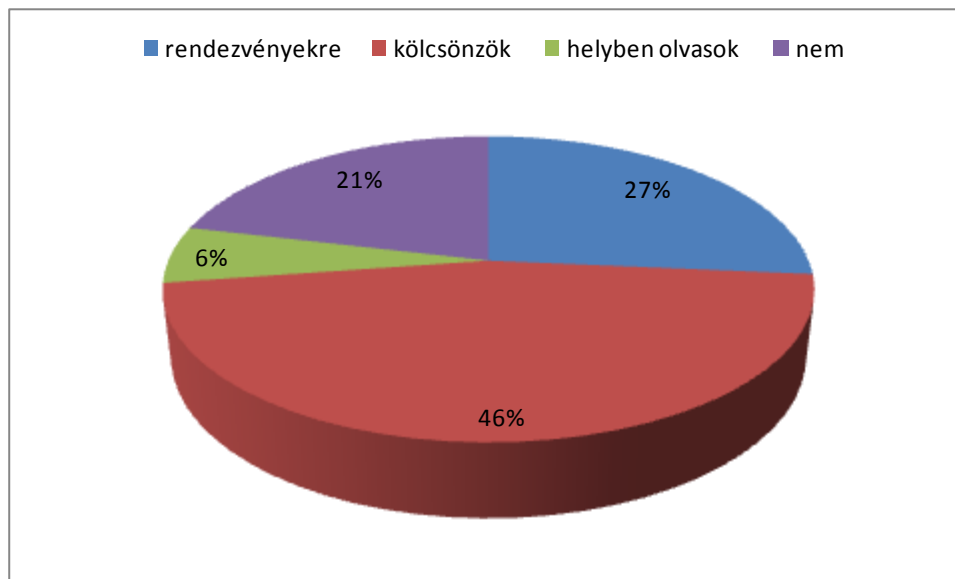
Milyennek ítéli meg az ifjúság szórakozási, képzési, szabadidős tevékenységeinek lehetőségeit?



Az ifjúsági lehetőségeket leginkább átlagosnak ítéli a válaszadók. Az alábbi javaslatok érkeztek az ifjúság életének színesebbé tételéhez:

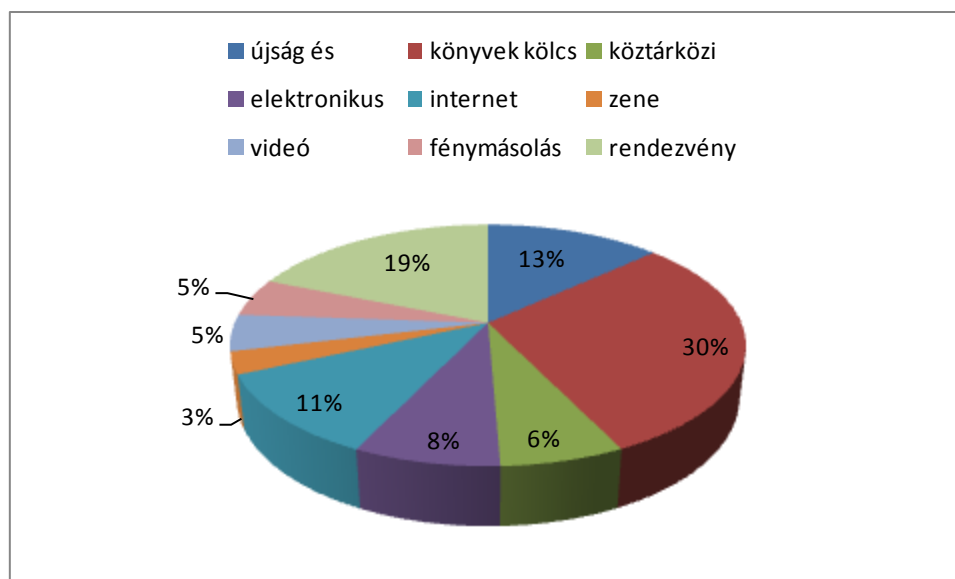
- mozi,
- játszóház,
- sportolási lehetőségek bővítése,
- ingyenes kreatív műhelyek létrehozása,
- kiállítási és fellépési lehetőségek, akár állandó helyiségek biztosítása,
- több esti, éjszakai program,
- több ingyenes szakkör, képzés,
- híres emberek meghívása és kötetlen beszélgetés,
- éjszakai szórakozóhelyek üzemeltetése,
- koncertszervezés,
- ingyenes uszoda, sportlétesítmény használat,
- túrák szervezése,
- több ifjúságnak szóló program (15-20 évesek),
- táborok szervezése

Ön járt már a könyvtárban?



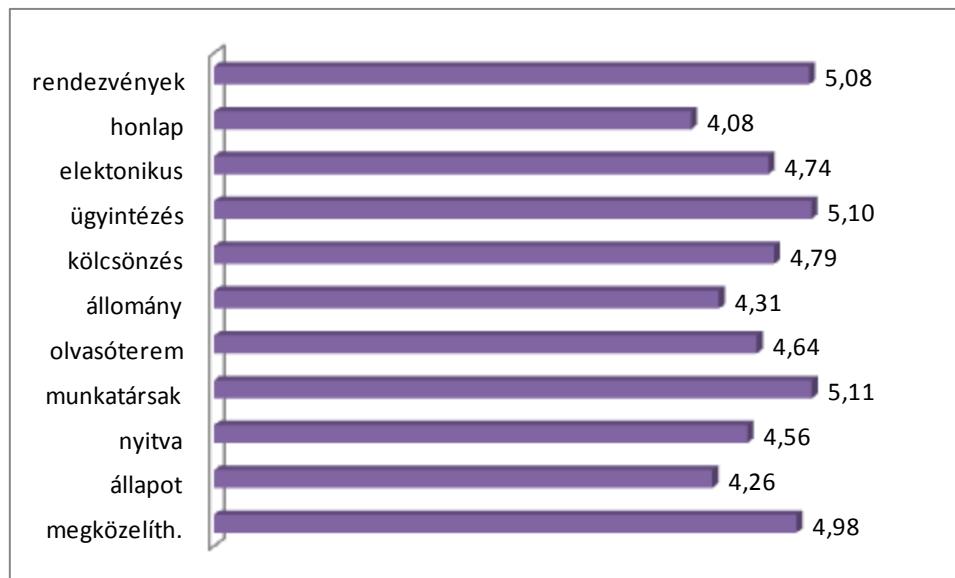
A lakosok főként kölcsönözni járnak a könyvtárba (46%).

Ha igen, a könyvtár mely szolgáltatásait vette igénybe?



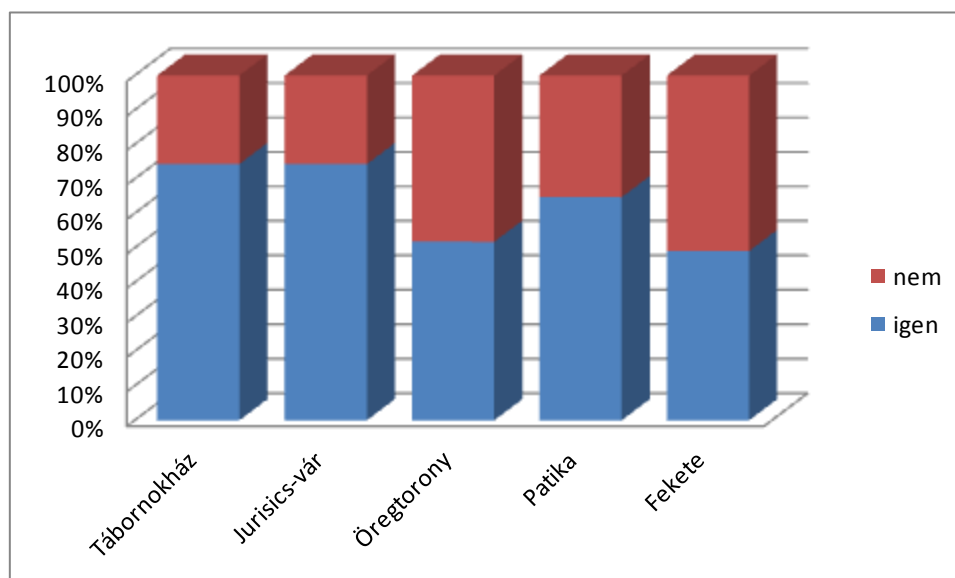
30% a könyvet kölcsönzők aránya, 13% a helyben olvasók aránya, 11% az internetezők aránya az összesített eredmények alapján.

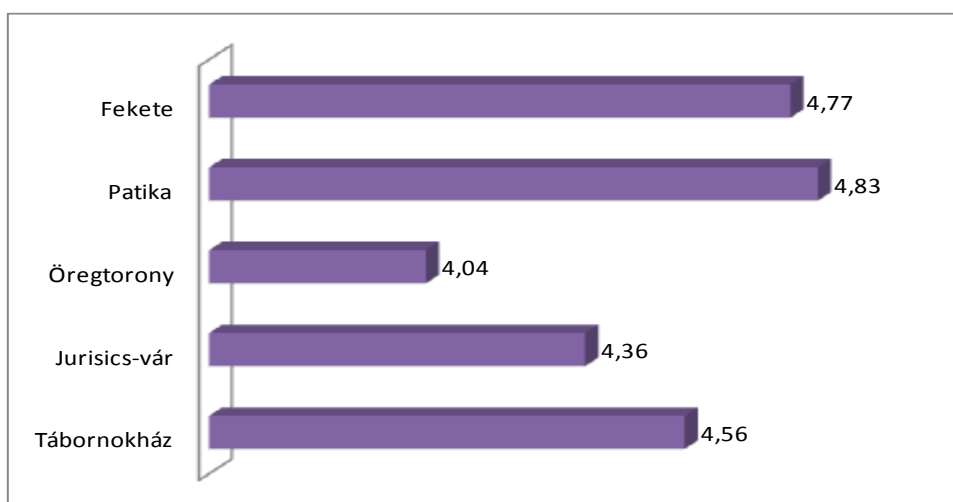
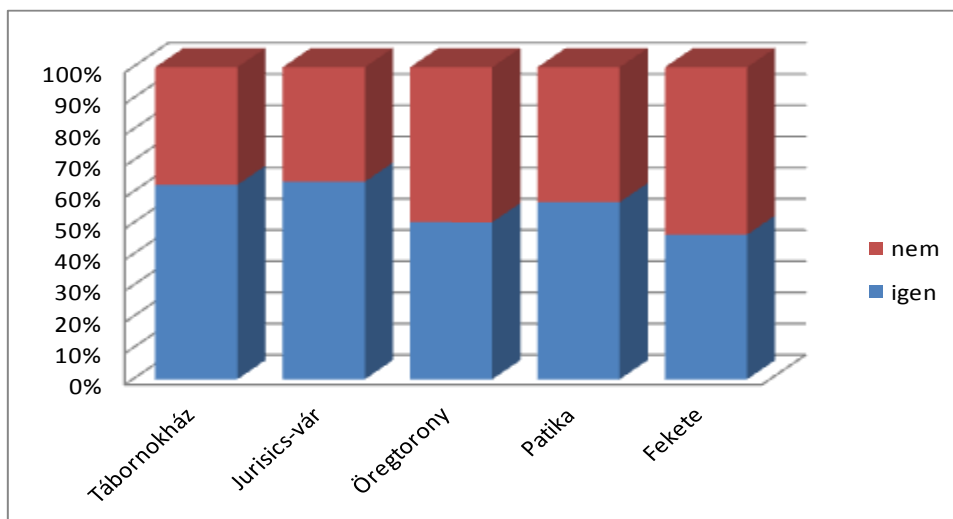
Mennyire elégedett a könyvtárral? (1 – nem vagyok elégedett, 6 – nagyon elégedett vagyok)



A válaszadók a munkatársak felkészültségét és segítőkészségét, valamint az ügyintézés gyorsaságát emelik ki.

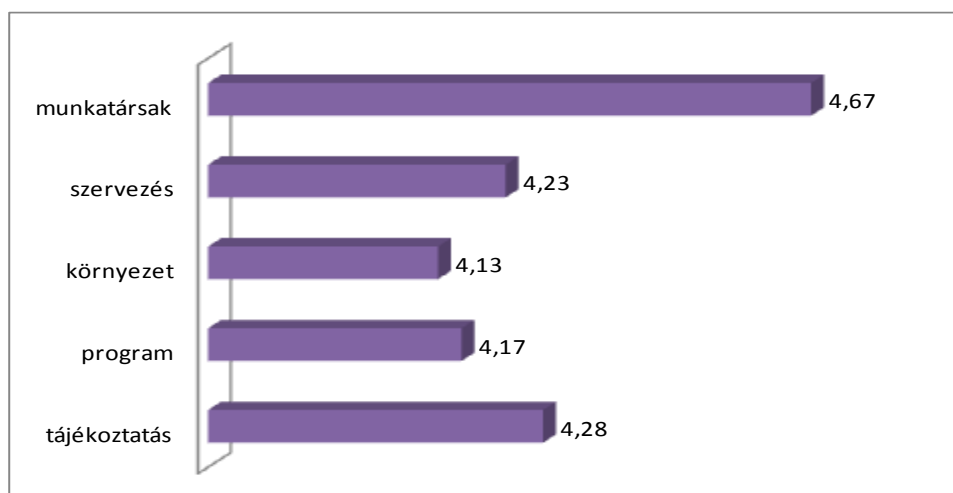
Járt már Ön az alább felsorolt múzeumokban? Ha igen, az elmúlt 5 évben is meglátogatta legalább egyszer? Mennyire tetszett Önnek a kiállítás? (1 – nem tetszett, 6 – nagyon tetszett)





A lakosoknak leginkább a Patika az Arany Egyszarvúhoz múzeum nyerte el tetszését.

Az Ön által látogatott múzeumok és rendezvényeik esetében mennyire volt elégedett az alábbiakkal? (1 – nem voltam elégedett, 6 – nagyon elégedett voltam)



Az összesítésből megállapítható, hogy a múzeum látogatói leginkább a munkatársak segítőkészségével elégedettek.

Mit kifogásolt a múzeumi látogatás során?

- levegőminőséget,
- parkolás lehetőségének hiányát,
- A múzeumok nyitvatartási rendje követhetetlen /tábornokház+ patika /, nem igazodik az igényekhez / hosszú hétvége/ Ünnepeken zárva , a nyári szezonban korán zárnak és a hétfői szünnapot is át kellene gondolni ha a turistákat szeretnék kiszolgálni.
- a múzeumoknak az egész város szempontjából turisztikai információt kell tudni nyújtani.
- egyes épületek, kiállítások már nagyon megújításra szorulnak,
- higiénias feltételek rosszak, hiányosak, mellékhelyiség, mosdó hiánya,
- a Jurisics Vár környékét, udvarát is szükséges lenne rendbe tenni a megközelíthetőség érdekében
- jó lenne, ha télen is meleg lenne, illetve a sok régi tárgyak, pl. polgármester asztala, jó lenne, ha középpontba kerülne,
- a helyi lakosok egyszer ingyenesen látogathassa a múzeumokat!
- a helyi lakosok részére nem változik a kiállítás anyaga, lehetnének kiegészítő programok, mert hosszú távon így unalmasak,
- múzeum shopok létesítése,
- ingyenes parkolás a helyi lakosoknak,
- rendszeres tárlatvezetés hiányzik, megfelelő tájékoztatás a kiállításról

Van-e olyan programötlete, melyen szívesen részt venne, ha azt bármelyik múzeum megszervezné?

- turisztikai szakkiállítás,
- helyi, a régióra jellemző kézműves foglalkozások tartása,
- a patikamúzeumokat hosszabb nyitva tartással kellene üzemeltetni, mert igen híresek és a külföldiek sokszor csak állnak értetlenül,hogy miért nincsen nyitva,

- egy-egy régebbi kőszegi történelmi személy bemutatása, vagy egyes városi épületek történelmének a bemutatása,
- javaslom, hogy az iskolák és óvodák számára folyamatos múzeumi foglalkozásokat biztosítsanak,
- a Múzeumok Éjszakájához való csatlakozás jó lenne,
- tehetséges helyi fiatalok alkotásaiból rendezett kiállítás
- egy- egy kor ruháinak kiállítása, cipőkiállítás, posztterek, plakátok kiállítása,
- egy- egy gyűjtő gyűjteményének bemutatása,
- élő előadások, korabeli életképek - helyi vonatkozások
- Eithner malom felújítása,
- a múzeumoknak meg kellene jelenniük az iskolában, a múzeumok és a régészet stb. népszerűsítésére,
- vetélkedők szervezése,
- részvétel a városi nagyrendezvényeken,
- nyugdíjas egyetem szervezése,
- kihelyezett tanórák, foglalkozások diákoknak,
- kiállítások kiszervezése oktatási intézményekbe, óvodákba,
- a kiállított Kismesterségek kipróbálása,
- Kőszeg várostörténete 19-20.sz-ban kiállítás,
- operaelőadás szervezése,
- bormúzeum létrehozása,
- gyógynövényekkel kapcsolatos előadás,
- kisgyermekes családi programok elérhető áron,

SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1- től 100-ig):
88	92

3.13. Sport támogatása

A vezetői team döntést hozott arról, hogy a teljes közszolgáltatási kör összehangolása és lakossági vélemények, kutatások feldolgozása jelen tanulmány keretein belül meg kell, hogy valósuljon. Az ebben a pontban érintett közszolgáltatás lakossági elégedettségi vizsgálata ütemezetten 2014. szeptember hónapban kerül végrehajtásra, ezért annak megállapításai a tanulmány „2014. szeptemberi lakossági kutatás eredményei a közszolgáltatásokra vonatkozóan” mellékletben lesz megtalálható.

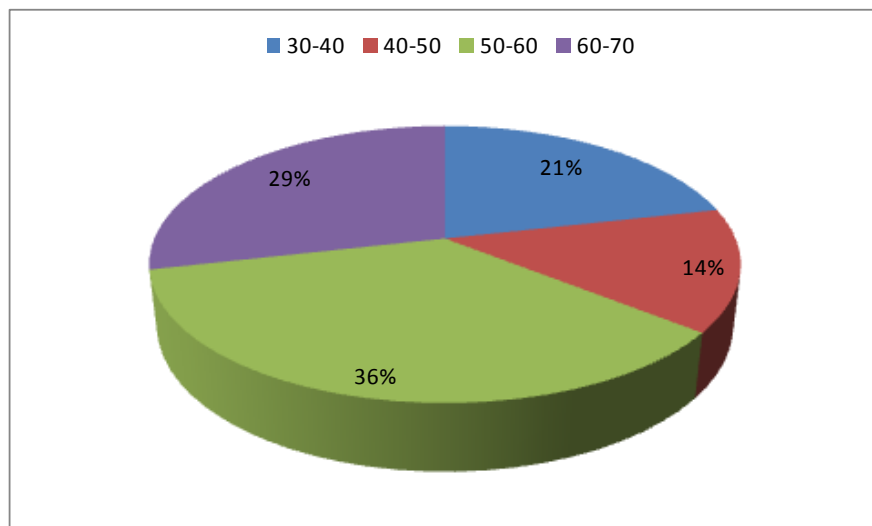
3.14. Közvilágítás

Szolgáltatást végzi: E.ON Energiaszolgáltató Kft. és JAS Budapest Zrt.

Vizsgált közszolgáltatási paraméter: (külön közszolgáltatási kérdőívvel kutatva!)

Az Ön kora:

A válaszadók leginkább az 50-60 éves korúak közül kerültek ki (36%), valamint a 60-70 éves korosztályból (29%). A megkérdezettek 21%-a 30-40 éves, 14%-a 40-50 év közötti.



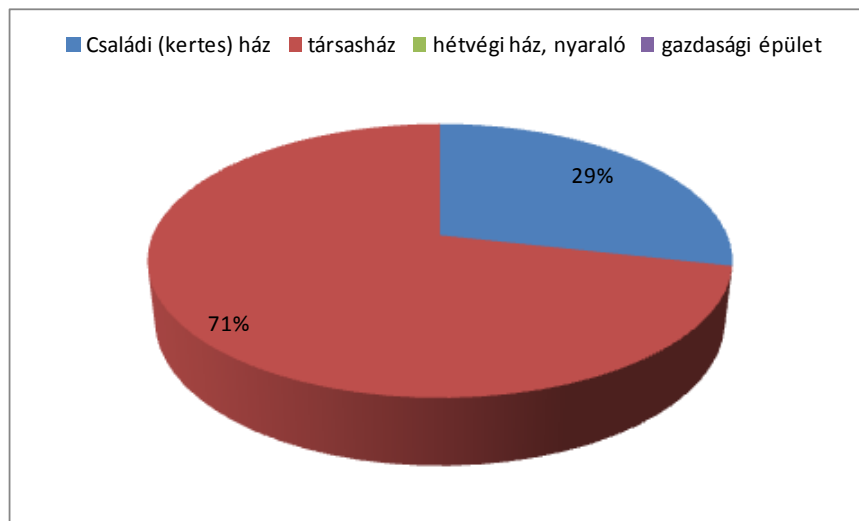
Melyik utcában / területen lakik / rendelkezik ingatlannal?

A felmérés az alábbi utcákat érintette:

Rómer u., Munkácsy u., Felső krt., Pék u., Rákóczi u., Sigray u., Róti-völgyi u., Velemi u., Főtér u., Jurisics u., Rohonci u., Szultán domb, Forrás u.

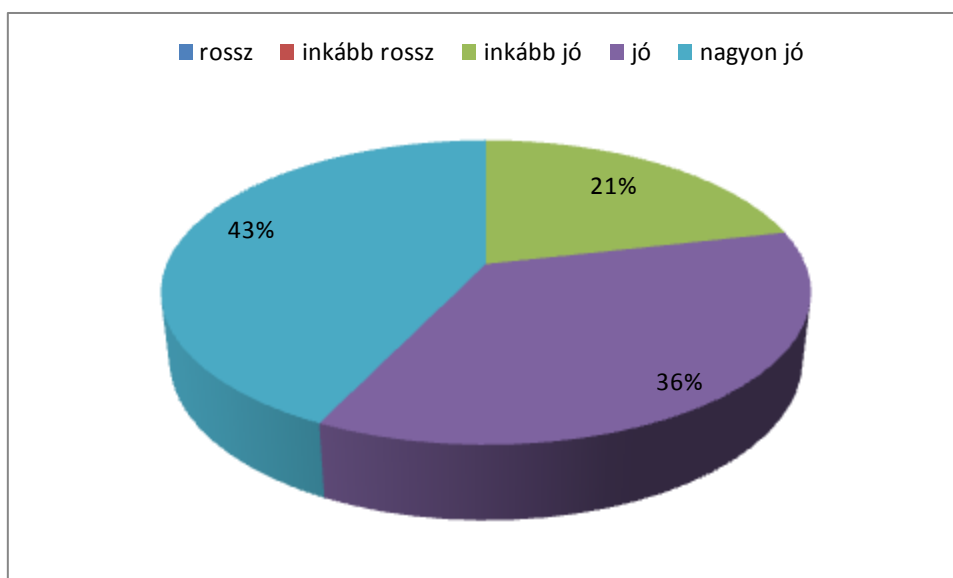
Az Ön ingatlana:

A válaszadók 71%-a társasházban, 29%-a családi házban él.



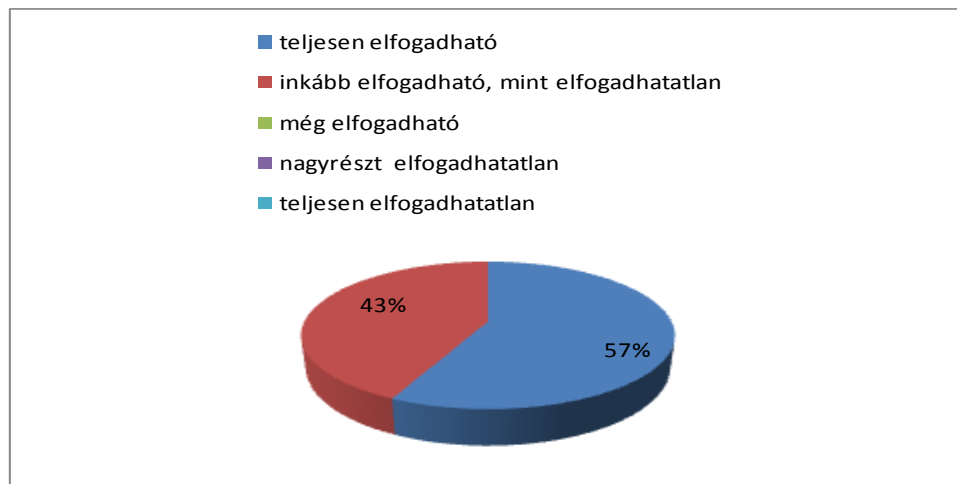
Mennyire elégedett lakóhelyén a közvilágítás működőképességével?

A közvilágítással a válaszadók elégedettek, hiszen 43% szerint nagyon jó, 36% szerint jó és 21% szerint inkább jó a közvilágítás működőképessége.



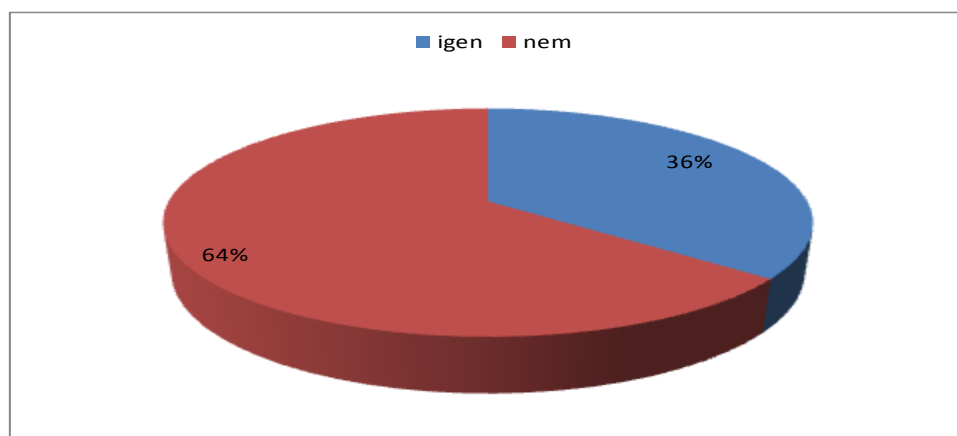
Tapasztalata szerint milyen gyakoriak a hosszabb-rövidebb feszültség-kimaradások, és -ingadozások lakó- / tartózkodási helyén?

A feszültség-kimaradások és ingadozások nem jellemzőek, nem gyakoriak a környéken, hiszen ezek mértéke teljesen elfogadható (57%), illetve inkább elfogadható, mint elfogadhatatlan (43%).



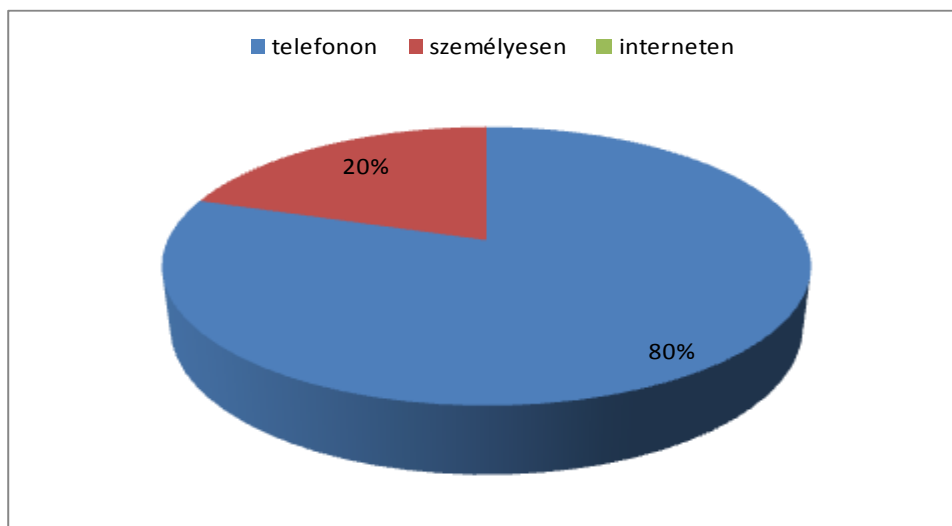
Van-e ügyintézési tapasztalata hibabejelentéssel kapcsolatosan?

A válaszadók 36%-ának van tapasztalata hibabejelentéssel kapcsolatosan.



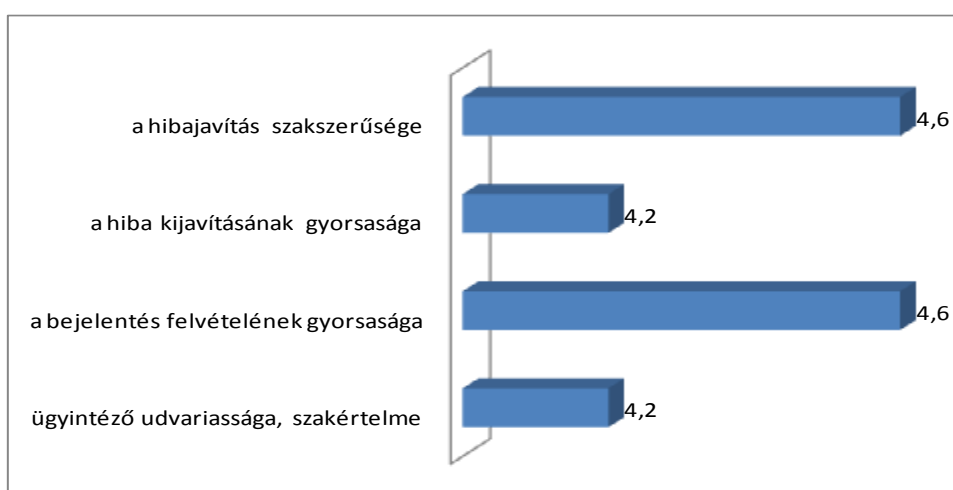
Amennyiben igen, milyen módon jelentette be a hibát?

A hibabejelentés 80%-ban telefonon, 20%-ban személyesen történt.



Ügyintézése során mennyire volt elégedett az alábbiakkal (1 – nagyon elégedetlen, 5 – teljesen elégedett):

A bejelentés felvételének gyorsaságával és a hibajavítás szakszerűségével a válaszadók nagyon elégedettek (4,6), de a hiba javításának gyorsaságát és az ügyintéző udvariasságát, szakértelmét is pozitívan ítélik.

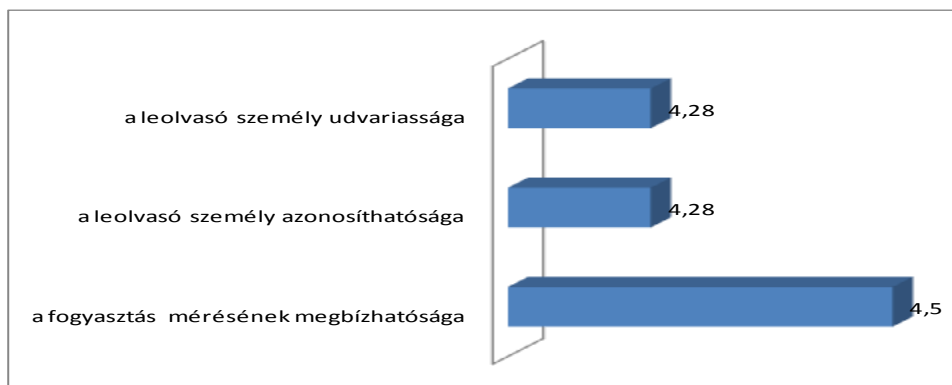


Az ügyintézés során az E-On-nál hogyan preferálná a kapcsolattartási formákat (Kérjük, tegye preferencia szerint sorrendbe az alábbiakat, kezdje a legkedveltebb formával!)?

A válaszok értelmében a leginkább preferált kapcsolattartási forma a telefonos, majd internet, a személyes és végül a papír alapú.

Fogyasztóként mennyire elégedett az alábbiakkal (1 – nagyon rossz, 5 – nagyon jó)?

A válaszadó ügyfelek elégedettek a leolvasó személy udvariasságával, azonosíthatóságával és a fogyasztás mérésének megbízhatóságával.



Hogyan fizet az áramfogyasztásért?

A válaszadó ügyfelek 57%-a éves leolvasás mellett havonta diktálja a mérőóra állását, 43% pedig éves leolvasás alapján fizet átalányt.



SZAKMAI TEAM – CONTROLL ZRT. TANÁCSADÓI ÁLLÁSPONTJA	
Lakossági kutatás elégedettségi indexe (1-től 100-ig):	A közszolgáltatás fejlesztésére rendelkezésre álló erőforrások (beruházások, humán-erőforrások) összesített megvalósíthatósági indexe (1-től 100-ig):
86	75

4. Adatbázis a közszolgáltatásokat nyújtókra vonatkozóan

Az előzőekben részletesen bemutattuk, hogy a város közszolgáltatási rendszerét mely intézmények és gazdasági társaságok biztosítják. A lakossági kutatással alátámasztott vélemények egy döntési folyamatnak csak egyik elemét jelentik, ezért a szakmai teammel az alábbi táblázatban kívántuk összefoglalni azokat az információkat, melyek a megismert lakossági véleményekre, a 2-es fejlesztési célterület tanulmányban elemzett gazdasági adatokra, az esetleges változást, változtatást igénylő költségekre és az ezekből levezethető haszonra, azaz eredményre vonatkozik.

Mindezek az információk az objektív tényekre és szubjektív elemekre együttesen támaszkodnak, figyelembe véve a nehezen kezelhető „csővégi” és/vagy monopol helyzetben lévő közszolgáltatásokat, valamint a változtatásokra könnyebben rávezethető önkormányzati tulajdonban lévő gazdasági társaságok és intézmények érdekeit.

Közzolgáltatások	A közzolgáltatást jelenleg biztosító	A szakmai team javasolja-e alternatív szolgáltatást nyújtó kijelölését?
településfejlesztés	Önkormányzat	Nem
víz és csatornaellátás	Vasivíz Zrt.	Nem
szennyvízgyűjtés	Kőszegi Városüzemeltető Kft.	Nem
helyi közutak, közterületek fenntartása	Kőszegi Városüzemeltető Kft.	Nem
köztisztaság, település tisztaság	Kőszegi Városüzemeltető Kft.	Nem
helyi közbiztonság	Kőszegi Rendőrkapitányság, Kőszegi Polgárőr Egyesület (önkormányzati működési támogatást kap)	Nem
bölcsődei ellátás	Központi Óvoda és Bölcsőde: kistérségi társulás fenntartásában	Nem
óvodai ellátás	Központi Óvoda és Bölcsőde, Újvárosi Óvoda: kistérségi társulás fenntartásában	Nem

Közzolgáltatások	A közzolgáltatást jelenleg biztosító	A szakmai team javasolja-e alternatív szolgáltatást nyújtó kijelölését?
egészségügyi ellátás	Védőnői szolgálat: kistérségi társulás fenntartásában Gyermekorvosi és háziorvosi szolgálat: szerződés alapján Kistérségi orvosi ügyelet: Pusztai Eü. Bt. (közbeszerzésen kiválasztott, kistérségi társulás) járóbeteg szakellátás: Vas Megyei Markusovszky Kórház, Egyetemi Oktatókórház Nonprofit Zrt.	Nem
szociális ellátás	Szociális Gondozási Központ: kistérségi társulás fenntartásában	Nem
gyermek, ifjúságvédelem	Szociális Gondozási Központ: kistérségi társulás fenntartásában	Nem
közművelődési tevékenység	Jurisics-vár Művelődési Központ és Várszínház Kőszegi Városi Múzeum Chernel Kálmán Városi Könyvtár	Nem
sport támogatása	Kőszegi sportszervezetek működési (és fejlesztési) támogatása révén: - Kőszegi Sportklub - Kőszegfalvi Sportegyesület - FITT-Boksz Ökölvívó Egyesület	Nem
közüvilágítás	E-ON Zrt. hálózatát használjuk (rendszerhasználati díj fizetése mellett) továbbra is, de az áramot a közbeszerzés alapján a következő szolgáltatók adják: Közüvilágítás: - JAS Budapest Zrt.	IGEN (közbeszerzés útján újra és újra meg kell versenyeztetni a villamos áram szolgáltatókat)

5. Köszolgáltatások elégedettségi térképe

A tanulmányunk záró, összegző értékelése épít az önkormányzat által megfogalmazott pályázatban kitűzött szakmai célokra, Kőszeg Város **közzolgáltatási elégedettségi térképére**.

A közzolgáltatási rendszerbe bevont szervezetek alapvető célja a közzolgáltatások olyan színvonalon történő folyamatos elvégzése, biztonságos megteremtése, mely illeszkedik a tulajdonosi önkormányzat által megfogalmazott minőségi szolgáltatási paraméterekhez, valamint a folyamatosan kutatott és elemzett lakossági elvárásokhoz. Az alábbi diagramon ezért a közzolgáltatások elégedettségi térképét oly módon állítottuk össze, hogy külön jelezzük benne jelen tanulmányunkban, mérésekre alapozott lakossági elégedettségi indexet. Ezt egészíti ki a vezetői team és a Controll Zrt. tanácsadói team-jének közös indexe, amely tartalmazza az adott közzolgáltatásokkal kapcsolatban a várható beruházások, a humán-erőforrás és általában a megvalósíthatósággal kapcsolatos szubjektív értékítéleteket. A harmadik kiegészítő diagram-rész pedig az 1999-től 2014-ig, a közzolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfél-elégedettségi vizsgálatok országos adatbázisának adatsora, mely rámutat az országos átlaggal való eltérésekre.

