



## Tanulmány

**Átfogó felmérés a közszolgálattal kapcsolatos elégedettségről**

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



2014. március 31.



## DOKUMENTUM ADATLAP

A projekt címe:	Szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Dunaújváros MJV Önkormányzatánál
A pályázat kódszáma:	ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0090
Fejlesztési elem:	9. fejlesztési elem: A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről
Dokumentum címe:	Tanulmány - Átfogó felmérés a közszolgálattal kapcsolatos elégedettségről
Dokumentum verziószáma:	v1.0
Módosítás rövid leírása:	-
Dokumentum készítője:	AAM Tanácsadó Zrt. (a továbbiakban Tanácsadó)
Dokumentum készítésének dátuma:	2014. március 31.



## TARTALOMJEGYZÉK

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	4
2. BEVEZETÉS	7
3. KUTATÁSI MÓDSZERTAN	8
4. MINTA	8
5. A KÉRDŐÍV FELÉPÍTÉSE	9
6. KUTATÁSI EREDMÉNYEK	10
6.1. Hivatalos ügyintézés	10
6.2. A városban megvalósult fejlesztések lakossági megítélése	17
6.3. Helyi közlekedés lakossági megítélése	21
6.4. Egészségügyi ellátás lakossági megítélése	23
6.5. Közbiztonság	25
6.6. Köznevelési intézmények	27
6.7. Kulturális élet	28
6.8. Sportprogramok	30
6.9. Helyi ügyekről való tájékozottság	32
7. ÖSSZEĞZÉS, JAVASLATOK	35
7.1. Az ügyintézés fejlesztésére vonatkozó javaslatok	35
7.2. Egyéb fejlesztési javaslatok	36
8. MELLÉKLET	37



## 1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

Az Önkormányzati szervezetfejlesztés Dunaújváros Megyei Jogú Városának című, ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0090 kódszámú pályázat keretében lakossági véleményfelmérésre került sor. A kutatásban 1200 lakos vett részt, mely minta reprezentálta a város teljes felnőtt lakosságát. A kérdőív telefonos formában került lekérdezésre. A kérdőív több kisebb alegységből tevődött össze. A kérdések többek között kitértek a hivatali ügyintézés körülményeire, a fejlesztésekkel kapcsolatos elégedettségre, érintették a helyi közlekedés, az egészségügyi ellátás, a közbiztonság, a köznevelés témakörét, de a helyi kulturális- és sport-élet lakossági megítélésére is sor kerülhetett a kutatásban. A kérdőív kitért a lakosság tájékozottságának mérésére is.

A kérdőíves kutatás a helyi ügyintézés témájában a következő fő eredményeket hozta. A lakosság többsége személyesen intézi hivatali ügyeit és hallott a járási hivatalok kialakításáról, azonban nincsenek pontos ismereteik arról, hogy mely ügytípus tartozik az önkormányzathoz vagy a járási hivatalhoz, ami megnehezíti a hivatalos ügyek intézését. A hivatali ügyintézéssel kapcsolatos elégedettségi szintből kiderül, hogy a válaszadók minden értékelési szempont tekintetében inkább elégedettek, azonban a legalacsonyabb (4,02) átlagot érte el az ügyintézés gyorsaságával való elégedettségi szint, pedig a lakosság számára ez az egyik legfontosabbnak tartott tényező a hivatali ügyintéзések kapcsán.

A kutatás másik nagy alegysége a fejlesztésekkel kapcsolatos vélemények mérésére koncentrált. A lakosság nagyobbik része úgy véli a Város az elmúlt években fejlődött, pozitív változások történtek. A Dunaújvárosban megvalósuló legfőbb fejlesztések benne vannak a köztudatban, a lakosság hallott ezen beruházásokról. Leginkább a Szent Pantaleon Kórház fejlesztésével (központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása) elégedettek a lakosok, míg legkevésbé a szabadstrand fejlesztésével. A válaszok alapján megállapítható, hogy a többség szerint szükség lenne a munkahely-teremtéssel és megőrzéssel kapcsolatos fejlesztésekre, valamint az egészségügy további fejlesztésére.



A helyi közlekedést a válaszadók 57%-a veszi igénybe bizonyos rendszerességgel. A helyi buszközlekedéssel való lakossági elégedettség közepesnek mondható, leginkább a járatok menetrend szerinti közlekedésével vannak megelégedve, míg a legkevésbé a járatok sűrűségével. A tömegközlekedés fejlesztését nem értékelték a válaszadók elsődleges prioritásúnak a többi fejlesztési területtel szemben, hiszen a megnevezett területek közül 5. helyre került.

Áttérve a helyi háziorvosi és szakorvosi ellátással kapcsolatos lakossági elégedettségre, a válaszadók 65%-a szerint szükség lenne a betegellátás gyorsaságán javítani. A kiemelkedő értékek hiánya mutatja, hogy a további fontosnak ítélt fejlesztendő területek között eloszlik a válaszadók véleménye, tehát mindegyik fejlesztést nagymértékben fontosnak tartják az orvosi ellátás minőségének, az egészségügyi intézmények fizikai állapotának és az orvosi eszközöknek a fejlesztése közül. Az egészségügy fejlesztése a városban a második legfontosabbnak ítélt fejlesztési terület.

A városban élők nagyobb hányada biztonságban érzi magát lakhelyén, azonban a válaszadók 45%-a szerint nem történt változás a közbiztonság tekintetében Dunaújvárosban. A közbiztonság további javítása a harmadik legfontosabbnak ítélt fejlesztési terület a városban.

A köznevelési intézményekkel a válaszadók 23%-a áll valamilyen módon kapcsolatban, akik közül 45% véli úgy, hogy nem változott a köznevelés minősége az elmúlt években, azonban 29%-uk úgy ítéli meg, hogy romlott a minőség.

A válaszadók többsége (76%) nyomon követi a helyi kulturális eseményeket, rendezvényeket, fesztiválokat azonban ezeken kisebb arányban, csupán 69%-ban vesznek részt a válaszadók. A minőség változatlanságát a válaszadók 46%-a ítélte meg, míg 42%-uk egyértelműen a minőség javulását érzékeli.

A sportesemények és rendezvények nyomon követőinek aránya alacsonyabb, 48%-os arányt ért el, az ezeken való részvételi arány azonban csak 33%. Az összes válaszadó 62%-a szerint nem változott a programok minősége és csak 24%-uk szerint figyelhető meg javulás.



Ez az arány azonban sokkal kedvezőbb azoknak a körében, akik heti vagy havi rendszerességgel vesznek részt ezeken a programokon. Közülük ugyanis a válaszadók fele látja úgy, hogy folyamatosan javul a minőség.

A Várost érintő ügyekről a jelentős többség helyi újságokból értesül. A helyi újságok közül a legtöbben a Dunaújváros című ingyenes hetilapot olvassák rendszeresen, de a Dunaújvárosi Hírlapot és az InfoDunaújváros című ingyenes programfüzetet is a válaszadók több, mint fele forgatja rendszeresen.



## 2. BEVEZETÉS

Jelen tanulmányban az ÁROP-1.A.5-2013-2013-0090 kódszámú, Önkormányzati szervezetfejlesztés Dunaújváros Megyei Jogú Városának című pályázat keretében megvalósuló lakossági felmérés eredményei, trendek, összefüggések kerülnek bemutatásra. A projektben az Önkormányzat vállalta, hogy a korábbi eredmények felülvizsgálása mellett, további működési és szervezeti fejlesztéseket hajt végre, annak érdekében, hogy a Városban lakók, dolgozók és gazdasági tevékenységet folytatók minél jobb minőségű közszolgáltatást tudjanak igénybe venni.

A felmérés fő célja a helyi közszolgáltatásokkal, a hivatal működésével, valamint a konkrét fejlesztésekkel kapcsolatos lakossági vélemények illetve elégedettség mérése volt. A kutatás révén az Önkormányzat megismeri a fejlesztési tevékenységekhez kapcsolódóan a lakosság véleményét. A kutatási szempontrendszer kialakítása során figyelembe vettük a korábbi, az Önkormányzat által végzett lakossági felmérések eredményeit és dokumentumait, valamint szem előtt tartottuk az adott projektben megvalósítani kívánt területeket és a várható eredményeket, hogy ezekhez kapcsolódóan is információhoz jusson az Önkormányzat. A kutatási dimenzió kialakítása szoros együttműködésben valósult meg. A felmérés keretében az elmúlt években történt változásokkal kapcsolatos véleményeket is mértük, mint például a kormányhivatalok létrejötté, az okmányok ügyintézésével kapcsolatos változások, valamint a közoktatási intézmények fenntartásával kapcsolatos változások.

A lakossági felmérés révén egy pillanatképet kapunk Dunaújváros lakosságának igényeiről, valamint véleményéről. A kutatás ezáltal nagyban hozzájárulhat ahhoz, hogy az Önkormányzat megalapozott döntéseket hozzon a lakosokat érintő ügyekben, valamint a helyiek igényeihez igazodó fejlesztések kezdődjenek a Városban. Fontos megemlíteni, hogy az Önkormányzat számos fejlesztési projektben vett részt az utóbbi években, (a teljesség igénye nélkül: Szabadstrand fejlesztése, 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).





### 3. KUTATÁSI MÓDSZERTAN

Az adatfelvétel telefonos lekérdezés formájában történt 2014 tavaszán. A telefonos lekérdezéshez otthoni, vonalas és mobil telefonszámok is felhasználásra kerültek, hogy a lakosok minél szélesebb köre elérhető legyen a kutatásban. Az adatfelvétel során egy 15 perces kérdőív került lekérdezésre. A telefonos adatfelvétel számos előnnyel jár. A telefonon történő lekérdezés gyors és hatékony adatfelvételi forma. Nem szükséges az interjúalanyokat személyesen felkeresni, mégis közvetlen a kommunikáció. A telefonos adatfelvételkor olyan személyek is elérhetőek, akik elfoglaltságuk miatt egy személyes felkeresésen alapuló kutatásból kimaradnának. Az adatfelvételhez egy 10-15 perces hosszúságú (lekérdezési időtartam) kérdőív kerül kialakításra, ami telefonos lekérdezés esetében megfelelő (tűréshatáron belüli) időtartam.

A lekérdezéseket követően az adatok tisztítása és kódolása történt meg, majd egy gyorselemzés formájában az eredmények összegzésre kerültek. Az adatok elemzését követően jelen dokumentumban a programhoz kapcsolódóan fontos információk, összefüggések és trendek kerülnek bemutatásra. A lakossági felmérés 2014 őszén megismétlésre kerül, ezáltal a projekt keretében megvalósuló fejlesztések eredményeihez kapcsolódó változások is vizsgálhatóak.

### 4. MINTA

A kutatás során egy 1.200 fős reprezentatív minta kialakítására került sor. A mintavételezés a Központi Statisztikai Hivatal 2011. évi népszámlálásának adatai alapján történt, a minta az dunaújvárosi felnőtt lakosságot reprezentálja. A kutatásban a véletlen mintavételi eljárást alkalmaztuk, ez azt jelenti, hogy minden 18 éven felüli dunaújvárosi lakosnak egyenlő esélye volt arra, hogy a mintába kerüljön.





## 5. A KÉRDŐÍV FELÉPÍTÉSE

A kérdőív összesen 36 kérdést tartalmazott, amely több alegységre osztható. A kérdőív első felében demográfiai jellemzőkre koncentráló kérdések kaptak helyet. Ilyen vizsgált egyéni jellemzők a nem, kor, iskolai végzettség, ezen túl pedig a kérdezett háztartására vonatkozó kérdések, illetve, hogy mióta él Dunaújvárosban.

Ezt követően az ügyintézés módjával és az ezzel kapcsolatos elégedettséggel kapcsolatos kérdések kerültek feltevésre. Ebben a blokkban külön kérdésekben tértünk ki a járási hivatalhoz tartozó ügytípusok ismeretére.

A kérdőív következő egységében a fejlesztésekkel kapcsolatos kérdések kaptak helyet. A blokkban konkrét, megvalósult fejlesztésekkel kapcsolatban is megkérdeztük a lakosok véleményét. Az elmúlt időszak 10 legfőbb fejlesztései kaptak helyet a kérdőívben ismertségük és a megvalósításukkal való elégedettség vizsgálatára.

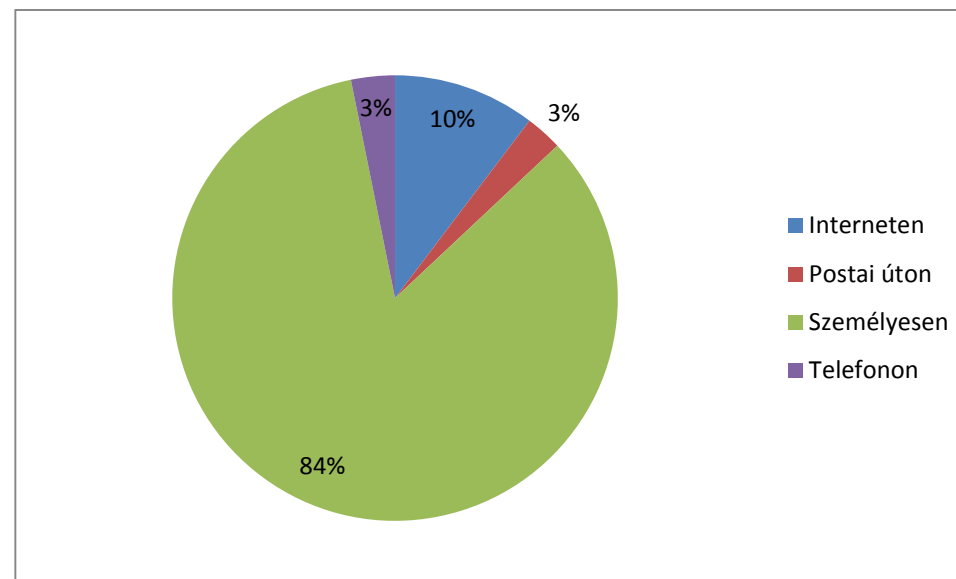
Továbbhaladva a kérdőívben a helyi tömegközlekedés, majd az egészségügyi ellátás, közbiztonság és kulturális élettel, sportprogramokkal kapcsolatban voltunk kíváncsiak a megkérdezettek véleményére. A kérdőív végén pedig a helyi ügyekről való tájékozódási módokat vizsgáltuk. A felmérés során használt véleményfelmérő kérdőív a tanulmány végén, a mellékletben található.



## 6. KUTATÁSI EREDMÉNYEK

### 6.1. HIVATALOS ÜGYINTÉZÉS

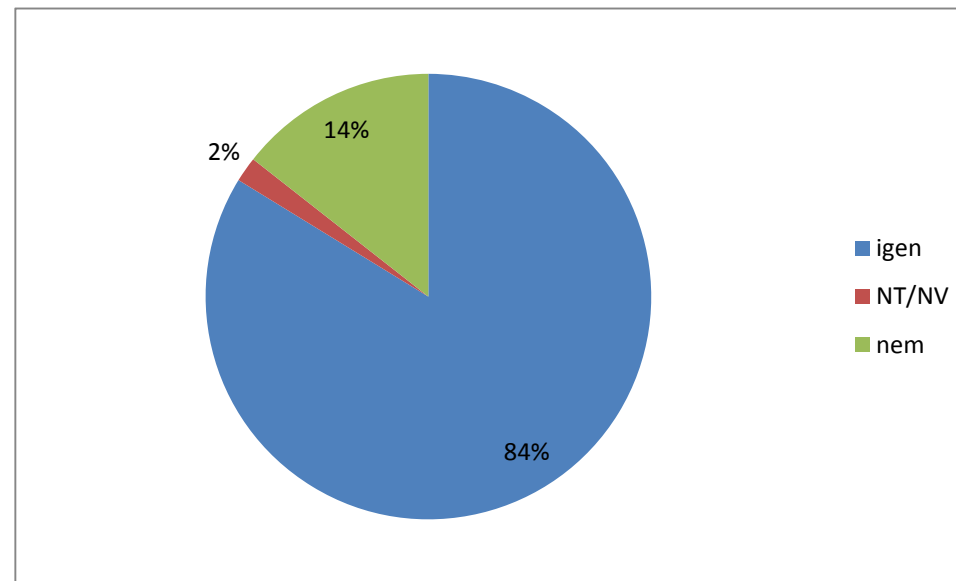
A kérdőív első blokkjában az ügyintézással és a járási hivatalok kialakításával kapcsolatban kérdeztük a lakosok véleményét. A hivatali ügyek intézésének leggyakoribb módja a személyes ügyintézés. A megkérdezettek 84%-a intézi leggyakrabban személyesen a hivatali ügyeket, 10%-uk interneten, míg csupán a válaszadó 3-3%-a intézkedik telefonon vagy postai úton. A Polgármesteri Hivatalt a válaszadók  $\frac{3}{4}$ -e évente vagy még ennél is ritkábban keresi fel.



1. ábra Milyen módon intézi leggyakrabban a hivatali ügyeit? %-os megoszlás, N=1200



Az eredmények szerint a megkérdezett lakosok jelentős többsége hallott a járási hivatalok kialakításáról. A kérdés tekintetében egyértelmű tendenciaként mutatható ki, hogy a magasabb iskolai végzettségűek magasabb arányban tájékozódtak az országot érintő ügyekről. Az alapfokú végzettségűek kicsivel több, mint fele hallott a járások létrejöttéről, míg az összesített arány eléri a 84%-ot, ami kiemelkedően jó eredménynek tekinthető.



2. **ábra** Hallott-e Ön arról, hogy nemrég járások jöttek létre Magyarországon? %-os megoszlás, N=1200

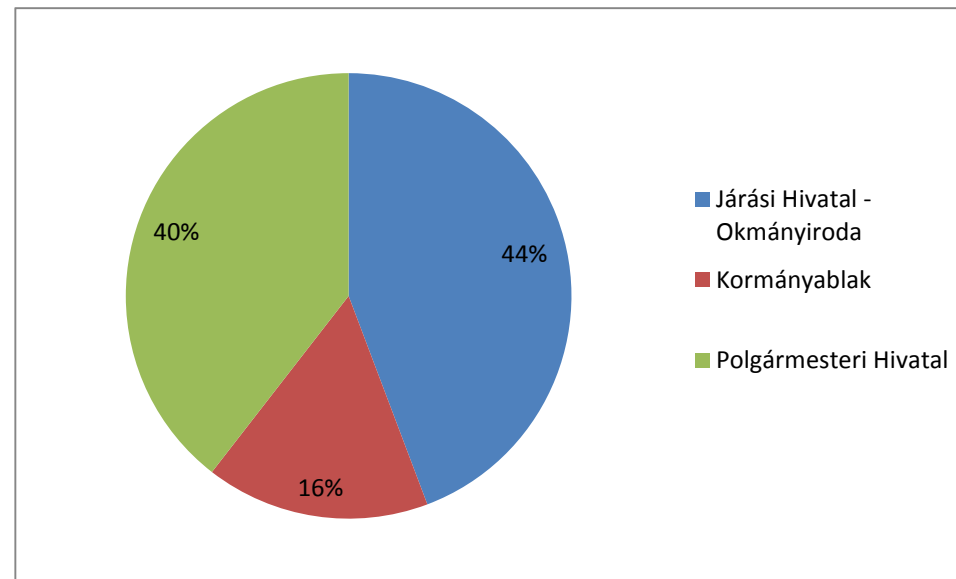
A lakosokat arról is megkérdeztük, mennyire tudják, mely ügytípusok tartoznak a járási hivatalhoz és mely ügyek tartoznak továbbra is az Önkormányzat felügyelete alá. A válaszok alapján megállapítható, hogy a dunaújvárosi lakosok többsége nem tudja (52%) mely ügytípus tartozik a járási hivatalhoz. A válaszadók negyede pedig rosszul tudja, hogy a vizsgált ügytípus az Önkormányzathoz vagy a járáshoz tartozik.



A válaszadók csupán 17-21%-a tudja, hogy a szociális és egészség ügyek, az építési ügyek, az oktatásügy és a gyámügy a járások hatáskörébe tartozik a tavalyi évtől kezdve. Azok a válaszadók, akik elmondásuk szerint már korábban hallottak a járások létrehozásáról jellemzően 2-5%-al magasabb arányban adtak helyes választ az egyes ügyek intézésével kapcsolatban, azonban a teljes megkérdezettek 50% tartózkodott a választástól e kérdés tekintetében.

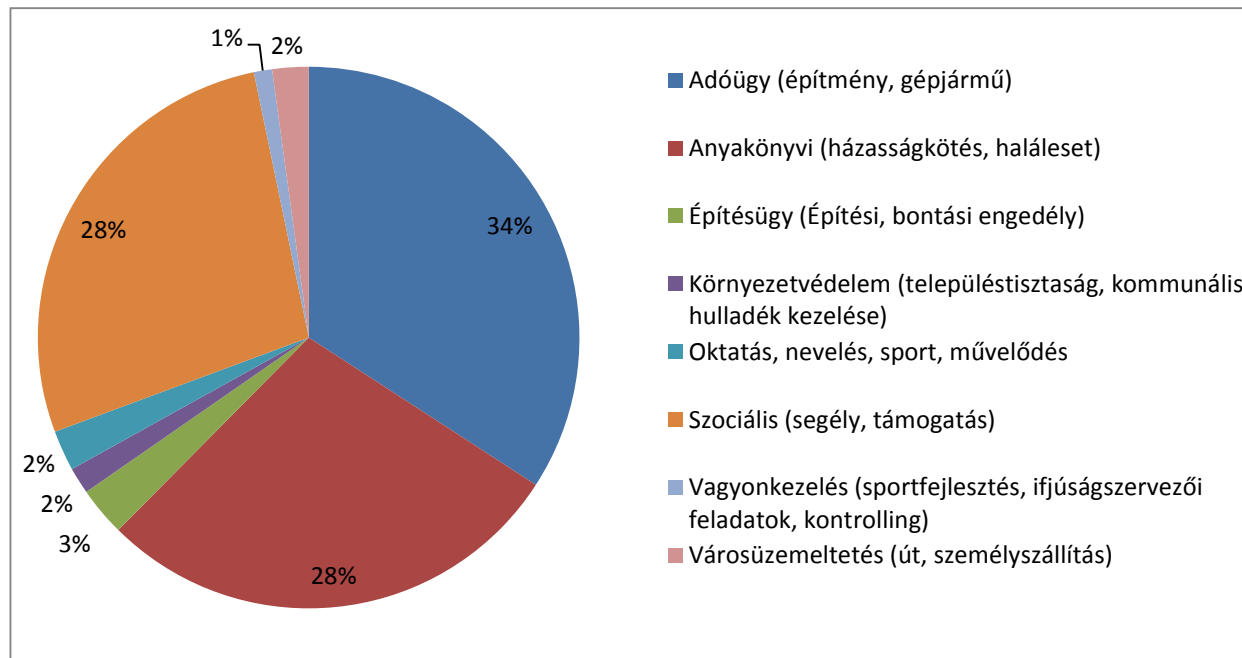
Ezek alapján megállapítható, hogy a válaszadók többsége hallott a közigazgatás átalakításáról és a járási hivatalok létrehozásáról, azonban a lakosok többsége nem tudja, hogy ez a lakossági ügyintézés mennyiben érinti. A járásokkal kapcsolatos tájékoztatatlanság egyik lehetséges oka, hogy a járások 2013. január 1-jén jöttek létre Magyarországon. Azóta viszonylag kevés idő telt el, így a lakosok többsége még nem tájékozódott ez ügyben. A járási hivatalokkal kapcsolatos tájékoztatatlanság azonban megnehezíti az ügyek intézését, valamint a panaszok, észrevételek bejelentését.

A kérdőívben az ügyintézésrel kapcsolatos kérdések kitértek továbbá a leggyakrabban felkeresett ügyintézési helyre. Az ezzel kapcsolatos eredmények a 3. ábrán láthatóak.



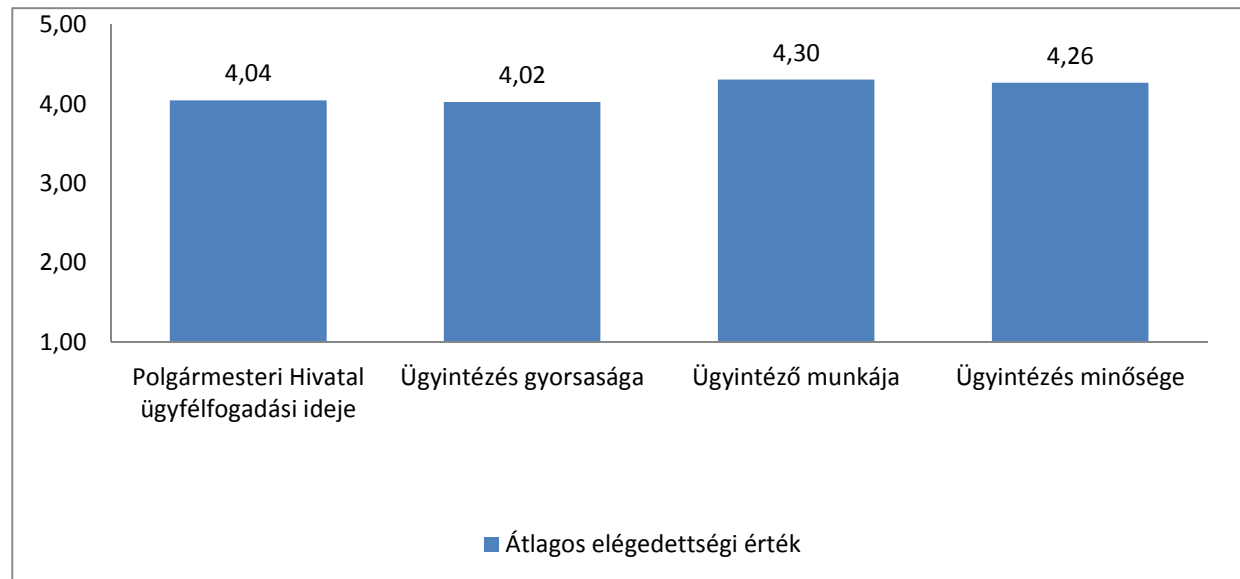
**3. ábra** Melyik ügyintézési helyet keresi fel leggyakrabban? %-os megoszlás, N=1200

A megkérdezettek nagy százaléka leggyakrabban a Polgármesteri Hivatalban vagy a Járási Hivatalban található okmányirodában intézi ügyeit. Fontosnak tartottuk annak vizsgálatát is, hogy a Polgármesteri Hivatalhoz a válaszadók leggyakrabban milyen ügyekben szoktak fordulni. Ahogy az a 4. ábrán is jól látszik, legmagasabb arányban az adó-, a szociális-, és az anyakönyvi ügyekkel kapcsolatban fordulnak a válaszadók leggyakrabban a Polgármesteri Hivatalhoz. Az anyakönyvi és a szociális ügyeket jellemzően a nők, míg az adóügyeket nagyobb arányban a férfiak intézik.



4. ábra Milyen ügyekben szokott leggyakrabban a Polgármesteri Hivatalhoz fordulni? %-os megoszlás, N=1200

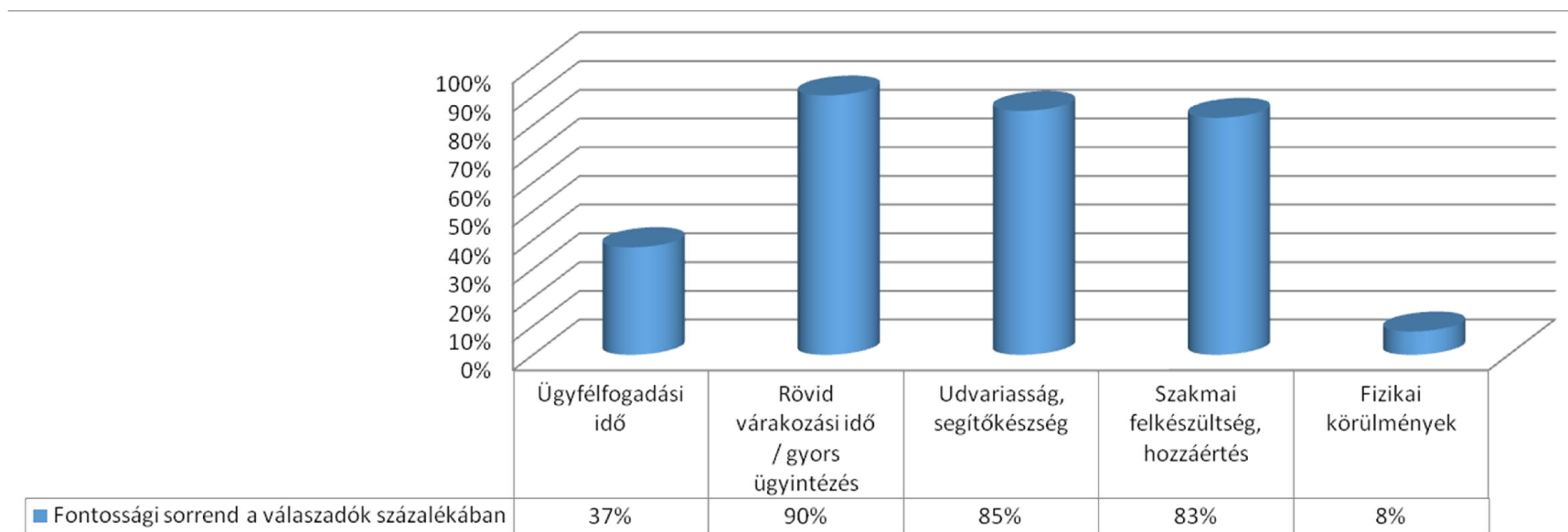
A legelterjedtebb ügyintézési mód, a személyes ügyintézés. Ezért a kutatásban a személyes ügyintézés körülményeivel kapcsolatos lakossági elégedettség mérésére is sor került. A kérdezetteknek egy 5-ös skálán kellett értékelniük az ügyintézés körülményeit, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5 a teljes az elégedettséget fejezi ki. Az 5. ábrán az elégedettségek átlagai láthatóak. Az eredmények azt mutatják, hogy minden vizsgált ügyintézési körülményt átlagosan a közepesnél jobbnak értékelték a megkérdezettek. Legkevésbé az ügyintézés gyorsaságával elégedettek a válaszadók, míg leginkább az ügyintéző munkájával és az ügyintézés minőségével.



5. **ábra** Kérem, egy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a személyes ügyintézés körülményeivel! Átlag, N=1200

Jól látható tehát, hogy a válaszadók minden tekintetben elégedettek az ügyintézés körülményeivel. Egyértelműen kimutatható tendencia, hogy a fiatal korosztálynál közepes szintű, míg az idősebb korosztályok felé haladva egyre magasabb értéket ér el az átlagos elégedettségi szint. Külön kérdésben tértünk ki arra, hogy a hivatali ügyintézéssel kapcsolatban jellemzően melyik három tényezőt tartják a legfontosabbnak a válaszadók. Az eredményeket a következő ábra mutatja be.





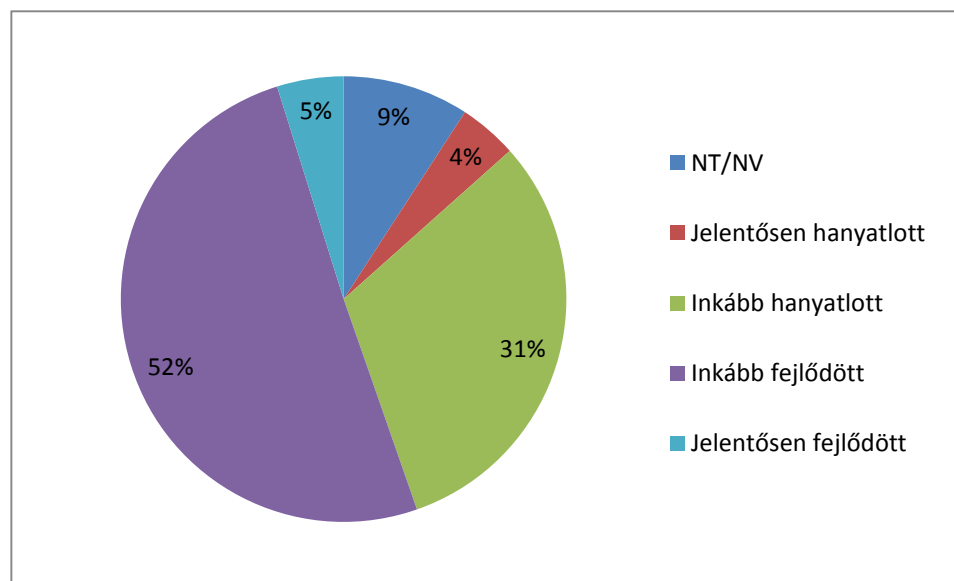
6. ábra A hivatali ügyintézés kapcsán mely három tényezőt tartja a legfontosabbnak? N=1200 fő

A három legfontosabbnak ítélt tényező a rövid várakozási idő és ezzel együtt a gyors ügyintézés, az ügyintéző személy udvariassága és segítőkészsége, valamint az ügyintézők szakmai felkészültsége és hozzáértése. Összességében megállapítható, hogy a legfontosabb pont az ügyintézés gyorsaságának növelése és ezáltal a várakozási idő leszorítása. Ezt a tényezőt tartották ugyanis a legfontosabbnak a válaszadók és ennek a jelenlegi állapotával a legkevésbé elégedettek.



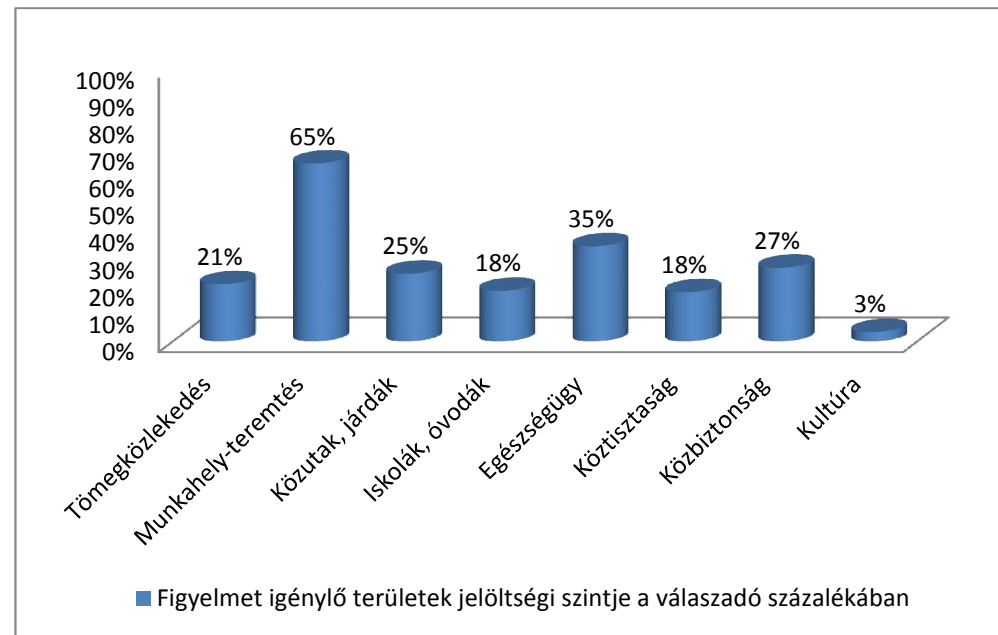
## 6.2. A VÁROSBAN MEGVALÓSULT FEJLESZTÉSEK LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE

Az elmúlt években Dunaújvárosban jelentős fejlesztések valósultak meg. Így fontos eleme volt jelen kutatásnak, a fejlesztésekkel kapcsolatos vélemények mérése. A megkérdezettek jelentős többsége szerint a Dunaújváros az elmúlt három évben fejlődött. A válaszadók 5%-a szerint jelentősen fejlődött a Város, míg 52%-uk szerint inkább fejlődött. A korcsoportok között e kérdés tekintetében nincs jelentős eltérés, minden korcsoportban azok vannak többségben, akik szerint inkább fejlődött a Település az elmúlt években.



7. ábra Ön szerint Dunaújváros az elmúlt három évben fejlődött vagy hanyatlott? %-os megoszlás, N=1200

A megvalósuló fejlesztések mellett megvizsgáltuk, hogy a válaszadók szerint mely területek igénylik a legnagyobb figyelmet, és mely területek szorulnak további fejlesztésekre.

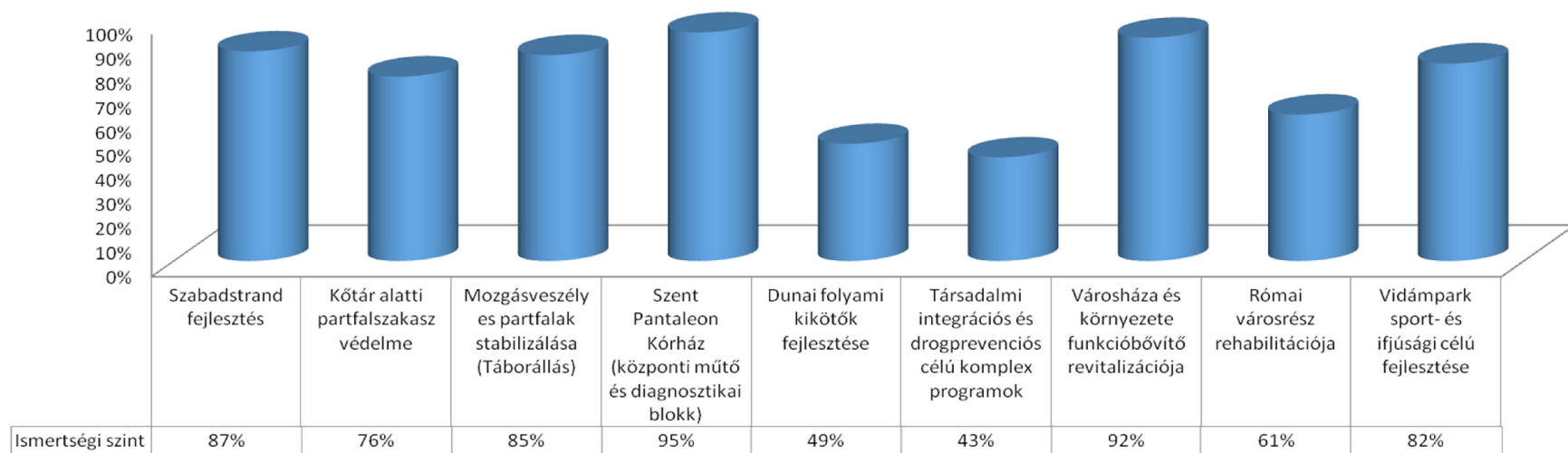


8. ábra Ön szerint az alább felsoroltak közül melyik az a két terület, ami a legtöbb figyelmet igényel a városban? %-os jelölési szint, N=1200

A válaszadók jelentős része, 65%-uk szerint a munkahely-teremtés és megőrzés ügye igényli a legnagyobb figyelmet a Városban. Manapság ez nem csoda, hiszen a válság hatására minden korosztály erősen érintett a magas szintű munkanélküliség okozta nehézségekben. A megkérdezettek 35%-a szerint szükség lenne az egészségügy fejlesztésére, ami szintén országos problémának tekinthető. Alacsonyabb szinten, de még továbbra is a válaszadók negyede szerint fontosnak ítélt területek a közutak, járdák és a közbiztonság javítása. Ezek szintén a város egésze számára értéket teremtő fejlesztési területet jelenthetnek.



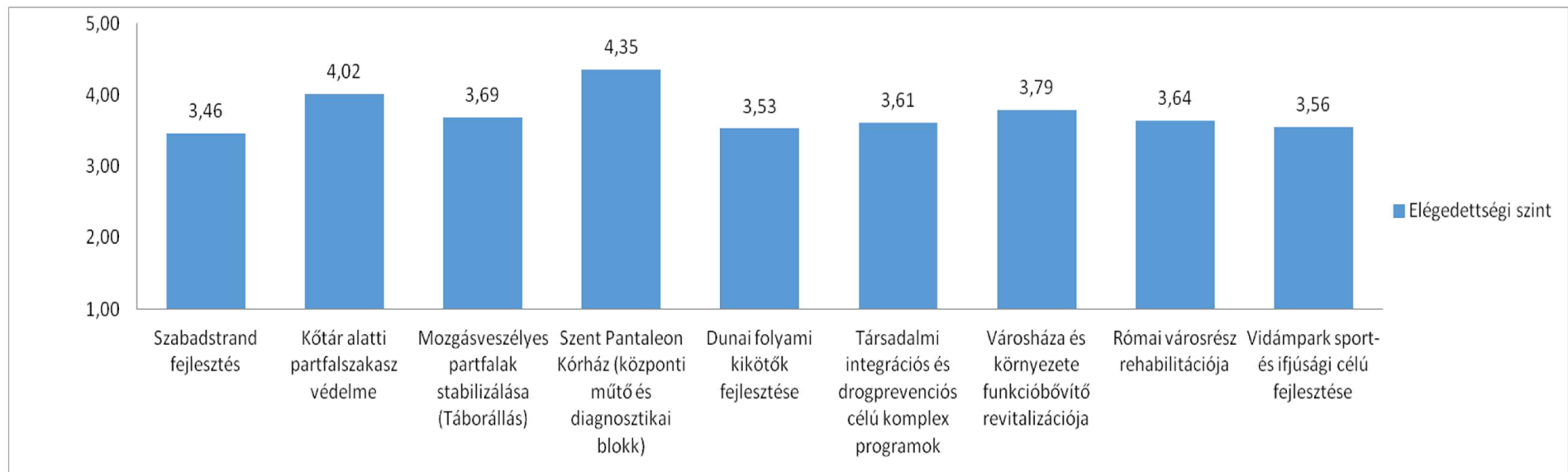
A Dunaújvárosban eddig megvalósult konkrét fejlesztések benne vannak a köztudatban, az adatok tanúsága szerint a válaszadók a projektek nagy többségéről hallottak. A legtöbb fejlesztés, melynek a híre eljutott a lakosokhoz, olyan fejlesztés, mely a lakosság egészét érinti valamilyen módon. Ilyen fejlesztésnek tekinthető a szabadstrand fejlesztése, a Kőtár alatti partfalszakasz védelme, meglévő védművel való összehangolása (Öreghegy és a Siklósi út közötti partvédmű) I., II. ütemei, Dunaújváros Táborállás területén lévő mozgásveszélyes partfalak stabilizálásának biztosításának I. üteme, központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása a Szent Pantaleon Kórházban, a Városháza és környezetének funkcióbővítő revitalizációja és a vidámpark területének sport- és ifjúsági célú fejlesztése. A „DaHarr - Dunai folyami kikötők fejlesztése” elnevezésű projekt, a társadalmi integrációt segítő és drogprevenációs célú komplex programok megvalósítása, a Római városrész szociális célú városrehabilitációja a dunaújvárosiak egy szűkebb rétegét érinti, ebből adódóan kevésbé jutott el a fejlesztés híre az emberekhez. A kérdésre adott válaszok megoszlását a 9. ábra szemlélteti.



9. ábra Válaszok %-os megoszlása aszerint, hogy hallottak-e a megvalósuló beruházásokról. N=1200



A beruházások ismertsége mellett az ezekkel kapcsolatos lakossági elégedettséget is vizsgáltuk egy 5-ös skála segítségével. Megállapítható, hogy a lakosság elégedettsége minden projekt esetén közepes felett található. Az elégedettségi szintet csak azok között a válaszadók között átlagoltuk, akik ismerték és értékelték a fejlesztést. A legjobban a Szent Pantaleon Kórházban kialakított központi műtő és diagnosztikai blokk fejlesztésével elégedettek a megkérdezettek, és egyben ezt a fejlesztést ismerte a legtöbb válaszadó. A legalacsonyabb ismertségi szinttel rendelkező DaHarr és drogprevenációs programmal kapcsolatos elégedettségi szint (3,53 – 3,61) is meghaladja a középértéket. A legkevesebben nyilvánították ki megelégedésüket a szabadstrand fejlesztésével kapcsolatban. A megvalósuló fejlesztésekkel kapcsolatos elégedettség átlagai a 10. ábrán láthatóak.

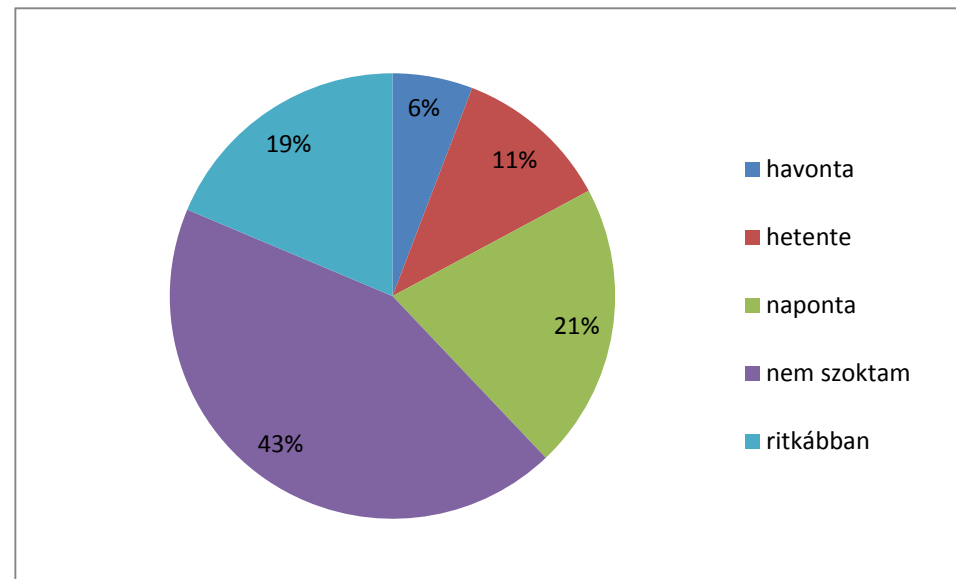


10. **ábra** Mennyire elégedettek átlagosan a lakosok az általuk ismert megvalósult fejlesztésekkel. Átlag, N=1200



### 6.3. HELYI KÖZLEKEDÉS LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE

A felmérés külön blokkban vizsgálta a dunaújvárosi lakosok közlekedési szokásait és az azzal kapcsolatos elégedettséget is. A megkérdezettek 57%-a szokta igénybe venni a helyi tömegközlekedést. A válaszadók 21%-a naponta utazik a tömegközlekedési eszközökkel. Kifejezetten magas, 43% azoknak az aránya, akik egyáltalán nem használnak tömegközlekedési eszközöket. Ez a tény magyarázatként szolgálhat arra a korábban bemutatott eredményre, miszerint csak a válaszadók 21%-a tartotta fontos területnek a tömegközlekedés színvonalának fejlesztését.

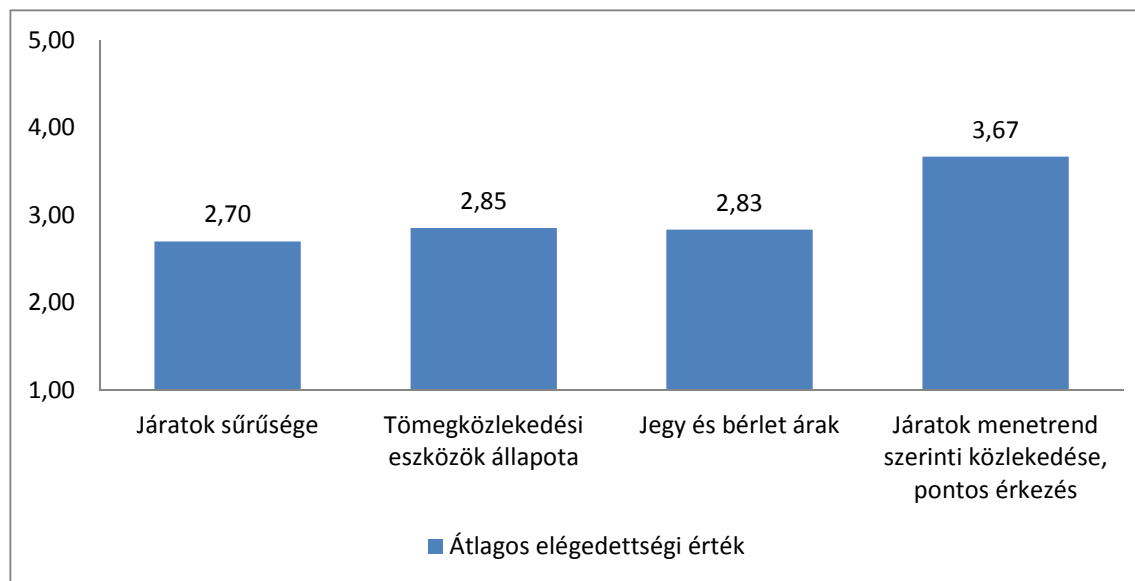


11. **ábra** Milyen gyakran szokta igénybe venni a helyi tömegközlekedést? %-os megoszlás, N=1200

A helyi tömegközlekedést használók átlagos elégedettségét a 12. ábra mutatja. A vizsgált közlekedési tényezőkkel kapcsolatos elégedettséget egy 5-ös skálán mértük, ahol az 1-es jelentése az egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig a teljes elégedettséget fejezi ki.



A válaszok alapján a közlekedési körülményekkel a válaszadók többsége a közepesnél kevésbé elégedett. Legkevésbé a járatok sűrűségével, illetve a jegy és bérlet árakkal elégedettek, míg leginkább a járatok menetrend szerint közlekedésével vannak megelégedve a megkérdezettek.



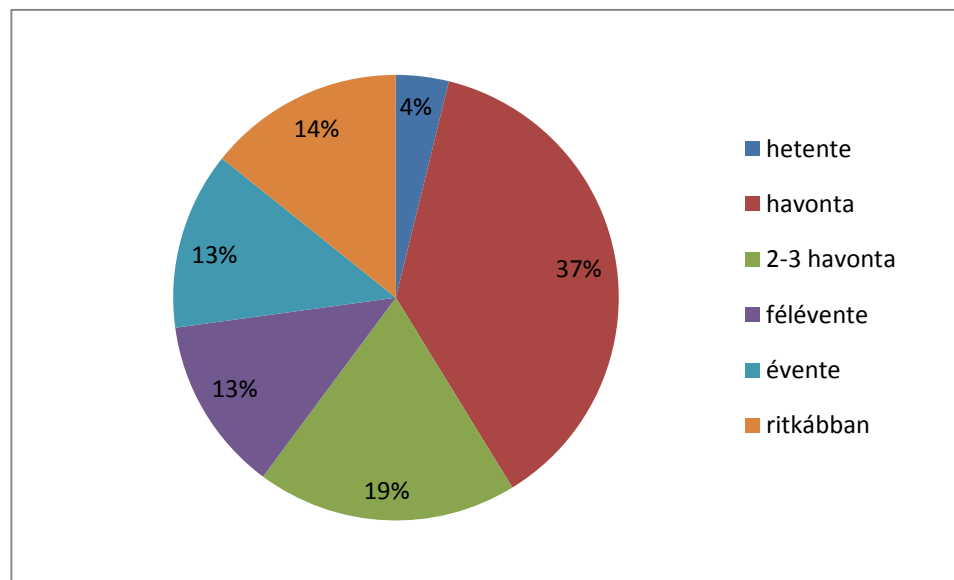
12. **ábra** Kérem, egy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a tömegközlekedés minőségével! Átlag, N=1200





#### 6.4. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE

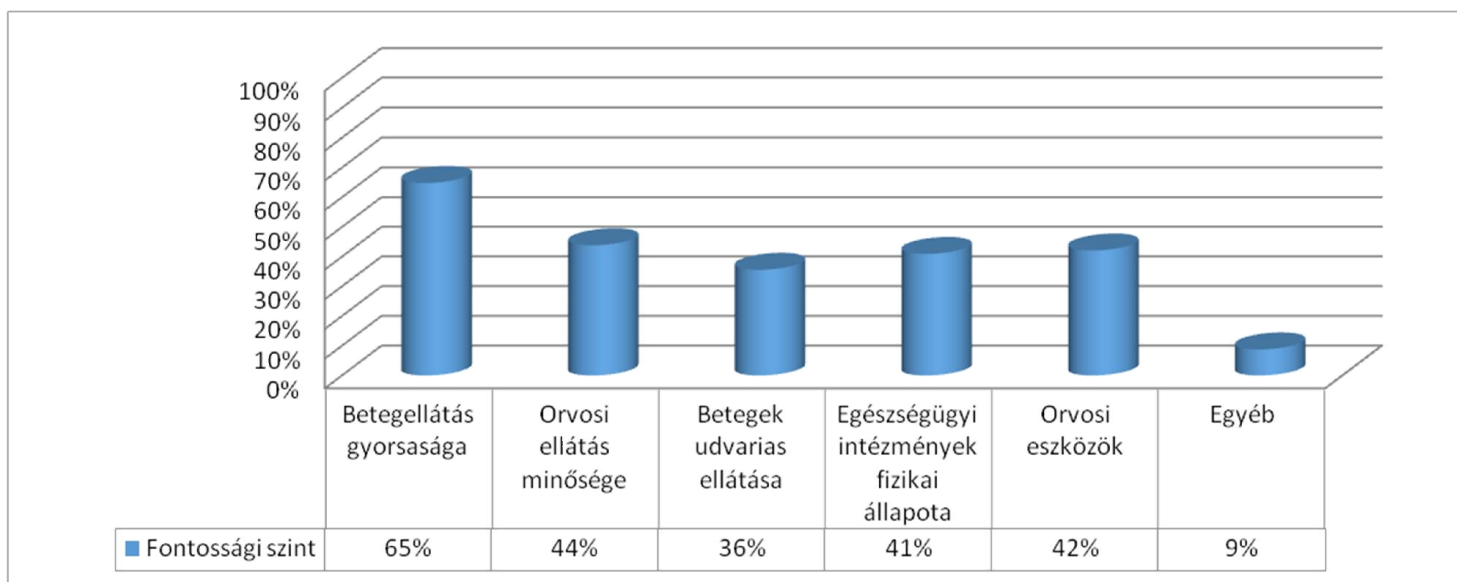
Nagyon változatos képet kapunk, amikor a dunaújvárosi háziorvosi és szakorvosi rendelő felkeresésének gyakoriságát vizsgáljuk. A válaszadók 37%-a havonta, 19%-a 2-3 havonta jár orvoshoz. Természetesen e tekintetben eltérés mutatkozik a korcsoportok között. A legtöbb korosztályban, 18-54 éves korcsoportokban a válaszadók többsége 2-3 havonta vagy annál ritkábban keresi fel valamely orvosát, míg az ennél idősebb korosztályokban jelentős azok aránya, akik gyakrabban járnak egészségügyi intézményekben. Ez az eredmény evidensnek mondható, hiszen az idősebbek gyakoribb egészségügyi ellátást igényelnek.



13. **ábra** Milyen gyakran szokta Ön háziorvosát vagy szakorvosát felkeresni? %-os megoszlás, N=1200



Egyértelműen széleskörű igény rajzolódik ki, ha megvizsgáljuk a lakosság véleménye szerint milyen további fejlesztésekre lenne szükség Dunaújvárosban, az egészségügy területén. Az eredmények a 14. ábrán láthatóak. A válaszadók több mint fele szerint szükséges lenne elsőként javítani a betegellátás gyorsaságán. A megkérdezettek mintegy 41%-44%-a szerint hasonló mértékben fontos fejlesztendő terület az orvosi ellátás minősége és az orvosi eszközökkel való felszereltség és az egészségügyi intézmények fizikai állapota egyaránt. Az egyéb válaszok a parkolási helyzetet, a mellékhelyiségek állapotát valamint a hosszú várólistákat említették meg problémaként.

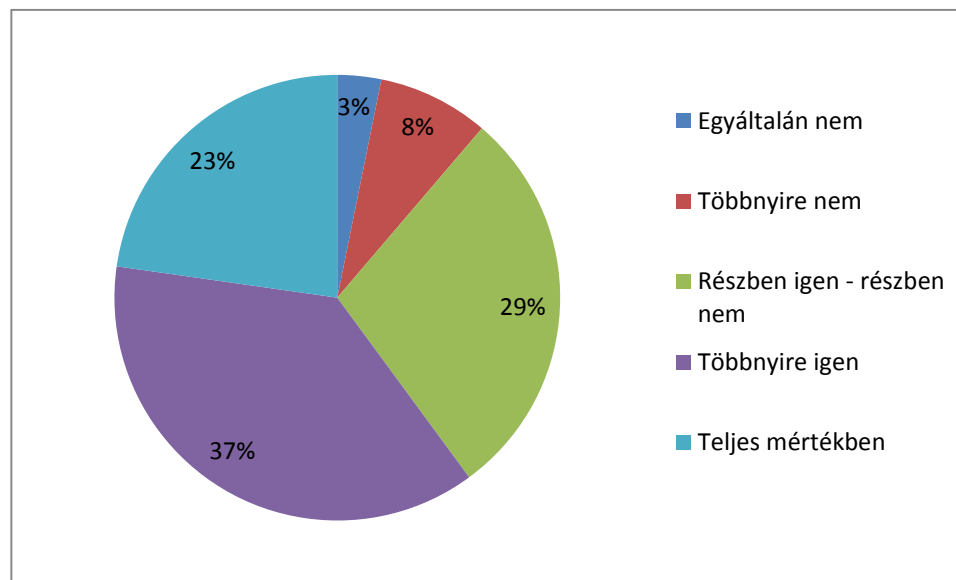


14. ábra Mit gondol, a helyi egészségügyi ellátás mely területén lenne szükség leginkább fejlesztésre? %-os megoszlás, N=1200



## 6.5. KÖZBIZTONSÁG

Az egészségügy és tömegközlekedés mellett, további fontos ügy a közbiztonság. A következőkben az ezzel kapcsolatos eredmények kerülnek bemutatásra. A válaszadók legnagyobb hányada többnyire biztonságban érzi magát Dunaújvárosban. Azonban jelentős azon válaszadók aránya is, akik részben igen- részben nem érzik magukat biztonságban lakóhelyükön. Szintén kiemelendő, hogy a válaszadók 23%-a teljes mértékben biztonságba érzi magát, míg csupán 11% azok aránya akik többnyire vagy egyáltalán nem érzik magukat biztonságban. Az eredmények a 15. ábrán láthatóak.



15. **ábra** Mennyire érzi magát biztonságban Ön a lakhelyén? %-os megoszlás, N=1200



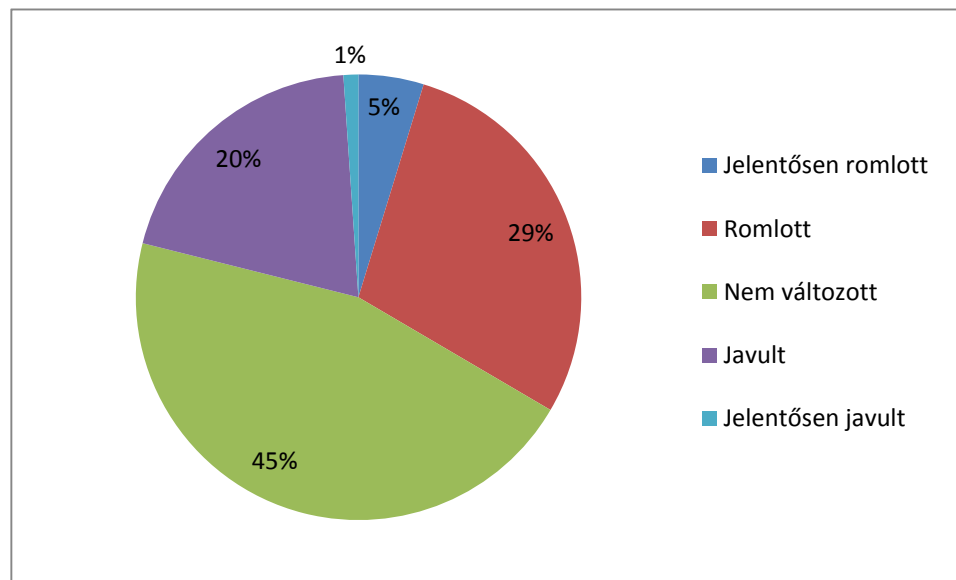
A lakosokat arról is kérdeztük, szerintük történt-e változás a közbiztonságban az elmúlt években. A válaszadók negyede gondolta úgy, hogy javult a közbiztonság, míg 45%-uk szerint nem változott a helyzet az elmúlt néhány évben. A megkérdezettek 25%-a szerint pedig romlott a közbiztonság a Városban. A két szélsőértéket csupán a válaszadók 7%-a jelölte összesen.

A válaszadók által megjelölt, legnagyobb figyelmet igénylő fejlesztendő területek között a közbiztonság a harmadik, tehát kiemelkedő helyet ért el. Ez arra utal, hogy a lakosság számára fontos a közbiztonság további, folyamatos javítása, annak ellenére is, hogy többnyire azért már biztonságban érzik magukat a városban.



## 6.6. KÖZNEVELÉSI INTÉZMÉNYEK

A közbiztonság után térjünk át a köznevelési intézmények megítélésének vizsgálatára. A válaszadók 23%-a áll kapcsolatban helyi köznevelési intézménnyel valamilyen formában (szülőként, dolgozóként, stb.) 50%-ukat egyértelműen azok a válaszadók adják, akiknél él a családban 18 év alatti gyermek. A köznevelési intézményekkel kapcsolatban állókat megkérdeztük, hogy mit gondolnak az elmúlt évek változásairól a dunaújvárosi köznevelés minőségével kapcsolatban. A köznevelésben érintettek 20%-a szerint javult a köznevelés minősége, míg 45%-uk szerint nem volt változás az elmúlt években. Viszonylag magas, 29%-os arányban gondolják úgy az érintettek, hogy romlott a minőség. Az eredményeket a következő ábra mutatja.



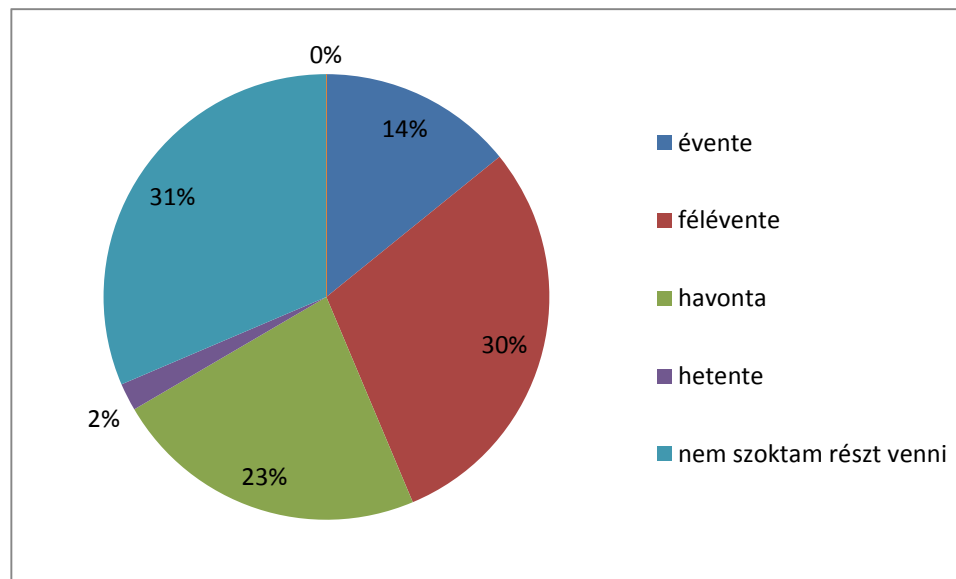
16. **ábra** Mit gondol, az elmúlt években hogyan változott a köznevelés minősége az Ön lakóhelyén és annak környékén? %-os megoszlás, N=1200



## 6.7. KULTURÁLIS ÉLET

A kérdőív következő részében a helyi kulturális élet megítélésnek vizsgálatára tértünk ki. A válaszadók 76%-a nyomon követi a helyi kulturális életet. Összefüggés mutatható ki a kulturális élet iránti érdeklődés és a legmagasabb iskolai végzettség között. Jellemzően a magasabb végzettségűek felé haladva egyre nagyobb százalékban érdeklődnek a válaszadók a kultúra iránt. Azonban a helyi kulturális eseményeken való részvétel gyakorisága alacsonyabb lakossági aktivitást mutat. Az ezzel kapcsolatos eredmények a 16. ábrán láthatóak.

A válaszadók közel egyharmada egyáltalán nem szokott a dunaújvárosi kulturális eseményeken megjelenni, 30%-uk fél évente, míg a megkérdezettek 23%-a havonta szokott részt venni helyi fesztiválokon, kulturális eseményeken. A korcsoportok között nem mutatkozik jelentős eltérés a kulturális eseményeken való részvétel gyakoriságában, az eredmények szintén inkább az iskolai végzettséghez köthetők a korábban bemutatott tendenciához hasonlóan.



17. ábra Milyen gyakran szokott részt venni helyi kulturális eseményeken? %-os megoszlás, N=1200

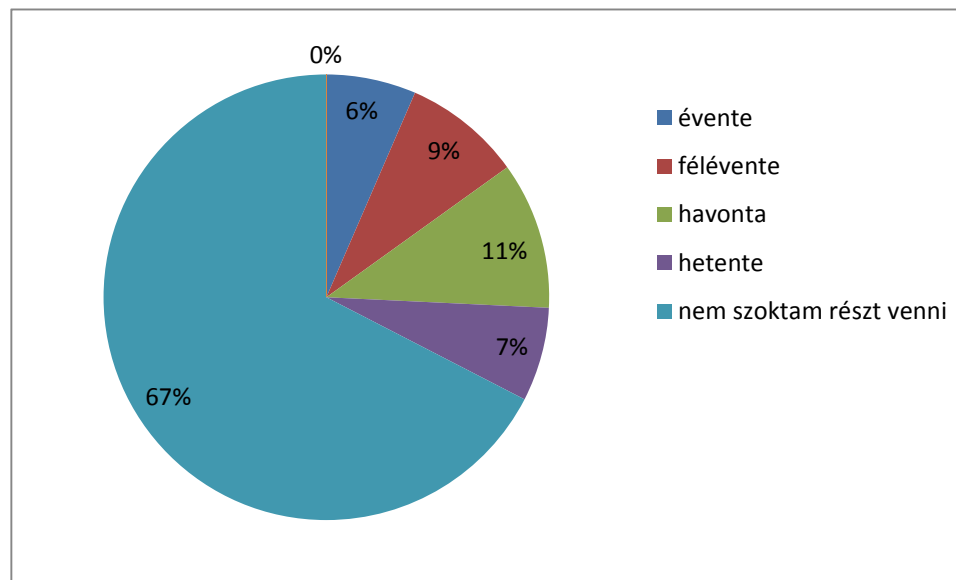
A részvétel gyakorisága mellett kitértünk a kulturális programok minőségének javulásával kapcsolatos vélemények felmérésére. A válaszadók 42%-a szerint javult a kulturális programok minősége, valamint 46%-uk szerint nem történt változás az elmúlt években. A kultúra további fejlesztését nem értékelték magas prioritásúnak a válaszadók a legfontosabb fejlesztési területek között.





## 6.8. SPORTPROGRAMOK

A közösségi élet másik kiemelkedő területe a városi sportesemények és rendezvények. A válaszadók 48%-a követi nyomon a helyi sportprogramokat. Jellemzően a férfiak sokkal nagyobb arányban (61%) érdeklődnek a sportprogramok iránt, mint a nők (39%). A programokon és rendezvényeken való részvételi arány azonban jóval kevesebb, csupán 33%. A részvételi gyakoriságot a 17. ábra mutatja be. A válaszadók csupán 18%-a vesz részt heti vagy havi rendszerességgel sportprogramokon. A korosztályok szerinti bontásban a 35-44 éves korosztály részvételi aránya a legmagasabb (52%). A programokon való részvétel arányában is egyértelmű eltérés mutatkozik a férfiak és a nők között. A férfiak 28%-a vesz részt havi vagy heti rendszerességgel sportprogramokon, míg ez az arány a nőknél csupán 10%.



18. ábra Milyen gyakran szokott részt venni a helyi sporteseményeken? %-os megoszlás, N=1200

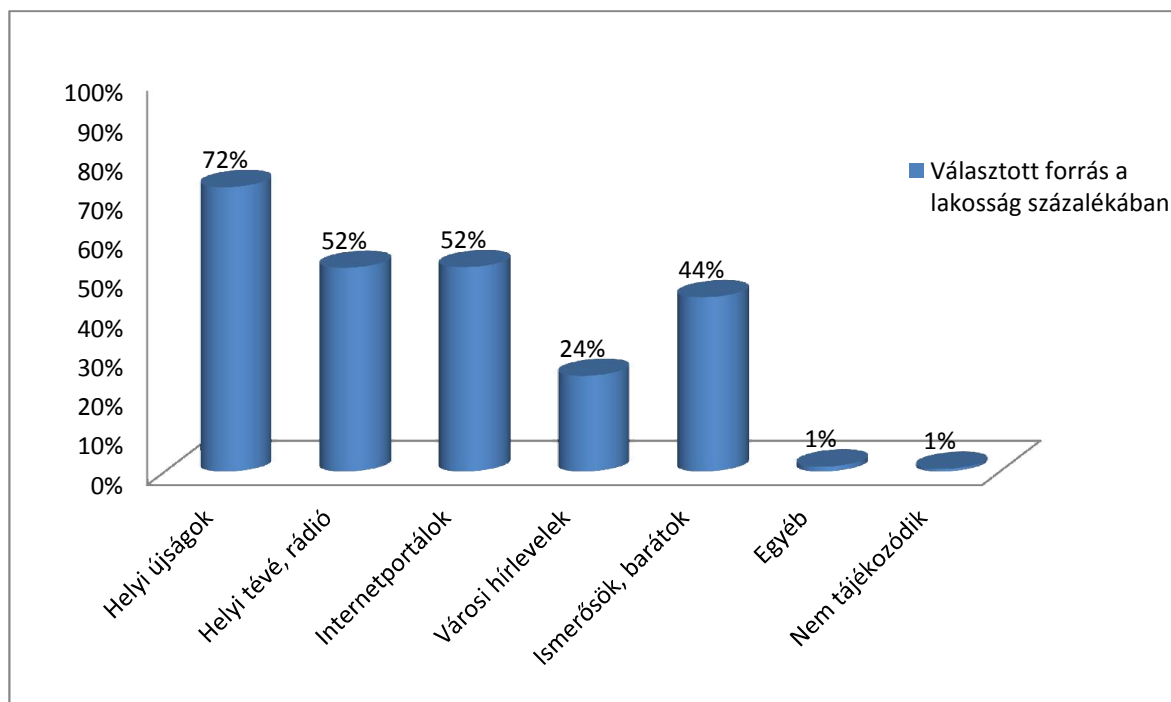


Megkérdeztük a válaszadókat a sportprogramok minőségének változását illetően is. Átlagosan a válaszadók 24%-a gondolja úgy, hogy javult a minőség, míg 62%-uk szerint az elmúlt években nem történt változás. Pontosabb képet mutat azonban az a vizsgálat, amikor a minőség megítélését összevetjük a részvétel gyakoriságával. Létszámszerűen kisebb arányban vannak ugyanis azok a válaszadók, akik hetente vagy havonta vesznek részt a városi sportrendezvényeken, azonban külön vizsgálva az ő véleményüket egyértelműen látható, hogy magasabb arányban (55% - akik hetente vesznek részt és 48% - akik havonta vesznek részt) érzik úgy, hogy javult a programok minősége. A minőséget leginkább azok jelölték változatlanoknak, akik egyáltalán nem (74%) vagy csak évente, félévente járnak ilyen rendezvényekre (40% - akik évente és 50% - akik félévente járnak). Véleményünk szerint relevánsabb azok véleménye, akik rendszeresen látogatják ezeket a programokat, azonban tanulságos az a tény is, hogy a programokon ritkán vagy egyáltalán nem résztvevők aránya magas, és így értelem szerűen nem is érzékelhetik a minőségi változásokat. A sportprogramok intenzívebb vagy új típusú kommunikációjával, reklámozásával talán növelhető lenne a részvételi arány is.



## 6.9. HELYI ÜGYEKRŐL VALÓ TÁJÉKOZOTTSÁG

Végül megvizsgáltuk azt is, mely forrásból informálódnak a dunaújvárosi lakosok a Várost érintő ügyekről. A válaszadók jelentős többsége (72%) a helyi újságokból értesül a helyi közügyekről. A lakosság több mint felének fő információforrásai az internetes portálok, valamint a helyi tévé és rádió. Jelentős, 44%-os arányban az ismerősöktől és barátoktól hallanak a várost érintő ügyekről a válaszadók. Ha korcsoportok szerint vizsgáljuk a tájékozódást a helyi ügyekről, akkor az látszik, hogy az újságokból minden korosztály egyaránt jelentős arányban tájékozódik, azonban a legmagasabb érték 55 éves kor felett adódik, amikor már a válaszadók  $\frac{1}{4}$ -ének egyik legfontosabb információs forrása az újság. Szintén erre a korosztályra jellemző a helyi televízióból és rádióból való tájékozódás aránya, ami a korral együtt tendenciálisan csökken. Éppen ellenkezően alakul ez a tendencia az internetportálok használatával kapcsolatban, mivel ezt a fajta információforrást jellemzően a fiatalabb korosztály használja, de felkeresésük még a 55-64 éves korosztályon belül is eléri az 50%-ot. Szintén a fiatalabb korosztály hallja gyakrabban a várost érintő ügyeket ismerősöktől, barátoktól. A városi hírleveleket meglehetősen kevesen, csupán a válaszadók negyede ismeri.



19. **ábra** Mely forrásból tájékozódik a Várost érintő ügyekről? %-os megoszlás, N=1200

Ezt követően a helyi sajtótermékekből való tájékozódás gyakoriságát is mértük. Az eredmények szerint a válaszadók jelentős többsége (62%) tájékozódik rendszeresen a Dunaújváros című ingyenes hetilapból, felük szerez rendszeresen információkat a közügyekről a Dunaújvárosi Hírlapból és az InfoDunaújváros című ingyenes programfüzetből. Csupán 26% és 22%-uk szokott a saját városi tévécsatornáról valamint az önkormányzati honlapról rendszeresen tájékozódni a Várost érintő ügyekről.



A tévécsatornát a válaszadók 40%-a néha megnézi, azonban a válaszadók fele az internetes portált soha sem használja a várost érintő ügyekről való tájékozódásra. Az összesített értékeket a következő ábra mutatja be.

	Soha	Néha	Rendszeresen	NT/NV
DSTV Dunaújváros Televízió	34%	40%	26%	1%
Dunaújváros című ingyenes hetilap	16%	21%	62%	1%
Rádió 24	33%	28%	38%	1%
www.dunaujvaros.hu (önkormányzati honlap)	48%	28%	22%	2%
Dunaújvárosi Hírlap	26%	24%	50%	1%
InfoDunaújváros című ingyenes programfüzet	19%	28%	52%	1%

**1. táblázat** Milyen gyakran szokta olvasni, vagy nézni-hallgatni ezeket a médiumokat? %-os megoszlás, N=1200



## 7. ÖSSZEGZÉS, JAVASLATOK

A véleményfelmérő kérdőívek kiértékelésének alapján egyértelműen megállapítható, hogy a fejlesztésekre vonatkozó lakossági igények legnagyobb mértékben a munkahely-teremtés és megőrzés fejlesztésére alakultak ki, ami minden város vezetésének hosszú távú stratégiai céljai között szerepel. A közszolgáltatásokkal kapcsolatos legmagasabb fejlesztési igények többsége az egészségügy területén merül fel. A rendelkezésre álló információ alapján, a véleményfelmérés e tanulmányban bemutatott eredményeinek ismeretében fontosnak tartottunk megfogalmazni néhány, fejlesztésre vonatkozó javaslatot.

### 7.1. AZ ORVOSI ELLÁTÁS FEJLESZTÉSÉRE VONATKOZÓ JAVASLATOK

A háziorvosi és szakorvosi rendelők felkeresésének gyakorisága nagyon változatos képet mutat, amit nagyban befolyásolnak a különböző korcsoportok. Az azonban teljesen egyértelmű, hogy széleskörű igény rajzolódott ki a kérdőíves felmérés eredményeként az egészségügyi ellátás körülményeinek fejlesztésére vonatkozóan. Amellett, hogy ez az egyik legfontosabbnak ítélt fejlesztendő terület a közszolgáltatások között, széleskörű a fejlesztés irányainak igénye is. A válaszadók több mint fele szerint szükséges lenne elsőként javítani a betegellátás gyorsaságán, azonban további 41%-44%-a szerint hasonló mértékben fontos fejlesztendő terület az orvosi ellátás minősége és az orvosi eszközökkel való felszereltség és az egészségügyi intézmények fizikai állapota egyaránt.

A terület kiemelt figyelmet kap a város lakosságától, hiszen a Szent Pantaleon Kórházban megvalósult fejlesztés során kialakított központi műtő és diagnosztikai blokk ismertségi szintje érte el az elmúlt évek fejlesztései közül a legmagasabb ismertségi szintet és a legmagasabb elégedettségi szintet is ez a fejlesztés váltotta ki. Az egészségügy területén láthatóan további fejlesztésekre van szükség, melyekkel a Város vezetése a legnagyobb elégedettséget és elismertséget érhetné el.



## 7.2. EGYÉB FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

Fontos fejlesztendő terület a hivatali ügyintézésrel kapcsolatos tényező további fejlesztése. A válaszadók 90%-a nevezte meg az egyik legfontosabb tényezőként a gyors ügyintéztést és a rövid várakozási időt, és ezzel egyidejűleg e tényező kapcsán mértük a legalacsonyabb elégedettségi szintet is. A fiatalabb korosztály körében ez az érték csupán a közepes elégedettséget éri el. A felmérésből kiderült az is, hogy a többség nem rendelkezik pontos ismeretekkel arról, hogy az ügyintézés miképp alakult át a járási hivatalok létrehozásával. Érdemes lenne ezzel kapcsolatban egy tájékoztató kiadványt összeállítani, mely röviden, közérthetően bemutatja a járási hivatalok kialakításából adódó változásokat, különös hangsúlyt fektetve az ügyintéztést érintő információkra, elérhetőségekre. Ezzel a lakosság számára egyszerűbbé válik az ügyintéztés, a megfelelő helyen tudják jelezni panaszukat, ami a rendszer javításához elengedhetetlenül szükséges.

A köznevelési intézményekkel alacsony arányban állnak valamilyen kapcsolatban a válaszadók, ez közrejátszhat abban, hogy a megkérdezettek csupán 18%-a tartotta fontos fejlesztési területnek az óvodák, iskolák fejlesztését, ezzel az utolsó helyre sorolva. Ennek ellenére mégis fontos területként kell rá tekinteni, hiszen az érintettek majdnem egyharmada szerint romlott a köznevelés minősége, valamint 45%-uk szerint nem romlott, de nem is tapasztalható javulás. Bár a Klebelsberg Intézményfenntartó Központtal történt feladatmegosztás után a köznevelés minőségére az önkormányzatnak csak közvetett ráhatása van, a köznevelési intézmények fizikai és technikai állapotának fejlesztése ugyanakkor továbbra is önkormányzati feladat maradt.

A tömegközlekedési eszközöket használók aránya szintén alacsony, azonban az érintettek elégedettsége csak a járatok menetrend szerinti közlekedése és pontos érkezése kapcsán haladja meg a közepes értéket, minden más tekintetben alul marad. Az elégedettség leginkább a járatok sűrűségének emelésével lenne növelhető.





## 8. MELLÉKLET

1. számú melléklet: Véleményfelmérő kérdőív
  - Dunaujvaros\_AROP\_lakossagi\_felmeres\_kerdoiv



## VÉLEMÉNYFELMÉRŐ KÉRDŐÍV

### DUNAÚJVÁROS MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA

#### ÁROP-1.A.5-2013-2013-0090 kódszámú Önkormányzati Szervezetfejlesztés pályázathoz kapcsolódóan

1. Melyik településen lakik Ön? Kérem, adja meg irányítószámmal együtt!

----- **HA NEM DUNAÚJVÁROS (2400, 2407) → VÉGE!**

2. Mi az Ön neme?

- Férfi
- Nő

3. Melyik évben született Ön?

-----

4. Hány éve él Ön Dunaújvárosban?

- kevesebb mint 1 éve
- 1-5 éve
- 6-10 éve
- több mint 10 éve

5. Hány fős háztartásban él?

-----

6. Lakik-e az Ön háztartásában kiskorú (18 év alatti) gyermek?

- igen
- nem

7. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- alapfokú, legfeljebb 8 osztály
- középfokú, érettségi nélkül
- középfokú, érettségivel
- felsőfokú, diploma

8. Jelölje, hogy a következő csoportok közül melyikbe tartozik!

- alkalmazott, vállalkozó
- munkanélküli
- tanuló
- nyugdíjas
- egyéb (GYED, GYES, stb.)



**9. Milyen módon intézi leggyakrabban a hivatali ügyeit?**

- Személyesen
- Telefonon
- Interneten
- Postai úton

**10. Milyen gyakran keresi fel a Polgármesteri Hivatalt?**

- hetente vagy gyakrabban
- havonta
- félévente
- évente
- ritkábban

**11. Hallott-e Ön arról, hogy nemrég járások jöttek létre Magyarországon?**

- Igen
- Nem
- NV/NT

**12. Ön szerint a következő feladatok, ügycsoportok közül melyek kerültek át járási hatáskörbe?**

		Önkormányzati	Járásai	NT/NV
1.	Okmányhivatal			
2.	Szociális és egészség ügyek			
3.	Építési ügyek			
4.	Anyakönyvi ügyek			
5.	Adóügy			
6.	Oktatásügy			
7.	Gyámügy			
8.	Bölcsődei és óvodai ellátási ügyek			

**13. Melyik ügyintézési helyet keresi fel a leggyakrabban?**

- Polgármesteri Hivatal
- Járásai Hivatal - Okmányiroda
- Kormányablak



**14. Milyen ügyekben szokott leggyakrabban a Polgármesteri Hivatalhoz fordulni?**

- Szociális (segély, támogatás)
- Oktatás, nevelés, sport, művelődés
- Környezetvédelem (településtisztaság, kommunális hulladék kezelése)
- Vagyonkezelés (sportfejlesztés, ifjúságszervezői feladatok, kontrolling)
- Építésügy (Építési, bontási engedély)
- Anyakönyvi (házasságkötés, haláleset)
- Városüzemeltetés (út, személyszállítás)
- Adóügy (építmény, gépjármű)

**15. Kérem, egy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett az ügyintézés**

**körülményeivel!** A skálán az 1-es jelentése egyáltalán nem elégedett, 5-ös jelentése pedig, hogy teljesen elégedett.

1	Polgármesteri hivatal ügyfélfogadási ideje	1	2	3	4	5
2	Ügyintézés gyorsasága	1	2	3	4	5
3	Ügyintéző munkájával	1	2	3	4	5
4	Ügyintézés minőségével	1	2	3	4	5

**16. A hivatali ügyintézés kapcsán mely három tényezőt tartja a legfontosabbnak?**

- Ügyfélfogadási idő
- Rövid várakozási idő /gyors ügyintézés
- Ügyintéző személy udvariassága, segítőkészsége
- Ügyintéző személy szakmai felkészültsége, hozzáértése
- Ügyfélfogadás fizikai körülményei

**17. Ön szerint Dunaújváros az elmúlt három évben fejlődött vagy hanyatlott?**

1	jelentősen fejlődött
2	inkább fejlődött
3	inkább hanyatlott
4	jelentősen hanyatlott
5	NT/NV

**18. Ön szerint az alább felsoroltak közül melyik az a két terület, ami a legtöbb figyelmet igényel a városban? (kettőt jelölhet)**

1	Tömegközlekedés színvonala
2	Munkahely-teremtés és megőrzés
3	Közutak, járdák
4	Iskolák, óvodák fejlesztése
5	Egészségügy fejlesztése
6	Köztisztaság
7	Közbiztonság
8	Kultúra



**19. A következőkben az elmúlt években történt helyi fejlesztéseket sorolok fel. Hallott ezekről a beruházásokról?**

		Igen	Nem
1.	Szabadstrand fejlesztés		
2.	Kőtár alatti partfalszakasz védelme, meglévő védművel való összehangolása (Öreghegy és a Siklói út közötti partvédmű) I. ,II. ütemei		
3.	Dunaújváros, Táborállás területén lévő mozgásveszélyes partfalak stabilizálásának biztosításának I. üteme		
4.	Központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása a Szent Pantaleon Kórházban		
5.	„DaHar – Dunai folyami kikötők fejlesztése”		
6.	"A társadalmi integrációt segítő és drogprevenációs célú komplex programok megvalósítása Dunaújvárosban"		
7.	A Városháza és környezetének funkcióbővítő revitalizációja		
8.	A Római városrész szociális célú városrehabilitációja		
9.	A Vidámpark területének sport- és ifjúsági célú fejlesztése		

**20. Kérem, egy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a fejlesztések megvalósításával!** A skálán az 1-es jelentése egyáltalán nem elégedett, 5-ös jelentése pedig, hogy teljesen elégedett. Amennyiben nem ismeri az adott fejlesztési projektet jelölje a 0 válaszlehetőséget.

		1	2	3	4	5	0
1.	Szabadstrand fejlesztés						
2.	Kőtár alatti partfalszakasz védelme, meglévő védművel való összehangolása (Öreghegy és a Siklói út közötti partvédmű) I., II. ütemei						
3.	Dunaújváros, Táborállás területén lévő mozgásveszélyes partfalak stabilizálásának biztosításának I. üteme						
4.	Központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása a Szent Pantaleon Kórházban						
5.	„DaHar – Dunai folyami kikötők fejlesztése”						
6.	"A társadalmi integrációt segítő és drogprevenációs célú komplex programok megvalósítása Dunaújvárosban"						
7.	A Városháza és környezetének funkcióbővítő revitalizációja						
8.	A Római városrész szociális célú városrehabilitációja						
9.	A Vidámpark területének sport- és ifjúsági célú fejlesztése						



**21. Milyen gyakran szokta Ön igénybe venni a helyi tömegközlekedést?**

- naponta
- hetente
- havonta
- ritkábban
- nem szoktam **Ugrás a 23. kérdésre!**

**22. Kérem, egy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a tömegközlekedés minőségével!** A skálán az 1-es jelentése egyáltalán nem elégedett, 5-ös jelentése pedig, hogy teljesen elégedett.

1.	Járatok sűrűsége	1	2	3	4	5
2.	Tömegközlekedési eszközök állapota	1	2	3	4	5
3.	Jegy és bérlet árak	1	2	3	4	5
4.	Járatok menetrend szerinti közlekedése, pontos érkezés	1	2	3	4	5

**23. Milyen gyakran szokta Ön háziorvosát vagy szakorvosát felkeresni?**

- hetente
- havonta
- 2-3 havonta
- félévente
- évente
- ritkábban

**24. Mit gondol, ahelyi egészségügyi ellátás mely területén lenne szükség leginkább fejlesztésre? Többet is megjelölhet.**

- betegellátás gyorsasága
- orvosi ellátás minősége
- betegek udvarias ellátása
- egészségügyi intézmények fizikai állapota
- orvosi eszközök
- egyéb: .....

**25. Mennyire érzi magát biztonságban az Ön lakhelyén?**

- teljes mértékben
- többnyire igen
- részben igen-részben nem
- többnyire nem
- egyáltalán nem



**26. Mit gondol, az elmúlt években hogyan változott a közbiztonság az Ön lakóhelyén és annak környékén?**

- jelentősen javult
- javult
- nem változott
- romlott
- jelentősen romlott

**27. Kapcsolatban áll-e Ön valamilyen formában a helyi köznevelési intézményekkel? (szülőként, dolgozóként, stb.)**

- igen
- nem **Ugrás a 29. kérdésre!**

**28. Mit gondol, az elmúlt években hogyan változott a köznevelés minősége az Ön lakóhelyén és annak környékén?**

- jelentősen javult
- javult
- nem változott
- romlott
- jelentősen romlott

**29. Nyomon követi Ön a helyi kulturális eseményeket, rendezvényeket, fesztiválokat?**

- igen
- nem

**30. Milyen gyakran szokott részt venni a helyi kulturális eseményeken?**

- hetente
- havonta
- félévente
- évente
- nem szoktam részt venni

**31. Mit gondol, az elmúlt években hogyan változott a kulturális programok minősége az Ön lakóhelyén és annak környékén?**

- jelentősen javult
- javult
- nem változott
- romlott
- jelentősen romlott



**32. Nyomon követi Ön a helyi sporteseményeket, rendezvényeket?**

- igen
- nem

**33. Milyen gyakran szokott részt venni a helyi sporteseményeken?**

- hetente
- havonta
- félévente
- évente
- nem szoktam részt venni

**34. Mit gondol, az elmúlt években hogyan változott a sportprogramok minősége az Ön lakóhelyén és annak környékén?**

- jelentősen javult
- javult
- nem változott
- romlott
- jelentősen romlott

**35. Mely forrásból tájékozódik a várost érintő ügyekről? Több válasz is adható!**

1. helyi újságok
2. helyi tévé, rádió
3. internetportálok
4. városi hírlevelek
5. ismerősök, barátok
6. egyéb, és pedig:.....
7. nem tájékozódok a helyi ügyekről





**36. A következőkben különböző médiumokat olvasok fel Önnek. Kérem, mondja meg, hogy milyen gyakran szokta olvasni, vagy nézni-hallgatni ezeket! Soha, néha, vagy rendszeresen?**

		1 - soha	2 - néha	3 - rendszeresen	9 – NT/NV
1	DSTV Dunaújváros Televízió				
2	Dunaújváros című ingyenes hetilap				
3	Rádió 24				
4	<a href="http://www.dunaujvaros.hu">www.dunaujvaros.hu</a> (önkormányzati honlap)				
5	Dunaújvárosi Hírlap				
6	InfoDunaújváros című ingyenes programfüzet				