



Felmérési koncepció

9. fejlesztési elem: A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről

**DUNAÚJVÁROS MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA
ÁROP-1.A.5-2013-2013-0090 kódszámú Önkormányzati
Szervezetfejlesztés projektje**



2014. február 01.



Tartalom

1. Dokumentum adatlap	3
2. Projekt bemutatása.....	4
3. Felmérési feladat leírása	5
4. Felmérési feladat megvalósítása.....	6
5. Ütemezés	7
6. Eredmények	8



1. DOKUMENTUM ADATLAP

A projekt címe:	Szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Dunaújváros MJV Önkormányzatánál
A pályázat kódszáma:	ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0090
Fejlesztési elem:	A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és felmerülő igényekről
Dokumentum címe:	Felmérési koncepció - Átfogó felmérés a közszolgálattal kapcsolatos elégedettségéről
Dokumentum verziószáma:	v1.0
Módosítás rövid leírása:	-
Dokumentum készítője:	AAM Tanácsadó Zrt. (a továbbiakban Tanácsadó)
Dokumentum készítésének dátuma:	2014. február 01.



2. PROJEKT BEMUTATÁSA

A Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata (a továbbiakban Önkormányzat) korábban sikeresen részt vett a Polgármesteri Hivatal komplex szervezetfejlesztése – ÁROP-1.A.2/B-2008-0019 programban, amellyel kapcsolatos pályázat 2010-ben eredményesen lezárult. A korábbi program céljait a város, illetve az önkormányzat stratégiai fejlesztési programjához illesztette, amelynek keretében a Hivatal szervezetének, működésének komplex fejlesztésére került sor annak érdekében, hogy a Hivatal hatékonyabban, magasabb minőségi szinten, s eredményesebben tudjon hozzájárulni a Város fejlődéséhez, a dunaújvárosi vállalkozások, lakosok mindennapi életéhez. E mellett az Önkormányzat számos fejlesztési projektben vett rész az utóbbi években (a teljesség igénye nélkül: Hajléktalan Ellátó Centrum kialakítása, Kőtár alatti partfalszakasz védelme, Központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása a Szent Pantaleon Kórházban, Dunai folyami kikötők fejlesztése, Társadalmi integrációt segítő és drog-prevenációs célú komplex programok megvalósítása, A Római városrész szociális célú városrehabilitációja).

A jelen projektben (ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0090 kódszámú „Szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Dunaújváros MJV Önkormányzatánál”) az Önkormányzat vállalta, hogy a korábbi eredmények felülvizsgálata mellett, további működési és szervezeti fejlesztéseket hajt végre, annak érdekében, hogy a városban lakók, dolgozók és gazdasági tevékenységet folytatók minél magasabb minőségű közszolgáltatást tudjanak igénybe venni.

Ehhez kapcsolódóan a projekt keretében lakossági felmérés megvalósítását kell lebonyolítani a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről. A lakossági felmérést összességében meg kell ismételni, ahol a projekt keretében történt változásokat is vizsgálni kell. A felmérés keretében az elmúlt évek változásait is figyelemmel kell követni, illetve a változásokkal kapcsolatos véleményeket is fel kell mérni (pl.: kormányhivatalok létrejötte, önkormányatok ügyintézésével kapcsolatos változások, közoktatás irányítással kapcsolatos változások).



3. FELMÉRÉSI FELADAT LEÍRÁSA

A felmérés keretében a lakosság megkérdezésével információkat kell szerezni ahhoz kapcsolódóan, hogy mennyire elégedettek a Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzata által nyújtott közszolgáltatásokkal kapcsolatosan, milyen (új) igények jelentkeznek. A kutatási szempontrendszer kialakításakor figyelembe kell venni egyrészt az Önkormányzat korábbi elégedettségi és egyéb lakossági felméréseinek a dokumentumait, eredményeit, másrészt az adott projektben megvalósítani kívánt területeket és várható eredményeket, hogy ezekhez kapcsolódóan is rendelkezzen adatokkal és információkkal az Önkormányzat.

A felmérés keretében néhány vizsgálatra érdemes terület:

- Önkormányzat munkájának általános megítélése
- Konkrét fejlesztésekkel kapcsolatos elégedettség és ismertség feltérképezése
- Feladatok, ügycsoportok ellátásában történt változások
- Önkormányzat munkájának megítélése
- Elektronikus ügyintézés ismeretsége, használatával kapcsolatos vélemények, fejlesztési lehetőségek felmérése
- Közszolgáltatásokkal (emelt szintű járó beteg szakellátás, csatornázás stb.) kapcsolatos elégedettség
- Tömegközlekedés, egyéb közlekedéssel, infrastruktúrával kapcsolatos területek felmérése
- Oktatás, oktatási intézményekkel kapcsolatos vélemények (óvoda, közoktatás)
- Közbiztonsággal kapcsolatos vélemények
- Kultúra, szórakozás területével kapcsolatos vélekedések

A fentiekén túl lehetőség van további kutatási dimenziók beemelésére is, azonban ezt szükséges egyeztetni az Önkormányzat kijelölt vezetőivel, szakembereivel.



4. FELMÉRÉSI FELADAT MEGVALÓSÍTÁSA

A felmérés kétkörös telefonos lekérdezés keretében valósul meg, 2*1.200 fős reprezentatív mintán felvett telefonos kérdőíves adatfelvétel formájában. A minta a 2011. évi népszámlálási adatai alapján kerül kialakításra, nem és kor szerinti megoszlás figyelembevételével. A telefonos lekérdezéshez otthoni, vonalas és mobil telefonszámok is felhasználásra kerülnek. Az adatfelvételhez egy 10-15 perces hosszúságú (lekérdezési időtartam) kérdőív kerül kialakításra, ami telefonos lekérdezés esetében megfelelő (túrészhatáron belüli) időtartam.

A telefonos kérdőív egyben direct mail típusú lekérdezéshez is használható lesz, amit az önkormányzat saját adatbázisán keresztül tud a későbbiekben hasznosítani.

A lekérdezéseket követően az adatok tisztítása és kódolása történik meg, majd egy gorselemzés formájában az eredmények összegzésre kerülnek.

Az adatok elemzését követően a programhoz kapcsolódóan fontos információk, összefüggések és trendek kerülnek bemutatásra, igény esetén prezentálásra.



5. ÜTEMEZÉS

A felmérés részletes ütemezését a lentebbi táblázat tartalmazza. Az adatfelvételre és az adatok feldolgozására, lekérdezési körönként közel 8-10 nap szükséges. Ezen időtartam az Önkormányzat által jelzett esetleges speciális igények függvényében változhat.

Tervezett ütemezést a két alkalomra vonatkozóan a következő táblázatok mutatják be:

1. felmérés	
Fázis neve	Fázis időszaka/határideje
Előkészítési szakasz (konceptió, kérdőív elkészítése)	2014. február 01 – 2014. március 19.
Adatfelvétel, adatfeldolgozás	2014. március 20 – 2014. március 27.
Értékelő tanulmány elkészítése	2014. március 28 – 2014. március 31.

2. felmérés	
Fázis neve	Fázis időszaka/határideje
Előkészítési szakasz (konceptió, kérdőív finomhangolása)	2014. szeptember 01 – 2014. szeptember 05.
Adatfelvétel, adatfeldolgozás	2014. szeptember 08 – 2014. szeptember 19.
Értékelő tanulmány elkészítése	2014. szeptember 23 – 2014. szeptember 30.



6. EREDMÉNYEK

A felmérési tevékenység célja, hogy az önkormányzat a fejlesztési tevékenységekhez kapcsolódóan a lakosság véleményét megismerje. Ehhez kapcsolódóan a felmérés keretében elkészülő termékek, eredmények a következők:

- Kérdőív (telefonos és online lekérdezésre alkalmas verzióban)
- Adatbázis (2*1200 fő)
- Alapadatok megoszlását tartalmazó adatbázis, elemzés az adatbázis alapján, alap megoszlások)
- Összefoglaló tanulmány(ok) a lakossági igényfelmérésről