



## Tanulmány

### Átfogó felmérés a közszolgálattal kapcsolatos elégedettségről Zárójelentés

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



2014.09.30.



## 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 - Zárójelentés
Dokumentum verziószáma:	v2.0
Módosítás rövid leírása:	Észrevételek javítása
Dokumentum készítője:	AAM Tanácsadó Zrt. (a továbbiakban Tanácsadó)
Dokumentum készítésének dátuma:	2014. szeptember 30.



## TARTALOMJEGYZÉK

1. VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	4
2. BEVEZETÉS	7
3. KUTATÁSI MÓDSZERTAN	9
4. MINTA	10
5. A KÉRDŐÍV FELÉPÍTÉSE	11
6. KUTATÁSI EREDMÉNYEK	12
6.1. Hivatalos ügyintézés	12
6.2. Helyi közlekedés lakossági megítélése	26
6.3. Egészségügyi ellátás lakossági megítélése	29
6.4. Közbiztonság	31
6.5. Köznevelési intézmények	33
6.6. Kulturális élet	35
6.7. Sportprogramok	37
6.8. Helyi ügyekről való tájékozottság	39
7. FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE, FEJLESZTÉSI JAVASLATOK	42
7.1. Korábbi beruházások, fejlesztések	44
7.2. Projekt kapcsolódó fejlesztési eleme	48
7.3. Benchmark kutatás eredményei	52
7.3.1. Budapest Főváros XVII. kerület Rákosmente Önkormányzata	52
7.3.2. Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata	53
7.4. Jövőbeli fejlesztési irányok 2014-2020-ra vonatkozóan	54
8. MELLÉKLET	71



## 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 2014 márciusában, majd ezt követően egy visszamérésre 2014 szeptemberében. A kutatásban 1200 lakos vett részt, amely 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 visszamérési kérdőíves kutatás a helyi ügyintézés témájában a következő fő eredményeket hozta. A lakosság többsége (80%) személyesen intézi hivatali ügyeit és 78%-uk 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 (4,004) átlagot érte el az ügyintézés gyorsaságával való elégedettségi szint, pedig a lakosság számára a rövid várakozási idő, a gyors ügyintézés az egyik legfontosabbnak tartott tényező a hivatali ügyintéзések kapcsán.

A kutatás másik nagy alegysége a fejlesztésekkel kapcsolatos vélemények mérésére koncentrált. A lakosság nagyobbik része (77%) úgy véli a Város az elmúlt években fejlődött, pozitív változások történtek. A válaszadók 64%-a véli úgy, hogy a város inkább fejlődött, a márciusi 51%-os aránnyal szemben. A fejlődést jelentős mértékűnek érzékelők aránya pedig 5%-ról 13%-ra nőtt fél év alatt. 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 válaszadók legnagyobb százaléka szerint szükség lenne a munkahelyteremtéssel és megőrzéssel kapcsolatos fejlesztésekre (55%), valamint az egészségügy további fejlesztésére (42%).

A helyi közlekedést a válaszadók 50%-a veszi igénybe valamilyen rendszerességgel. A helyi buszközlekedéssel való lakossági elégedettség közepesnek (2,77) mondható, leginkább a járatok menetrend szerinti közlekedésével vannak megelégedve, míg a legkevésbé a járatok sűrűségével, illetve a jegyek és bérletek árával. 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 70%-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 (62%) biztonságban érzi magát lakhelyén, azonban a válaszadók 48%-a szerint nem történt változás a közbiztonság tekintetében Dunaújvárosban. A közbiztonság további javítása az ötödik legfontosabbnak ítélt fejlesztési terület a városban.

A köznevelési intézményekkel a válaszadók 22%-a áll valamilyen módon kapcsolatban, akik közül 46% véli úgy, hogy nem változott a köznevelés minősége az elmúlt években, azonban 25%-uk úgy ítéli meg, hogy romlott a minőség.



A válaszadók többsége (75%) nyomon követi a helyi kulturális eseményeket, rendezvényeket, fesztiválokat azonban ezeken kisebb arányban, csupán 65%-ban vesznek részt a válaszadók. A minőség változatlanságát a válaszadók 48%-a ítélte meg, míg 47%-uk egyértelműen a minőség javulását érzékeli.

A sportesemények és rendezvények nyomon követőinek aránya alacsonyabb, 54%-os arányt ért el, az ezeken való részvételi arány azonban csak 36%. Az összes válaszadó 62%-a szerint nem változott a programok minősége és csak 25%-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 (70%) 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.

A lakossági felmérés visszamérésének eredményei nagyvonalakban megegyeznek a márciusi felmérés eredményeivel, eltérés csupán néhány ponton azonosítható, de mértékük nem jelentős. A korábbi értékek összevetése az aktuális eredményekkel támpontot nyújt a további fejlesztési lehetőségek azonosítására. Összefüggés azonosítható a fejlesztendőnek ítélt területek és a projekt keretein belül megvalósult 3. számú fejlesztési elem során készült tanulmányban kidolgozott fejlesztési akciók között. Ezen túlmenően számos olyan jelenleg futó és jövőben potenciálisan elérhető pályázati lehetőség került azonosításra, amelyek egyaránt a közszolgáltatások színvonalának fejlesztését szolgálják.



## 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 tanulmány előzményeként szolgál a 2014. március 31-én leadott első körös lakossági felmérés eredményeit bemutató tanulmány, ezáltal a fél év alatt történt változások azonosíthatóvá válnak. Ennek köszönhetően újabb, pontosított fejlesztési javaslatok megfogalmazása válik lehetővé. 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. Az egyes fejlesztési javaslatok hosszú távú szervezetfejlesztési célokat szolgálnak, így hatásuk rövidtávon kevésbé tud érvényesülni, ennek ellenére érdemes megvizsgálni a jelen tanulmány által vizsgált területekre való várható hatásukat. Emellett szintén fontos információként szolgál a városban jelenleg futó beruházások, projektek várható hatása az értékelt területekre.

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 önkormányatok 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 második fordulója telefonos lekérdezés formájában történt 2014 őszén a szervezetfejlesztési projekt keretében megvalósuló fejlesztések eredményeihez kapcsolódó változások vizsgálhatóságának érdekében. 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 (túrészhatáron belüli) időtartam.

A lekérdezéseket követően az adatok tisztítása és kódolása történt meg, majd egy gyors elemzés formájában az eredmények összegzésre kerültek. Az adatok elemzését követően jelen dokumentumban a programhoz kapcsolódóan fontos információk, összefüggések és trendek kerülnek bemutatásra.



#### 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 feltevése. 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.

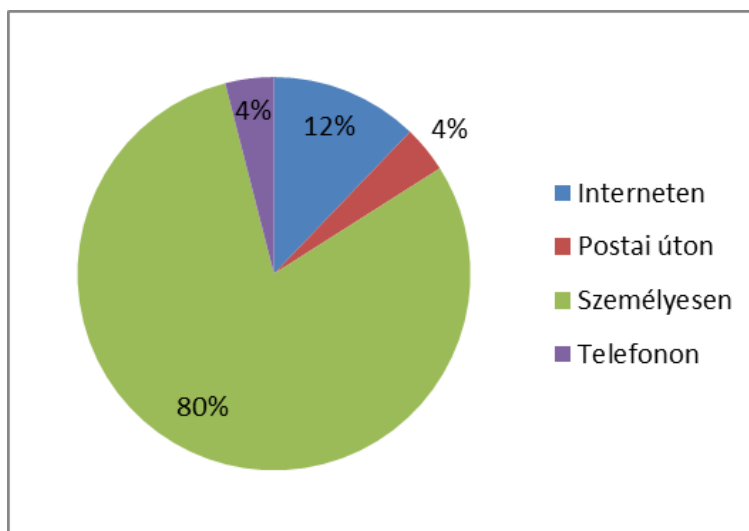


## 6. KUTATÁSI EREDMÉNYEK

### 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 80%-a intézi leggyakrabban személyesen a hivatali ügyeket, 12%-uk interneten, míg csupán a válaszadó 4-4%-a intézkedik telefonon vagy postai úton. A Polgármesteri Hivatalt a válaszadók  $\frac{3}{4}$ -e évente vagy még ennél is ritkábban keresi fel.***

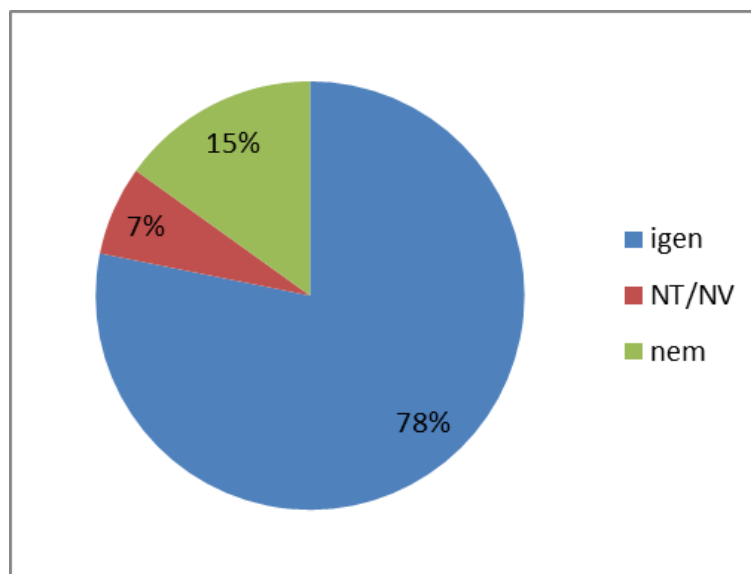


1. ábra: Milyen módon intézi leggyakrabban a hivatali ügyeit? %-os megoszlás, N=1200



**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 alacsonyabb végzettségűek kicsivel több, mint fele hallott a járások létrejöttéről, míg az összesített arány eléri a 78%-ot, ami 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.

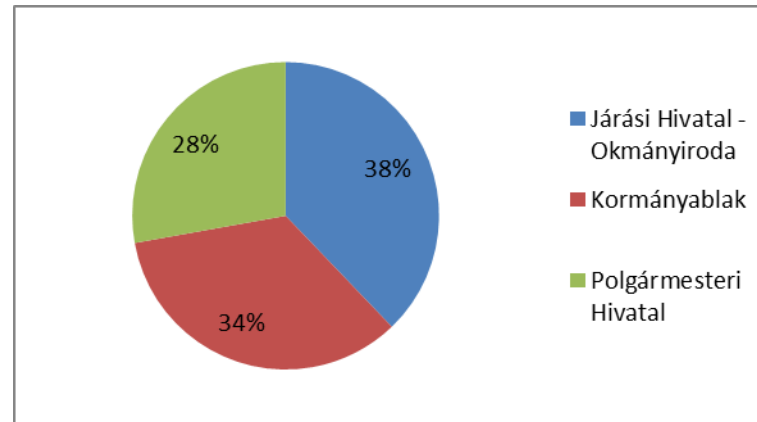


***A válaszok alapján megállapítható, hogy a dunaújvárosi lakosok többsége (46%) nem tudja, mely ügytípus tartozik a járási hivatalhoz. A válaszadók negyede pedig rosszul tudja, hogy a vizsgált ügytípus az Önkormányzathoz vagy a járáshoz tartozik. A válaszadók csupán 17-21%-a tudja, hogy a szociális és egészség ügyek, az építési ügyek, az oktatásügy és a gyámügy a járások hatáskörébe tartozik a tavalyi évtől kezdve, ez az arány jóval magasabb, 40%-os az okmányhivatali ügyek intézése kapcsán.***

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 kb. 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 ügyintézést 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. Az eddig bemutatott eredmények minimális eltéréssel megegyeznek a márciusban készített felmérések eredményeivel, így megállapítható, hogy jelentős változás e tekintetben nem történt, további fejlesztésekre van szükség a lakosság informáltságának növelése érdekében (pl.: tájékoztató füzet kiadása az ügyintézés átalakulásáról).

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

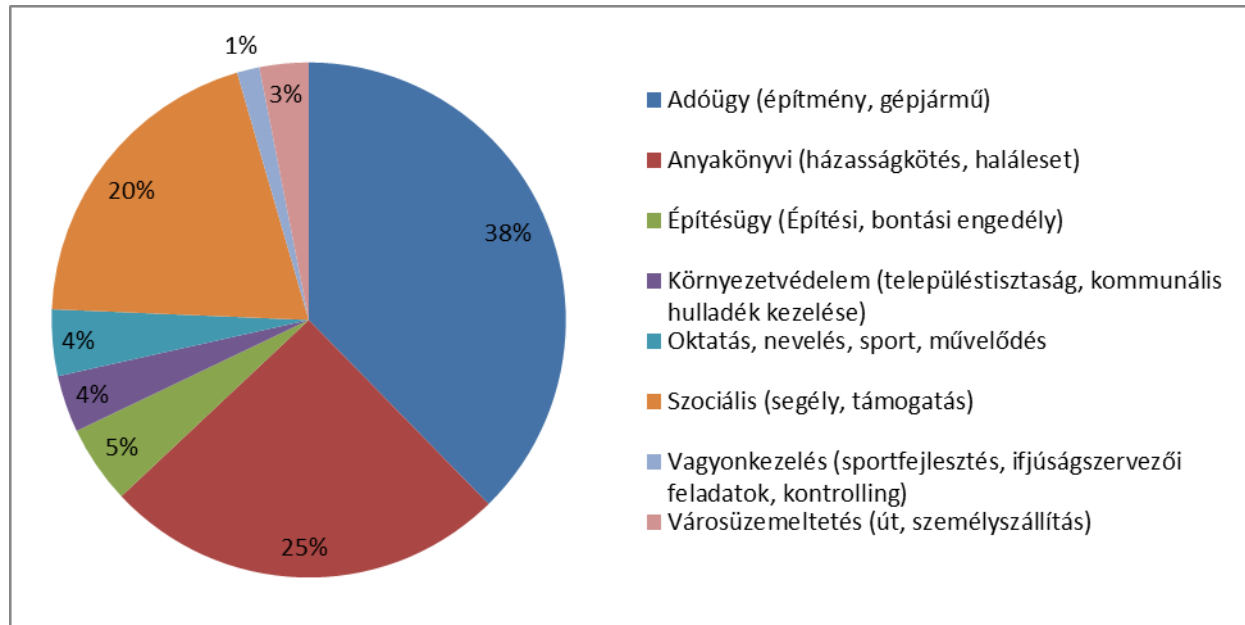


3. ábra: Melyik ügyintézési helyet keresi fel leggyakrabban? %-os megoszlás, N=1200

***A megkérdezettek legnagyobb százaléka leggyakrabban a Polgármesteri Hivatalban található okmányirodában intézi ügyeit, de magas arányt kapott a Járási Hivatal és a Kormányablak is.***

Ez az eredmény eltér a korábbiakban mérthez képest, mivel jelentősen nagyobb százalékot kapott a Járási Hivatal és a Kormányablak felkeresésének gyakorisága is. A kérdőív vizsgálta azt 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 építésügyeket nagyobb arányban a férfiak intézik, a korábbi felmérés eredményeihez hasonlóan.

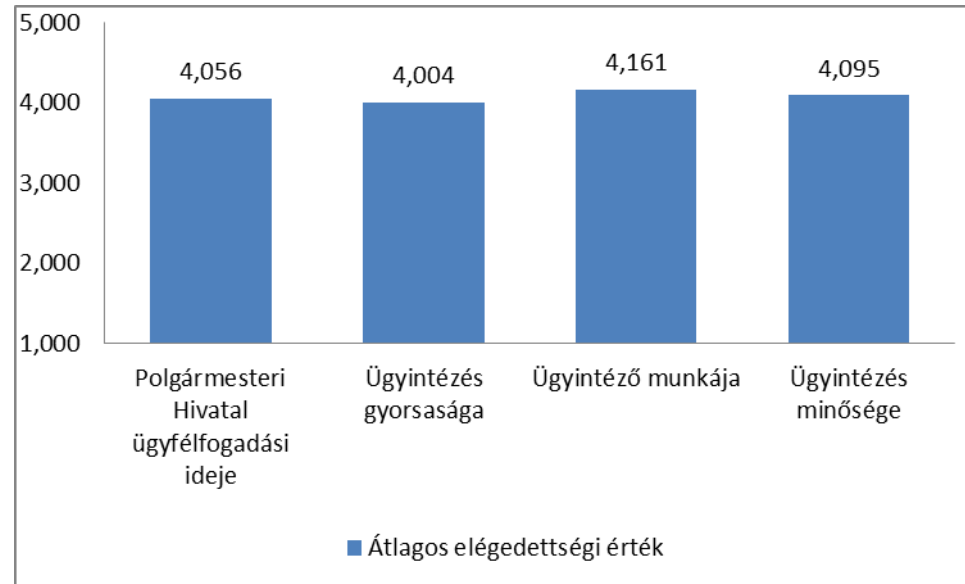




4. ábra: Milyen ügyekben szokott leggyakrabban a Polgármesteri Hivatalhoz fordulni? %-os megoszlás, N=1200

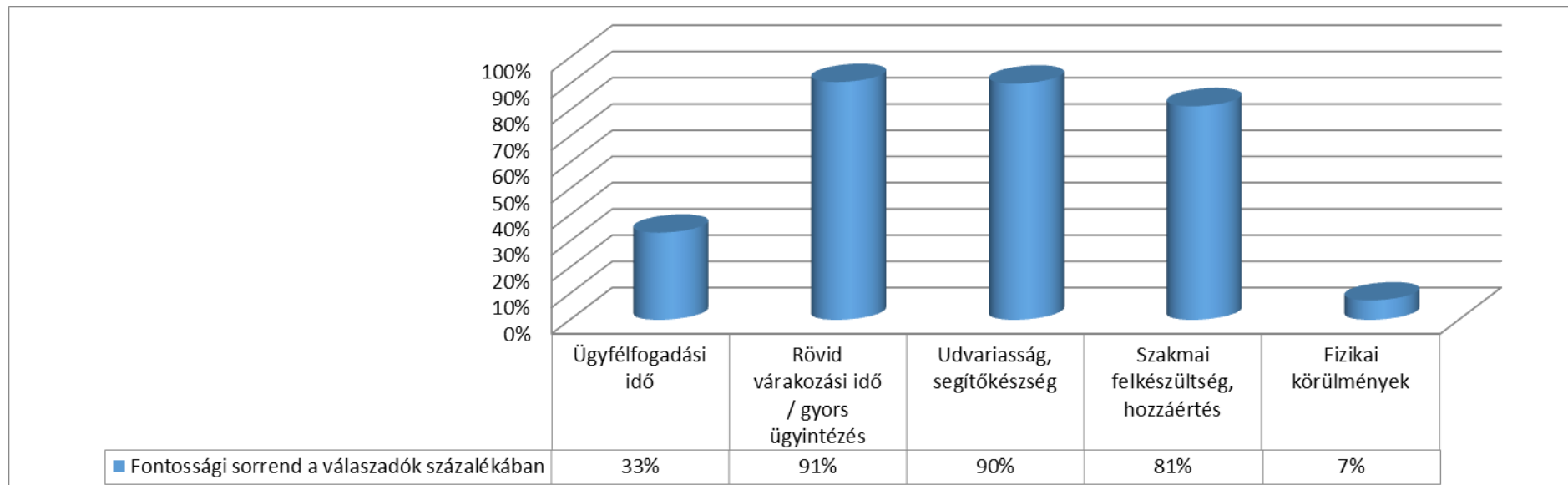
A legelterjedtebb ügyintézési mód, a személyes ügyintézés. Ezért a kutatásban a személyes ügyintézés körülményeivel kapcsolatos lakossági elégedettség mérésére is sor került. A kérdezetteknek egy 5-ös skálán kellett értékelniük az ügyintézés körülményeit, ahol az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5 a teljes elégedettséget fejezi ki. Az 5. ábrán az elégedettségi szintek 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, az eltérés azonban nem számottevő.**



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. 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, hasonlóan a márciusi eredményekhez.



Jól látható, hogy a kapott eredmények csaknem teljes mértékben megegyeznek a korábban (2014. március) mért eredményekkel, így a korábbi tanulmányban javasolt fejlesztések továbbra is szükségesnek ítéltetők, annak érdekében, hogy mindhárom fontos tényező fejlesztése megvalósulhasson. A felmérésből kiderült, hogy a többség továbbra sem rendelkezik pontos ismeretekkel arról, hogy az ügyintézés miképp alakult át a járási hivatalok létrehozásával. Korábbi javaslatunkra visszautalva, érdemes lenne ezzel kapcsolatban egy tájékoztató kiadványt összeállítani, amely röviden, közérthetően bemutatja a járási hivatalok kialakításából adódó változásokat, különös hangsúlyt fektetve az ügyintézés érintő információkra, elérhetőségekre. Ezzel a lakosság számára egyszerűbbé válik az ügyintézés, a megfelelő helyen tudják jelezni panaszukat, ami a rendszer fejlesztéséhez elengedhetetlenül szükséges.

Az 1. számú fejlesztési elem megvalósítása során összefoglalt, a korábbi ÁROP projekt keretében megvalósult elkészült eredménytermékek továbbfejlesztését szolgáló akcióterv 10. számú javaslata szintén szorgalmazza az Önkormányzati és Járási ügyfélszolgálat feladatainak áttekintését és a feladatok, folyamatok, felelősségi körök tisztázását. Ez a feladat nem tartozott a jelen projekt terjedelmébe, azonban megvalósítása kiemelten fontos, részben azért mert az ügyfélszolgálat területén radikális változások következtek be az elmúlt években. A korábbi projekt által sztenderdizált ügyfélszolgálati folyamatok hasznosultak, ennek alapján működtek. Ezek a munkaköri leírások 2011-ben átdolgozásra kerültek. Az évek alatt megváltoztak az ügyfélszolgálaton a feladatkörök, folyamatok. Az ügyfélszolgálat most a Hatósági Igazgatósághoz tartozik, ott van a valós ügyfélfogadás. Az ügyfélszolgálati irodát a Közigazgatási Osztály működteti. Az okmányiroda átkerült a járáshoz, de segítik őket továbbra is az ügyfélszolgálatosok, pl.: ők adnak időpontot az okmányirodai ügyintézésre. Újabb változás előtt áll az ügyfélszolgálat, ugyanis tervezik, hogy másik épületbe költöznék a városháza tér projekt keretében. Ilyen változó környezetben elengedhetetlen az ügyfelek folyamatos kiemelt tájékoztatása.



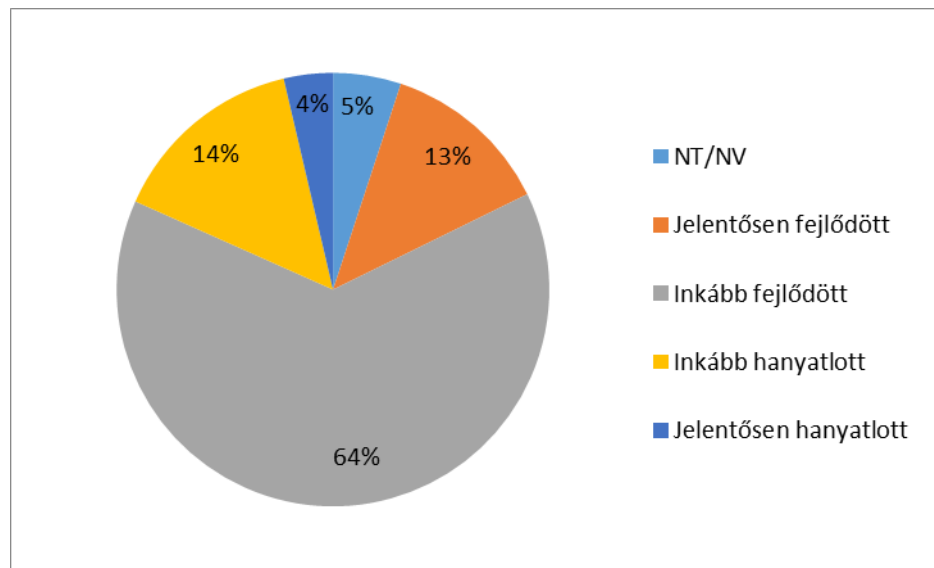
Másrészt az is a terület fontosságát hangsúlyozza, hogy a válaszadók 91%-a nevezte meg az egyik legfontosabb tényezőként a gyors ügyintézt és a rövid várakozási időt, és ezzel egyidejűleg e tényező kapcsán mértük a legalacsonyabb elégedettségi szintet is. A fiatalabb korosztály körében ez az érték csupán a közepes elégedettséget éri el.

A Városban megvalósult fejlesztések lakossági megítélése és azonosított fejlesztési lehetőségek

Az elmúlt években Dunaújvárosban jelentős fejlesztések valósultak meg. Így fontos eleme volt jelen kutatásnak, a fejlesztésekkel kapcsolatos vélemények mérése.

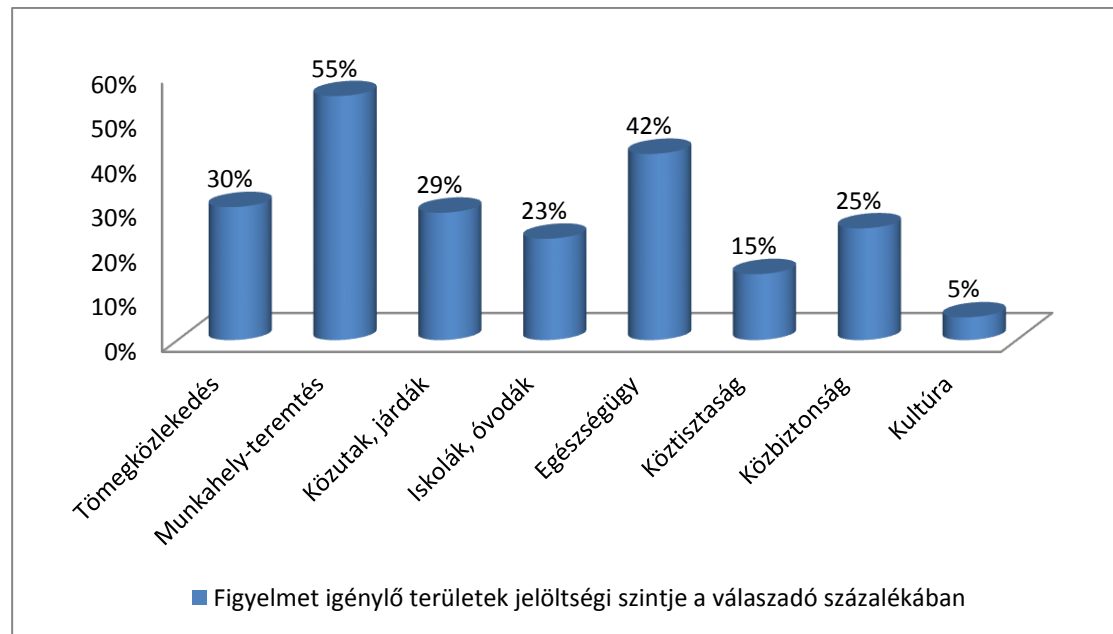
***A megkérdezettek jelentős többsége (64%) szerint Dunaújváros településfejlesztési szempontból az elmúlt három évben inkább fejlődött.***

A fejlődést jelentős mértékűnek érzékelők aránya pedig 5%-ról 13%-ra nőtt fél év alatt, ami kiemelkedő eredménynek tekinthető. A Dunaújvárosban megvalósuló legfőbb fejlesztések benne vannak a köztudatban, a lakosság hallott ezen beruházásokról. A kapott válaszok elemzéséből a későbbiekben az is kiderül, hogy melyik területek fejlesztését tartja a lakosság kiemelten fontosnak. Ezek figyelembe vételével hosszú távon tovább növelhetővé válik az elégedettségi szint. A Város elmúlt éveiben történt fejlődési irányának és ütemének megítélését az alábbi ábra mutatja.



**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, 55%-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 42%-a szerint szükség lenne az egészségügy fejlesztésére, ami szintén országos problémának tekinthető. A tömegközlekedés fejlesztésére a válaszadók 30%-a szerint lenne szükség. Alacsonyabb szinten, de még továbbra is a válaszadók közel negyede szerint fontosnak ítélte területek a közutak, járdák és a közbiztonság javítása.**

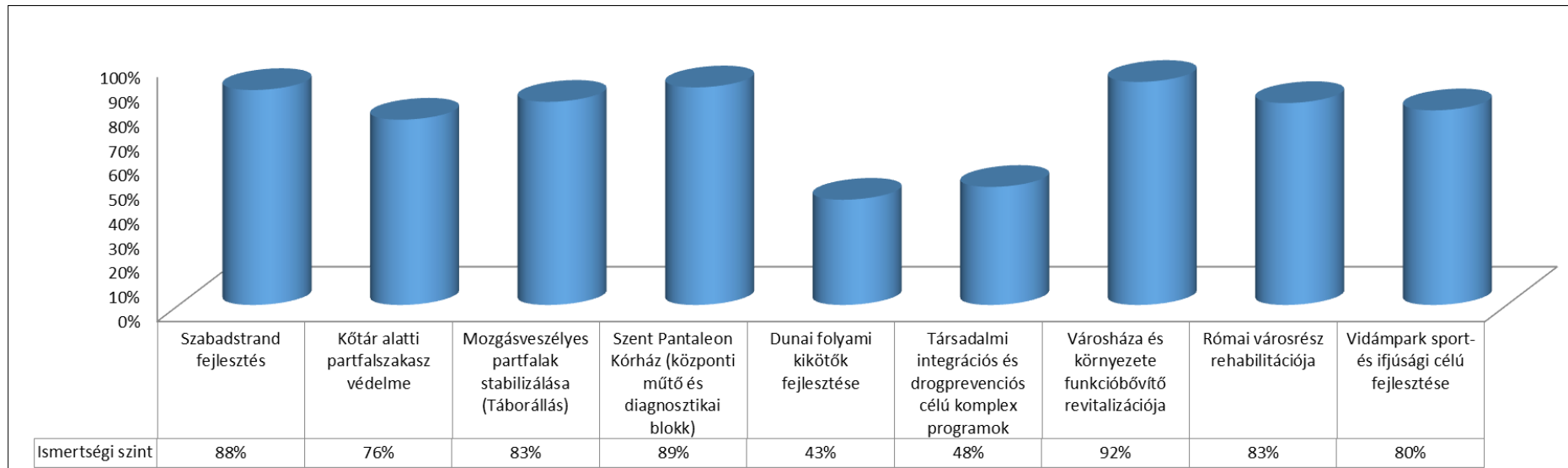
Ezek szintén a város egésze számára értéket teremtő fejlesztési területet jelenthetnek.





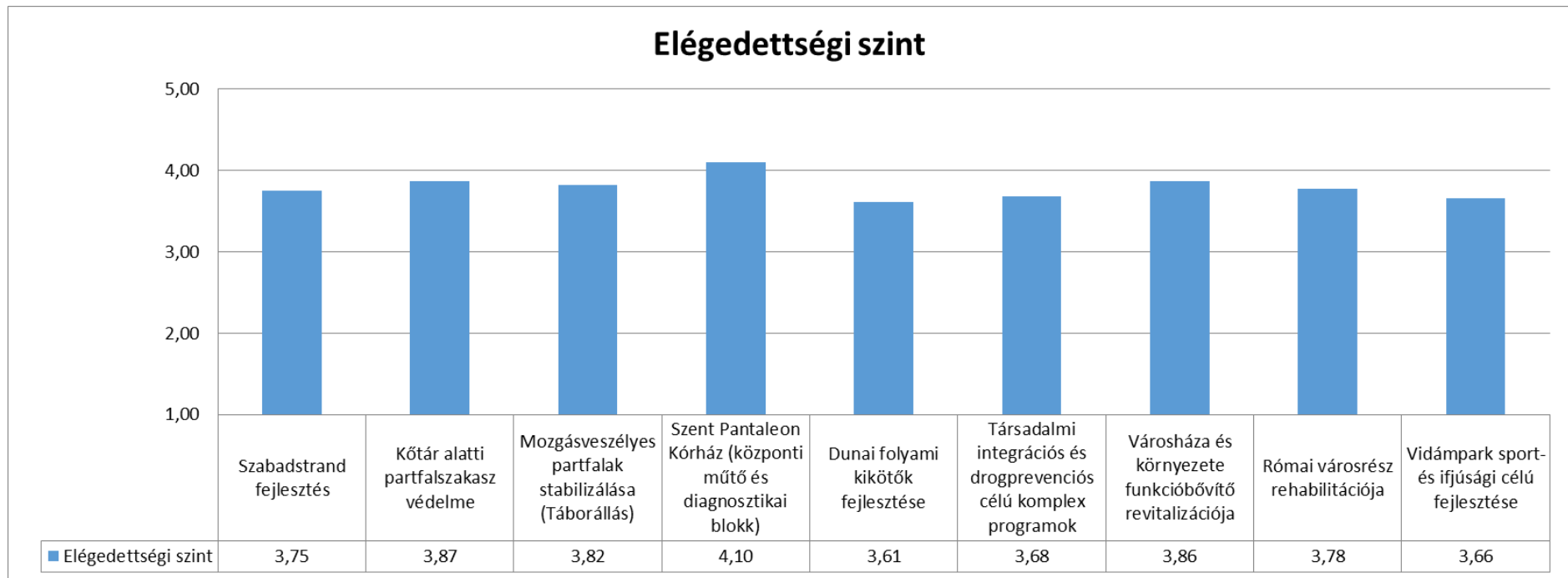
***A Dunaújvárosban eddig megvalósult konkrét fejlesztések benne vannak a köztudatban, az adatok tanúsága szerint a válaszadók a projektek nagy többségéről hallott. A legtöbb fejlesztés, melynek a híre eljutott a lakosokhoz, olyan fejlesztés, mely a lakosság egészét érinti valamilyen módon.***

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 Római városrész szociális célú rehabilitációja. A „DaHarr - Dunai folyami kikötők fejlesztése” elnevezésű projekt, a társadalmi integrációt segítő és drogprevenációs célú komplex programok megvalósítása 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 (3,61 – 3,68) is meghaladja a középértéket. A 3,61-es értékkel a legkevesebben nyilvánították ki megalégedésüket a DaHarr dunai folyami kikötők 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

A megvalósult fejlesztésekről való tájékozottság kapcsán nem tapasztalható jelentős változás a márciusi eredményekhez képest.

Az eddig megvalósult fejlesztéseket a válaszadók nagy része ismeri és a közepesnél magasabb szinten elégedettek az eredményekkel, de folyamatosan további fejlesztésekre van szükség. A véleményfelmérő kérdőívek kiértékelésének alapján egyértelműen megállapítható, hogy a fejlesztésekre vonatkozó lakossági igények legnagyobb mértékben a munkahely-teremtés és megőrzés fejlesztésére fogalmazódtak meg, ami minden város vezetésének hosszú távú stratégiai céljai között szerepel. A közszolgáltatásokkal kapcsolatos legmagasabb fejlesztési igények többsége az egészségügy területén merül fel. A tanulmány 6.3 fejezetében külön kitérünk az egészségüggyel kapcsolatos vélemények és



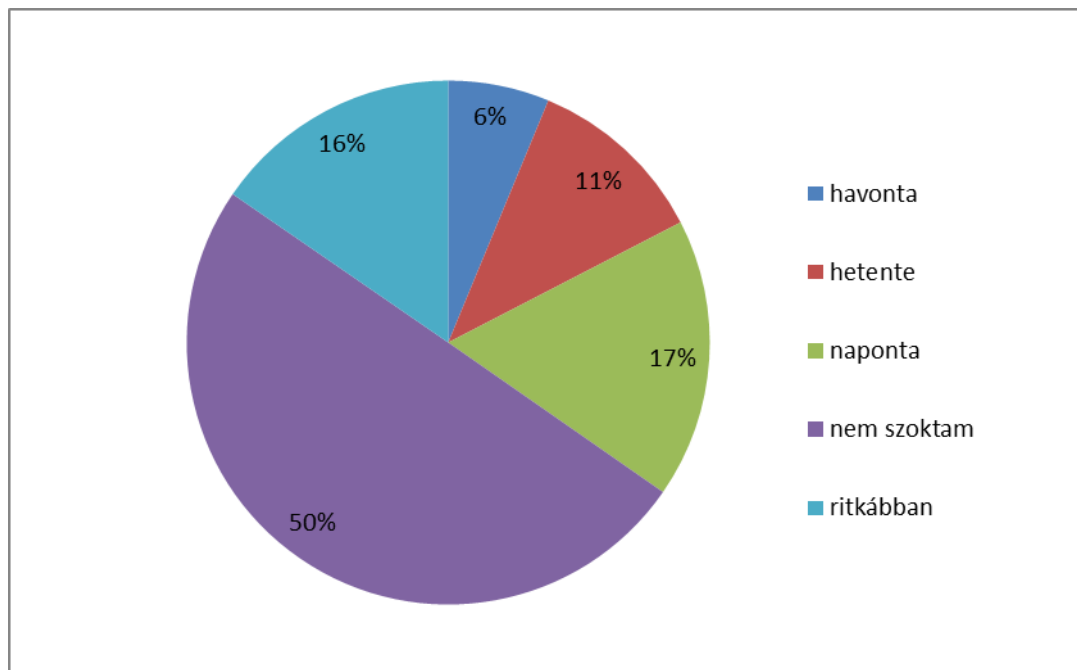
elégedettségi szintek részletesebb vizsgálatára, amelyből konkrétan kiderül, hogy az egészségügyön belül, melyik befolyásoló tényezők okozzák a legnagyobb elégedetlenséget.

## 6.2. HELYI KÖZLEKEDÉS LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE

A felmérés külön blokkban vizsgálta a dunaújvárosi lakosok közlekedési szokásait és az azzal kapcsolatos elégedettséget is. A megkérdezettek 50%-a szokta igénybe venni a helyi tömegközlekedést.

***A válaszadók 17%-a naponta utazik a tömegközlekedési eszközökkel. Kifejezetten magas, 50% azoknak az aránya, akik egyáltalán nem használnak tömegközlekedési eszközöket.***

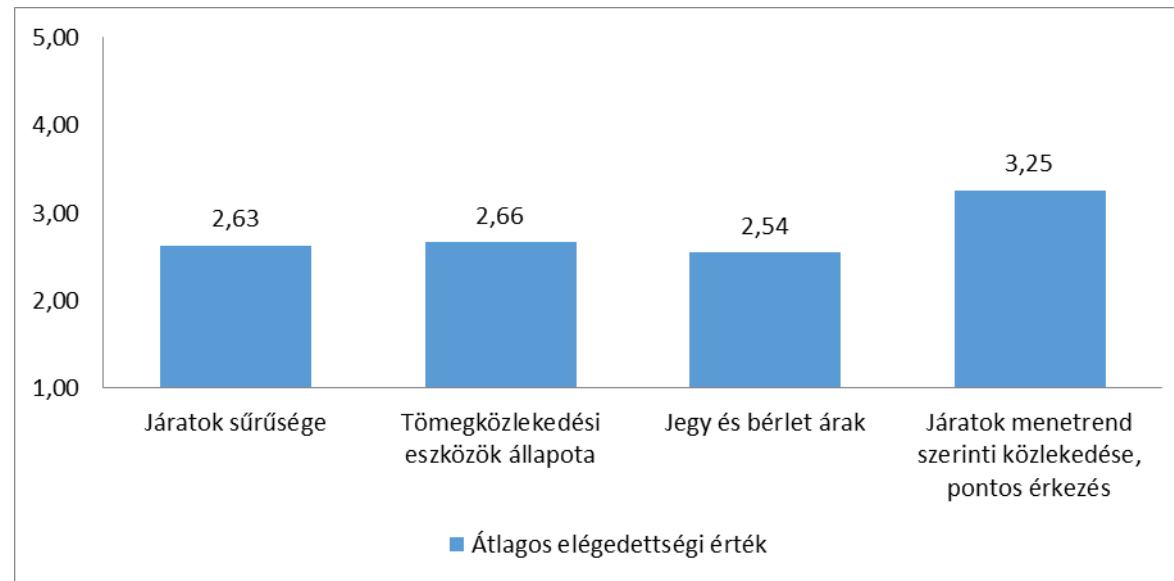
Ez a tény magyarázatként szolgálhat arra a korábban bemutatott eredményre, miszerint csak a válaszadók 30%-a tartotta fontos területnek a tömegközlekedés színvonalának fejlesztését.



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 jegy és bérlet árakkal, illetve a járatok sűrűségével elégedettek, míg leginkább a járatok menetrend szerint közlekedésével vannak megelégedve a megkérdezettek.**



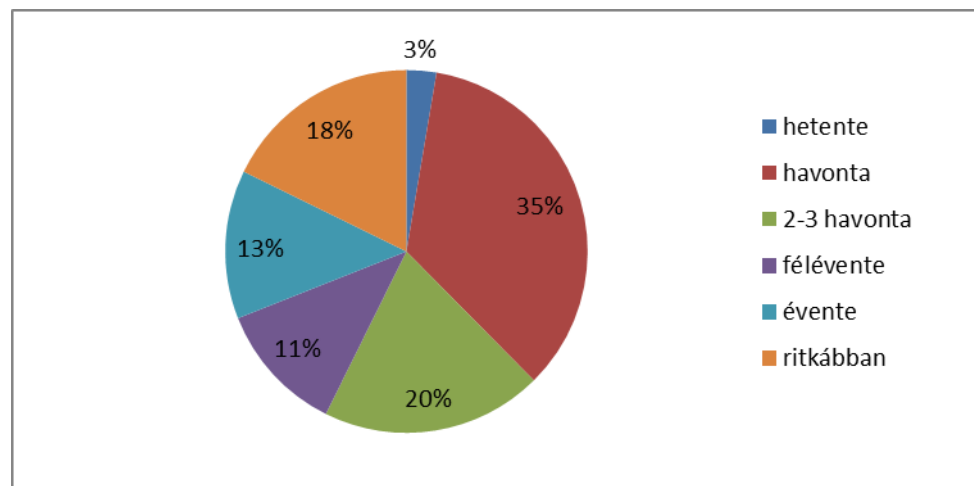
12. ábra: Kérem, egy ötös skálán értékelje, hogy mennyire elégedett a tömegközlekedés minőségével! Átlag, N=1200

A tömegközlekedés megítélésével kapcsolatban nem történt változás az elmúlt időszakban, az eredmények szinte teljesen megegyeznek a márciusi értékekkel. A második mintában kevesebben használnak valamilyen rendszerességgel tömegközlekedési eszközt, ennek ellenére 7%-kal nagyobb arányban tartják fontosnak a terület fejlesztését. Az elégedettség leginkább a jegy és bérlet árak csökkentésével lenne növelhető.



### 6.3. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS LAKOSSÁGI MEGÍTÉLÉSE

Nagyon változatos képet kapunk, amikor a dunaújvárosi háziorvosi és szakorvosi rendelő felkeresésének gyakoriságát vizsgáljuk. A válaszadók 35%-a havonta, 20%-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

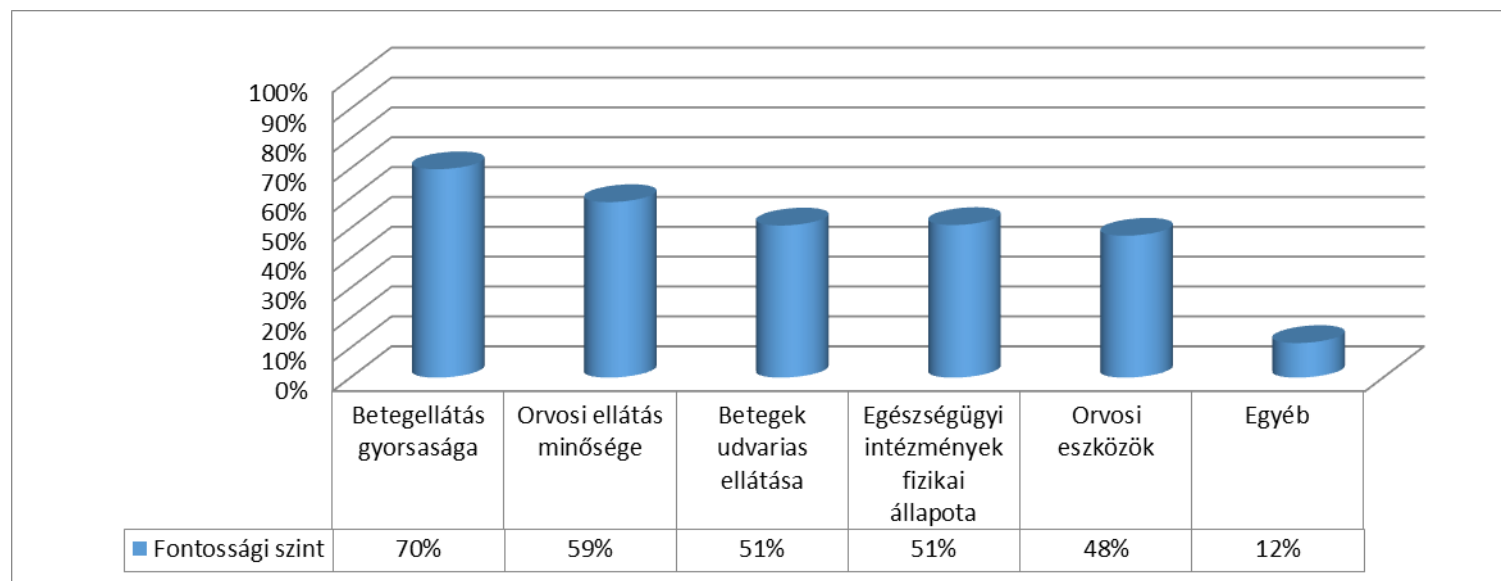
Egyértelműen széleskörű igény rajzolódik ki, ha megvizsgáljuk a lakosság véleménye szerint milyen további fejlesztésekre lenne szükség Dunaújvárosban, az egészségügy területén. Az eredmények a 14. ábrán láthatóak.





**A válaszadók 70%-a szerint szükséges lenne elsőként javítani a betegellátás gyorsaságán, valamint 59% szerint az orvosi ellátás minősége fejlesztendő. A megkérdezettek mintegy 51%-a szerint hasonló mértékben fontos fejlesztendő terület a betegek uddvarias ellátása és az egészségügyi intézmények fizikai állapota egyaránt.**

Ezek az eredmények szintén megegyeznek a márciusi értékekkel, nem történt jelentős változás, de a terület még mindig kiemelten fontos jelentőségű a válaszadók számára.



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

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 az egyik legmagasabb ismertségi szintet és a legmagasabb



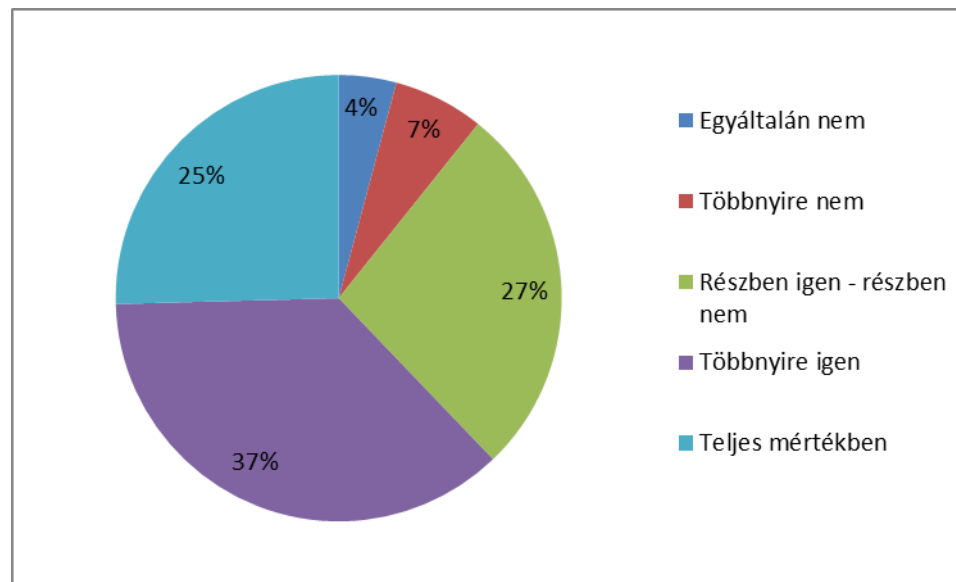
elégedettségi szintet is ez a fejlesztés váltotta ki. Az egészségügy területén láthatóan további fejlesztésekre van szükség, amelyekkel a Város vezetése a legnagyobb elégedettséget és elismertséget érhetné el.

#### 6.4. 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 25%-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 48%-uk szerint nem változott a helyzet az elmúlt néhány évben. A megkérdezettek 27%-a szerint pedig romlott a közbiztonság a Városban. A két szélsőértéket csupán a válaszadók 6%-a jelölte összesen.

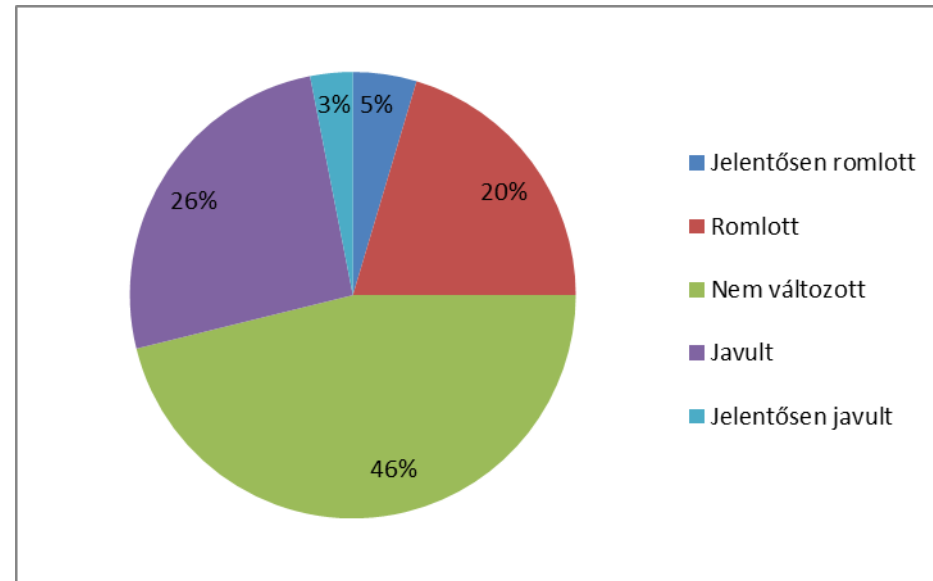
**A válaszadók által megjelölt, legnagyobb figyelmet igénylő fejlesztendő területek között a közbiztonság csupán az ötödik helyet érte el 25%-os jelöltségi szinttel.**



Ez arra utal, hogy a lakosság számára részben fontos a közbiztonság további, folyamatos javítása, de többnyire már most is biztonságban érzik magukat a városban.

## **6.5. KÖZNEVELÉSI INTÉZMÉNYEK**

A közbiztonság után térjünk át a köznevelési intézmények megítélésének vizsgálatára. A válaszadók 22%-a áll kapcsolatban helyi köznevelési intézménnyel valamilyen formában (szülőként, dolgozóként, stb.) 2/3 részüket 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 26%-a szerint javult a köznevelés minősége, míg 46%-uk szerint nem volt változás az elmúlt években és 20%-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

A márciusi eredményekhez hasonlóan a köznevelési intézményekkel alacsony arányban állnak valamilyen kapcsolatban a válaszadók, ez közrejátszhat abban, hogy a megkérdezettek csupán 23%-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 negyede szerint romlott a köznevelés minősége, valamint 46%-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.

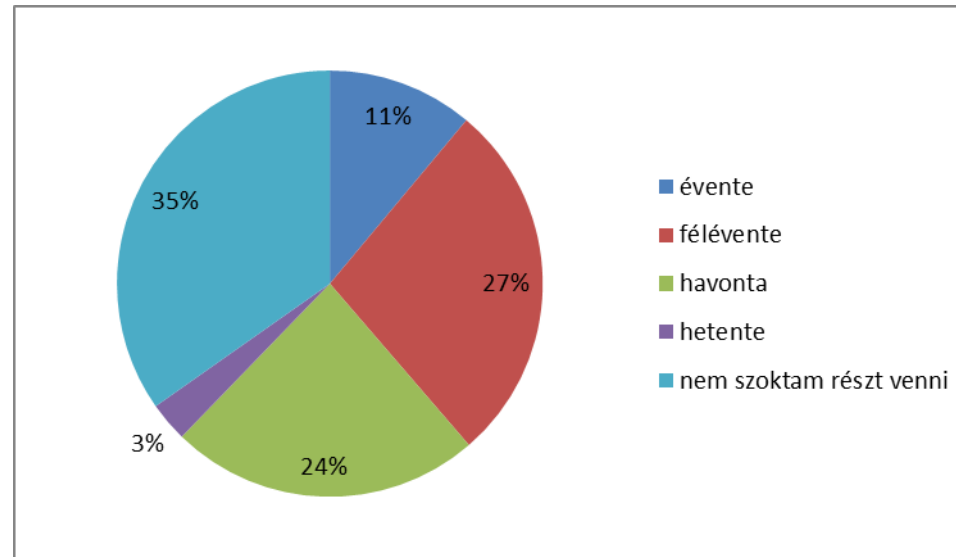


## 6.6. KULTURÁLIS ÉLET

A kérdőív következő részében a helyi kulturális élet megítélésnek vizsgálatára tértünk ki. A válaszadók 75%-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, 28%-uk fél évente, míg a megkérdezettek 24%-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 47%-a szerint valamilyen mértékben javult a kulturális programok minősége, valamint 48%-uk szerint nem történt változás az elmúlt években.**

Ezek az eredmények szintén nagyon hasonlóak a márciusi értékekhez, nem történt változás az elmúlt időszakban. A kultúra további fejlesztését továbbra sem értékelték magas prioritásúnak a válaszadók a legfontosabb fejlesztési területek között, ezért érdemesebb a sokkal fontosabb kiemelt területekre fókuszálni.



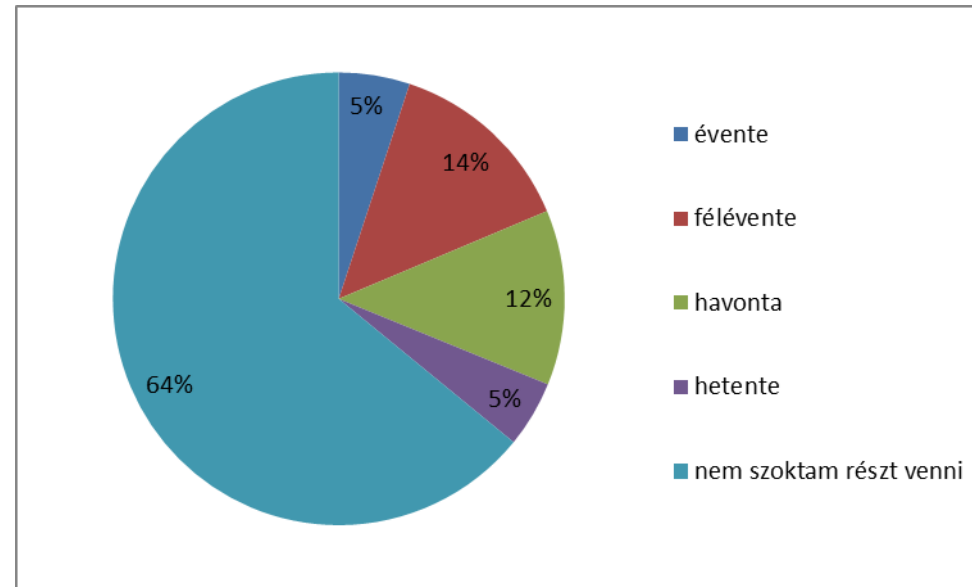


## 6.7. SPORTPROGRAMOK

A közösségi élet másik kiemelkedő területe a városi sportesemények és rendezvények.

***A válaszadók 54%-a követi nyomon a helyi sportprogramokat. Jellemzően a férfiak sokkal nagyobb arányban (65%) érdeklődnek a sportprogramok iránt, mint a nők (46%). A programokon és rendezvényeken való részvételi arány azonban jóval kevesebb, csupán 36%.***

A részvételi gyakoriságot a 17. ábra mutatja be. A válaszadók csupán 17%-a vesz részt heti vagy havi rendszerességgel sportprogramokon. A programokon való részvétel arányában is egyértelmű eltérés mutatkozik a férfiak és a nők között. A férfiak 25%-a vesz részt havi vagy heti rendszerességgel sportprogramokon, míg ez az arány a nőknél csupán 11%.



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 25%-a gondolja úgy, hogy javult a minőség, míg 66%-uk szerint az elmúlt években nem történt változás.**

Pontosabb képet mutat azonban az a vizsgálat, amikor a minőség megítélését összevetjük a részvétel gyakoriságával. Létszámszerűen 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 (75% - akik hetente vesznek részt és 55% - akik havonta vesznek részt) érzik úgy, hogy javult a programok minősége. A minőséget leginkább azok jelölték változatlanoknak, akik egyáltalán nem (80%) vagy csak évente, félévente járnak ilyen rendezvényekre (54% - akik évente és 52% - akik félévente járnak). Véleményünk szerint relevánsabb azok véleménye, akik



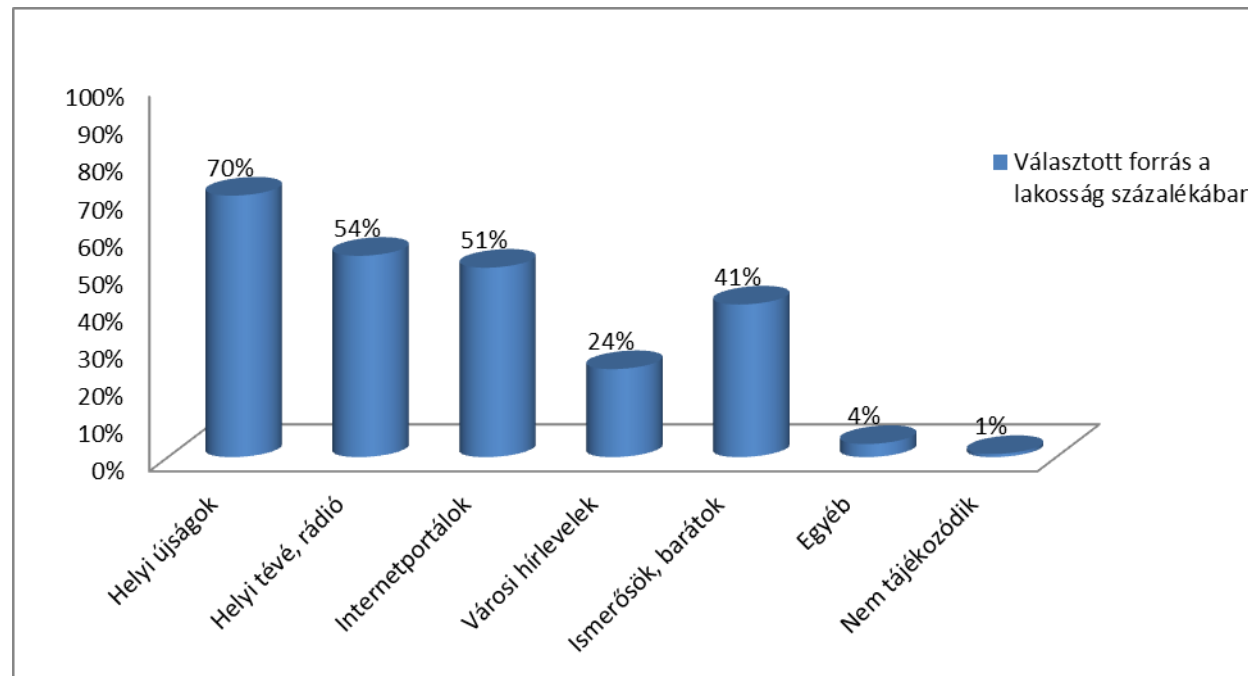
rendszeresen látogatják ezeket a programokat, azonban tanulságos az a tény is, hogy a programokon ritkán vagy egyáltalán nem résztvevők aránya magas, és így értelemszerűen nem is érzékelhetik a minőségi változásokat. A sportprogramok intenzívebb vagy új típusú kommunikációjával, reklámozásával talán növelhető lenne a részvételi arány is. A sportprogramok nyomon követési és részvételi aránya jelenleg változatlan a márciusi eredményekhez képest.

## 6.8. HELYI ÜGYEKRŐL VALÓ TÁJÉKOZOTTSÁG

Végül megvizsgáltuk azt is, mely forrásból informálódnak a dunaújvárosi lakosok a Várost érintő ügyekről.

***A válaszadók jelentős többsége (70%) a helyi újságokból értesül a helyi közügyekről. A lakosság több mint felének fő információforrásai az internetes portálok, valamint a helyi tévé és rádió. Jelentős, 41%-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 ¼ -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 az 55-64 éves korosztályon belül is eléri az 51%-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 (59%) tájékozódik rendszeresen a Dunaújváros című ingyenes hetilapból, körülbelül felük szerez rendszeresen információkat a közügyekről a Dunaújvárosi Hírlapból és az InfoDunaújváros című ingyenes programfüzetből. Csupán 26% és 19%-uk szokott a saját városi tévécsatornáról valamint az önkormányzati honlapról rendszeresen tájékozódni a Várost érintő ügyekről. A tévécsatornát a válaszadók 38%-a néha megnézi, azonban a válaszadók több mint 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
<b>DSTV Dunaújváros Televízió</b>	35%	38%	26%	1%
<b>Dunaújváros című ingyenes hetilap</b>	16%	24%	59%	1%
<b>Rádió 24</b>	36%	31%	32%	1%
<b>www.dunaujvaros.hu (önkormányzati honlap)</b>	57%	23%	19%	2%
<b>Dunaújvárosi Hírlap</b>	28%	20%	52%	1%
<b>InfoDunaújváros című ingyenes programfüzet</b>	21%	27%	52%	1%

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

A kapott eredmények lényegében megegyeznek a márciusi értékekkel. A lakosság folyamatos tájokozottsága érdekében fontos lenne a különböző médiumok megismertetése az emberekkel. Az idősebb korosztály egyértelműen inkább a helyi újságból, TV-ből és rádióból értesül a várost érintő ügyekről és programokról, de a mai modern társadalmunkban fontos lehet az önkormányzati honlap közkeveltségének növelése is, hiszen ez egy olyan ingyenes információs forrás, ami a megfelelő figyelem elérésével meg tudja mozgatni a Város fiatal lakóit is.



## 7. FELMÉRÉS EREDMÉNYEINEK ÖSSZEGZÉSE, FEJLESZTÉSI JAVASLATOK

A lakossági felmérés visszamérésének eredményei nagyvonalakban megegyeznek a márciusi felmérés eredményeivel, eltérés csupán néhány ponton azonosítható, de mértékük nem jelentős. A visszamérés eredményei részletesen a 6. Kutatási eredmények fejezetben olvashatók, ahol a legfőbb eredmények kiemelésre is kerültek. Az alábbiakban a lakossági felmérés visszamérésének azon eredményei kerültek összefoglalásra, amelyekre fejlesztési javaslatok kerülnek megfogalmazásra.

A visszamérési kérdőíves kutatás a helyi ügyintézés témájában a következő fő eredményeket hozta. A lakosság többsége (80%) személyesen intézi hivatali ügyeit és 78%-uk hallott a járási hivatalok kialakításáról, azonban nincsenek pontos ismereteik arról, hogy mely ügytípus tartozik az önkormányzathoz/polgármesteri hivatalhoz vagy a járási hivatalhoz, ami megnehezíti a hivatalos ügyek intézését. A hivatali ügyintézésrel kapcsolatos elégedettségi szintből kiderül, hogy a válaszadók minden értékelési szempont tekintetében inkább elégedettek, azonban a legalacsonyabb (4,004) átlagot érte el az ügyintézés gyorsaságával való elégedettségi szint, pedig a lakosság számára a rövid várakozási idő, a gyors ügyintézés ez az egyik legfontosabbnak tartott tényező a hivatali ügyintéзések kapcsán.

A kutatás másik nagy területe a városi beruházásokkal és városfejlesztésekkel kapcsolatos lakossági vélemények mérésére koncentrált. A lakosság nagyobbik része (77%) úgy véli a város az elmúlt években inkább 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 válaszadók legnagyobb százaléka szerint szükség lenne a munkahely-teremtéssel és megőrzéssel kapcsolatos fejlesztésekre (55%), valamint az egészségügy további fejlesztésére (42%).



A helyi közlekedést a válaszadók 50%-a veszi igénybe valamilyen rendszerességgel. A helyi buszközlekedéssel való lakossági elégedettség közepesnek (2,77) mondható, leginkább a járatok menetrend szerinti közlekedésével vannak megelégedve, míg a legkevésbé a járatok sűrűségével, illetve a jegyek és bérletek árával. A tömegközlekedés fejlesztését nem értékelték a válaszadók elsődleges prioritásúnak a többi fejlesztési területtel szemben, hiszen a megnevezett területek közül ötödik helyre került.

Áttérve a helyi háziorvosi és szakorvosi ellátással kapcsolatos lakossági elégedettségre, a válaszadók 70%-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 (62%) biztonságban érzi magát lakhelyén, azonban a válaszadók 48%-a szerint nem történt változás a közbiztonság tekintetében Dunaújvárosban. A közbiztonság további javítása az ötödik legfontosabbnak ítélt fejlesztési terület a városban.

A köznevelési intézményekkel a válaszadók 22%-a áll valamilyen módon kapcsolatban, akik közül 46% véli úgy, hogy nem változott a köznevelés minősége az elmúlt években, azonban 25%-uk úgy ítéli meg, hogy romlott a minőség.

A válaszadók többsége (75%) nyomon követi a helyi kulturális eseményeket, rendezvényeket, fesztiválokat azonban ezeken kisebb arányban, csupán 65%-ban vesznek részt a válaszadók. A minőség változatlanságát a válaszadók 48%-a ítélte meg, míg 47%-uk egyértelműen a minőség javulását érzékeli.

A sportesemények és rendezvények nyomon követőinek aránya alacsonyabb, 54%-os arányt ért el, az ezeken való részvételi arány azonban csak 36%. Az összes válaszadó 62%-a szerint nem változott a programok minősége és csak 25%-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 (70%) 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.

A korábbi felmérés eredményei (2014. márciusi felmérés), illetve az aktuális felmérés eredményei támpontot nyújtanak a városfejlesztési lehetőségek azonosítására. Összefüggés azonosítható a fejlesztendőnek ítélt területek és a projekt keretein belül megvalósult 3. számú fejlesztési elem során készült, a „Tanulmány a költségcsökkentés, hatékonyságnövelés rövid, közép- és hosszú távú stratégiájáról” termékben kidolgozott fejlesztési akciók között. Ezen túlmenően számos olyan jelenleg futó és jövőben potenciálisan elérhető pályázati lehetőség került azonosításra, amelyek egyaránt a közszolgáltatások színvonalának fejlesztését szolgálják. A jövőbeli fejlesztési javaslatok és a potenciálisan elérhető pályázati lehetőség az alábbi fejezetekben bemutatásra kerülnek.

A fentiekben összefoglalt eredmények, valamint a hivatkozott tanulmányban részletesen bemutatott felmérés eredményei és a rendelkezésünkre álló információk alapján az alábbi fejlesztési javaslatokat fogalmazzuk meg.

### **7.1. KORÁBBI BERUHÁZÁSOK, FEJLESZTÉSEK**

Az elmúlt években az Önkormányzat intenzív városfejlesztési tevékenységet végzett. 2010-2014 közötti időszakban a pályázatmenedzsment tevékenységének eredményeképpen számos területen (köztük közszolgáltatások fejlesztése, településfejlesztés, közlekedésfejlesztés, energetikafejlesztés, gazdálkodásfejlesztés) hajtott végre, illetve készített elő beruházásokat.





A 2010-es évben kilenc fejlesztési pályázatot valósított meg Dunaújváros, amelyből öt pályázat az önkormányzati közszolgáltatás fejlesztése céljából valósult meg. 2011-ben további hét pályázatot valósított meg az Önkormányzat, amelyből három a településfejlesztésre, négy pedig a közszolgáltatások fejlesztésére irányult összesen 3,312 milliárd Ft pályázati támogatással. A 2012-es évben elnyert hat pályázatból négy szintén a közszolgáltatások fejlesztésére irányult. A 2013-as évben továbbra is kiemelt fókuszot kaptak a közszolgáltatás-fejlesztési pályázatok, de emellett már sport, kulturális és rekreációs fejlesztésekre és energetikai fejlesztésekre is nyújtott be pályázatot, amelyek egy részét már megnyerte, másik része pedig még elbírálás alatt van. A jelen tanulmányban is értékelt közszolgáltatások fejlesztésére elnyert pályázatokra ebben az évben összesen 167 millió Ft támogatást kapott Dunaújváros. Az elmúlt évek fejlesztései részben már megvalósultak, lezárultak, részben azonban még megvalósításuk folyamatban van, azonban ezek többsége jellemzően olyan átfogó fejlesztési projektek, amelyek hatásukat hosszú távon fejtik ki a működésre. Részben biztosan hatással vannak már az ideai lakossági felmérés eredményeire, azonban hosszú távon lesznek képesek folyamatosan kifejteni hatásukat, amelyet a lakosság is érzékel.

A következő táblázat a 2010-2014 közötti időszakban az Önkormányzat által végrehajtott fejlesztések közül azon pályázatokat emeli ki és foglalja össze, amelyek a lakossági felmérés vizsgált területeihez kapcsolhatók.

Fejlesztési terület	Pályázati azonosító	Támogatás tárgya	Időszak	Támogatás összege (Ft)	Önrész (Ft)	Státusz
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	1/2010 (I.19.) ÖM rendelet "A bölcsődék és közoktatási intézmények infrastrukturális fejlesztése, valamint közösségi buszok beszerzése"	"A bölcsődék és közoktatási intézmények infrastrukturális fejlesztése, valamint közösségi buszok beszerzése" - Bölcsődék Igazgatósága Dunaújváros	2010	15 000 000	3 750 000	lezárult



Fejlesztési terület	Pályázati azonosító	Támogatás tárgya	Időszak	Támogatás összege (Ft)	Önrész (Ft)	Státusz
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	TÁMOP-3.4.2-09/2-2010-0003	TÁMOP-3.4.2-09/2-2010-0003 Sajátos nevelési igényű tanulók integrációja Dunaújváros három oktatási intézményében	2010	26 814 536	0	fenntartási időszakban
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	TIOP-1.1.1-09/1-2010-0159	TIOP-1.1.1-09/1-2010-0159 A dunaújvárosi Arany János Általános Iskolában a tanulói laptop program megvalósítása a pedagógiai, módszertani reformot támogató informatikai infrastruktúra fejlesztése érdekében	2010	3 322 000	0	fenntartási időszakban
<b>Gazdaságfejlesztés</b>	ÁROP-1.A.2/B-2008-0019	A polgármesteri hivatalok szervezetfejlesztése	2010	36 090 000	4 101 000	fenntartási időszakban
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	TÁMOP-3.1.4-08/2-2009-0269	Kompetencia alapú oktatás, egyenlő hozzáférés bevezetése innovatív intézményekben	2010	116 190 660	0	fenntartási időszakban
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	7/2011 (III.9.) BM rendelet - "Iskolai és utánpótlás sport infrastruktúra-fejlesztésének, felújításának támogatása"	A dunaújvárosi tornacsarnok belső játéktéri világításának korszerűsítése	2011	12 447 000	3 457 516	lezárult
<b>Településfejlesztés</b>	KDOP-4.1.1/C-10-2011-0003	KDOP-4.1.1/C-10-2011-0003 Dunaújváros, Táborállás területén lévő mozgásveszélyes partfalak stabilizálásának biztosításának I. üteme	2011	289 778 069	51 137 306	folyamatban



Fejlesztési terület	Pályázati azonosító	Támogatás tárgya	Időszak	Támogatás összege (Ft)	Önrész (Ft)	Státusz
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	TIOP-2.2.4-09/1-2010-0024	TIOP-2.2.4-09/1-2010-0024 Központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása Szent Pantaleon Kórházban	2011	3 300 153 846	366 683 761	folyamatban
<b>Közlekedésfejlesztés</b>	KDOP-4.2.1/B-11-2012-0007	Aranyvölgyi, Dózsa György, Vasmű utak fejlesztése Dunaújvárosban	2012	331 689 320	36 854 369	tervezett
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	TÁMOP-3.1.11-12/2-2012-0465	Óvodafejlesztés - Dunaújvárosi MOZGOVI. (2400 Dújv, Pajtás u. 2.)	2012	73 840 895	0	tervezett
<b>Településfejlesztés</b>	KDOP-3.1.1/E-13-2013-0001	Dunaújváros Megyei Jogú Város Településfejlesztési koncepciójának és Integrált Településfejlesztési Stratégiájának felülvizsgálata, átdolgozása	2013	39 999 994	0	folyamatban
<b>Gazdaságfejlesztés</b>	ÁROP-1.A.5-2013-2013-0090	Szervezetfejlesztési projekt megvalósítása Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzatánál	2013	39 998 366	0	elnyert támogatás
<b>Energetikai fejlesztés</b>	KEOP-5.5.0/A/12-2013-0381	Közvilágítás korszerűsítése Dunaújvárosban	2014	216 786 359	15 % önrész: 38 256 416 + 500 000 járulékos költségekre	elnyert támogatás
<b>Közszolgáltatás fejlesztése</b>	4/2014 (I.31.) BM rendelet - bölcsődei nevelést ellátó intézmény fejlesztése, felújítása támogatása	4/2014 (I.31.) BM rendelet - bölcsődei nevelést ellátó intézmény fejlesztése, felújítása támogatása - Bölcsődék Igazgatósága	2013	27 443 343	20% önrész: 6 861 836 és 5% bérköltség támogatás: 1 372 167, összesen 8 233 003	folyamatban

2. táblázat: Az elmúlt időszak releváns pályázati projektjeinek listája



## 7.2. PROJEKT KAPCSOLÓDÓ FEJLESZTÉSI ELEME

Az ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0090 kódszámú pályázat „Önkormányzati Szervezetfejlesztési projekten” keretein belül jelen fejlesztési elemhez szorosan köthető a már megvalósított 3. számú fejlesztési elem a Költségcsökkentés, hatékonyságnövelés rövid, közép- és hosszú távú opcióinak és stratégiájának kidolgozása részfeladathoz kapcsolódóan. A 3. számú fejlesztési elem keretében elkészült tanulmány („Tanulmány a költségcsökkentés, hatékonyságnövelés rövid, közép- és hosszú távú stratégiájáról” című tanulmány), amely a költségcsökkentés, hatékonyságnövelés rövid, közép- és hosszú távú stratégiájáról összegzi Dunaújváros jelenlegi fejlesztéseit és kidolgozott jövőbeli fejlesztési stratégiáját, ennek megfelelően rövid-, közép, illetve hosszú távú stratégiai akciókat definiál. Az Önkormányzat programjában kiemelt célként kezeli az Önkormányzat hatékonyságának folyamatos fejlesztését.

A fejlesztési elem keretén belül az Önkormányzat bevételeinek növelése, hatékonyságának és szolgáltatás minőségének fejlesztése érdekében hét fejlesztési akció javaslat, valamint az egyes célok megvalósításához kapcsolódóan 22 azonosított stratégiai akció került rögzítésre. Az alábbiakban bemutatott stratégiai akciók azért kerültek kiemelésre, mert párhuzamban vannak a lakossági felmérés visszamérésének eredményeivel. Amennyiben a kiemelt stratégiai akciókat prioritásként kezeli az Önkormányzat, a jövőben pozitív eredményeket érhet el, amely a lakosság elégedettségét is pozitívan befolyásolja.

Az alábbiakban bemutatásra kerülnek az egyes stratégiai célok elérését támogató kiemelésre került stratégiai akciók, jelölve azok célját, indokoltságát, tervezett eredményeit, továbbá a bevezetés javasolt ütemezését és prioritását.

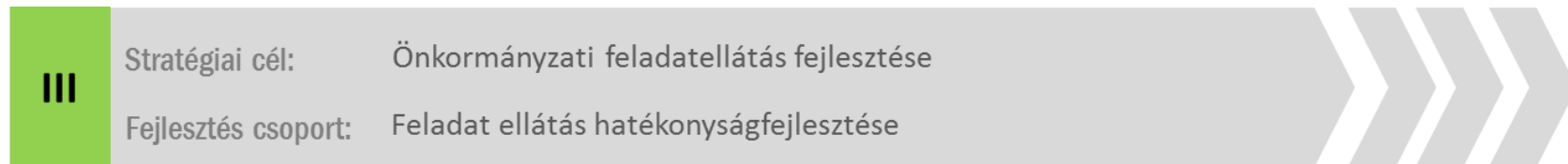
A bevezetés ütemezése során meghatározott időtávok a feladatok komplexitása alapján kerültek meghatározásra. Az egyes akciók megvalósíthatóságát befolyásolhatja a pályázati források rendelkezésre állása. Az egyes kategóriák bontása az alábbiak:

- Rövidtáv: A jelen projekt keretein belül megvalósítható a fejlesztés.



- Középtáv: Az elkövetkezendő 1-3 éven belül megvalósítható a fejlesztés.
- Hosszútáv: 3 éves időtávon túlmutató a fejlesztés végrehajtásának átfutási ideje.

A tanulmányban többek között olyan akció javaslatok kerültek kidolgozásra, amelyek az önkormányzati feladatellátás, valamint a szolgáltatás minőség fejlesztését célozzák. Az önkormányzati feladatellátás fejlesztése stratégia cél rögzíti a feladatellátás hatékonyság javítást célzó fejlesztési akciókat. A fejlesztéscsoportban a jelenlegi működési gyakorlatban azonosított önkormányzati feladatokhoz kapcsolódó fejlesztési lehetőségek kerültek meghatározásra.



### Stratégiai akciók

<i>Bevezetés ütemezés</i>	<i>Akció megnevezése</i>	<i>Akció célja</i>	<i>Akció tervezett eredmények</i>	<i>Javasolt monitoring mutató</i>
<b>K</b>	Alapellátáshoz tartozó infrastruktúra fejlesztése	Alapellátáshoz tartozó infrastruktúra bővítése, fejlesztése	Egészségügyi, rehabilitációs és gondozó jellegű ellátások javítása	Szolgáltatásminőség 10%-os javulása felhasználói visszajelzés alapján

20. ábra: Önkormányzati feladatellátás fejlesztése akcióterv



A szolgáltatásminőségét fejlesztő stratégiai cél rögzíti azon fejlesztési javaslatokat, amelyek a korszerű szolgáltatás nyújtási technikák és módszerek kialakítására, továbbfejlesztésére vonatkoznak és megalapozzák a szolgáltatást igénybevevő (vállalások, lakosság) ügyfél elégedettségét. Közép-, hosszú távon a szolgáltatások fejlesztése hozzájárul az önkormányzati, intézményi és gazdálkodós szervezetek hatékonyságjavulásához is.



VII

Stratégiai cél: Szolgáltatás-minőség fejlesztése

Fejlesztés csoport: Korszerű szolgáltatásnyújtási technikák, eszközök

### Stratégiai akciók

Bevezetés ütemezés	Akció megnevezése	Akció célja	Akció tervezett eredmények	Javasolt monitoring mutató
K	Elektronikus ügyintézés és térinformatikai rendszerbővítése	Jobb szervezeti és IT architektúra megvalósítása	Környezettudatos, ügyfélközpontú, gyors ügyintézés	Min. 2 szolgáltatás elektronikus ügyintézése támogatott
H	E-jegyrendszer bevezetése a tömegközlekedésben	Költséghatékonyabb és ellenőrizhetőbb jegyrendszer kialakítása	Gazdaságosabb, nyomon követhető jegyrendszer kialakítva	2016-ra működő e- jegyrendszer
	Orvosi rendelők színvonalának fejlesztése	Orvosi rendelők infrastruktúrájának fejlesztése	Magas technikai színvonalú, orvosi ellátás biztosítása	2016-ra legalább két új beruházásokkal bővített orvosi rendelő

21. ábra: Önkormányzati szolgáltatás-minőség fejlesztése akcióterv



### 7.3. BENCHMARK KUTATÁS EREDMÉNYEI

Az Államreform Operatív Program keretében más önkormányzatnál is, például a Budapest Főváros XVII. kerület Rákosmente Önkormányzatánál az ÁROP-3.A.2-2013-2013-0016, valamint Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatánál az ÁROP-3.A.2-2013-2013-0006 kódszámú pályázat keretében végezték a Tanácsadó lakossági felmérést. Az összeállított kérdőívben szereplő kérdések egy része hasonló, ezen eredmények kerülnek összevetésre a dunaújvárosi lakossági felmérés eredményeivel és olvashatók az alábbi fejezetpontokban.

Ez az összevetés információforrásként szolgál az Önkormányzatok közötti különbségekről és egyezőségekről. Láthatóvá válik, hogy az önkormányzatok egyes területeken javarészt hasonló problémákkal küzdenek és a lakosság általános elégedettségi szintje között sem tapasztalható nagy különbség, hiszen egyes vizsgált tényezőre az önkormányzatoknak nincsen közvetlen ráhatásuk vagy költségvetési finanszírozási forrás hiány miatt részben vagy egyáltalán nem megoldható a fejlesztés. Azonban az is kiderül, hogy sajátosságaiknak megfelelően (elhelyezkedés, fejlettségi szint, lakosság összetétele, stb.) egyes vizsgált területek esetén eltérő eredményeket tapasztalhatunk.

#### 7.3.1. BUDAPEST FŐVÁROS XVII. KERÜLET RÁKOSMENTE ÖNKORMÁNYZATA

Rákosmentén a válaszadók jóval kisebb hányada, a megkérdezettek 57%-a hallott a Járási Hivatalok kialakulásáról. Ezzel szemben Dunaújvárosban, a válaszadók 78%-a hallott a változásokról. A megkérdezett lakosság jelentős része (93,1%) úgy érzi, hogy Rákosmente fejlődött az elmúlt három évben, míg Dunaújváros lakóinak 64%-a szerint az elmúlt három évben a város inkább fejlődött és további 13% értékeli úgy, hogy a város jelentősen fejlődött. A jövőben fontosnak ítélt fejlesztési területekben is eltérés mutatkozik a rákosmenti felmérés és a dunaújvárosi felmérés eredményeit illetően, hiszen legfontosabb területnek, a megkérdezettek 79,4%-a a tömegközlekedés színvonalának emelését értékelték Rákosmentén. Dunaújvárosnál ez az eredmény eltérő, a lakosság többsége, 55%-a munkahelyteremtés és megőrzését jelölte, azt követően az egészségügy területét, mint a leginkább fejlesztendő területeket. A rákosmenti lakosok azonban a tömegközlekedés színvonalának fejlesztése





mellett a közutak, járdák javítását, valamint a közbiztonság és köztisztaság fejlesztését emelték ki. Rákosmentén a Dunaújvárosban legfontosabbnak ítélt munkahely-teremtés és megőrzés került a legutolsó helyre. Ennek oka lehet, hogy országunkban Budapesten több munkalehetőség van, mint a vidéki nagyvárosokban, így ez a terület kevesebb gondot okoz jelenleg az itt élőknek. Szintén az elhelyezkedés adhat okot a tömegközlekedés jelentőségének kiemelésére, hiszen a fővárosban sokkal többen veszik igénybe ezt a közlekedési formát. Rákosmentén a válaszadók 80%-a veszi igénybe bizonyos időközönként a helyi tömegközlekedést, ezzel szemben Dunaújváros lakói csupán 50%-a. A járatok menetrend szerinti közlekedésével és pontosságával a leginkább elégedettek a válaszadók, azonban a legkevésbé a jegy és bérletárakkal. Ez a szint minden dunaújvárosi értéket meghalad.

Az egészségügyi ellátást jellemzően ritkábban veszik igénybe a rákosmenti válaszadók, ugyanis a megkérdezettek 20,5%-a, míg a dunaújvárosi lakosok 35%-a jár havonta az orvoshoz. Azonban számukra is az jelentené a legnagyobb értéket (akárcsak Dunaújvárosban, ahol a lakosság 70%-a jelölte meg ezt a területet), ha a betegellátás gyorsaságának javítására történének fejlesztések, mert a válaszadók 59,2%-a jelölte ezt a legfontosabb fejlesztendő területnek. Különbségként mutatkozik azonban, hogy Rákosmentén inkább az Egészségügyi Intézményhálózat fizikai állapotának (45,5%) és az orvosi eszközök állapotának fejlesztési igényét (37,6%) fogalmazták meg, míg Dunaújvárosban az orvosi ellátás minőségét (59%) és az udvarias ellátást (51%) kevésbé hiányolták a válaszadók.

### **7.3.2. ÉRD MEGYEI JOGÚ VÁROS ÖNKORMÁNYZATA**

Érden szintén kevesebben, a megkérdezettek 70%-a hallott korábban a járási hivatalok kialakulásáról és az ügyintézés átszerveződéséről, míg Dunaújvárosban 78%-a tájékozódott a változásokról. A válaszadók 80,3%-a szerint fejlődött a város az elmúlt években, ami szintén magasabb értéket mutat, mint Dunaújvárosban, ahol csupán 77%-a nyilatkozta ezt, de eltérőek a jövőben várt fejlesztési területek is. Érden, a megkérdezett összes korcsoport, átlagosan 60%-ának a legfontosabbnak ítélt fejlesztési terület a közutak, járdák javítása, majd ezt követi a közbiztonság. A



munkahely-teremtés és megőrzés (átlagosan 17%) szintén alacsonyabb értéket ért el, ahogy a tömegközlekedés fejlesztése (átlagosan 22%) is. Dunaújvárosban ezek az eredmények eltérnek, a válaszadók jelentős része, 55%-uk szerint a munkahely-teremtés és megőrzés ügye igényli a legnagyobb figyelmet, valamint a megkérdezettek 42%-a szerint lenne szükség az egészségügy fejlesztésére, és csupán 30%-a tartja fontosnak a tömegközlekedés fejlesztését. Ezekből az eredményekből jól látható, hogy minden város sajátosságainak megfelelően más és más gondokkal, hiányosságokkal küzd, ami befolyásolja a lakosság megítélését a fejlettségi szintről.

Az egészségügyi ellátás fejlesztését szintén szükségesnek látják a válaszadók, ahol a betegellátás gyorsaságának javítására van szükség, de emellett fontosnak tartják az orvosi eszközök fejlesztését és az orvosi ellátás minőségének javítását is.

#### **7.4. JÖVŐBELI FEJLESZTÉSI IRÁNYOK 2014-2020-RA VONATKOZÓAN**

A jelen tanulmányban értékelt lakossági felmérés eredményeit és azok várható változását egyaránt befolyásolhatja az Önkormányzat 2010-2014 közötti fejlesztéspolitikai gyakorlatának, tervezett és megvalósított fejlesztései, valamint a következő időszakban (az európai uniós 7 éves ciklus) rendelkezésre álló pályázati forrásokra a stratégiai akciók megvalósításához kapcsolódóan pályázati lehetőségek kiaknázása.

Egyértelműen kimutatható tendencia, hogy a város vezetése egyre több figyelmet és erőforrást fordít többek között a szervezetfejlesztésre és a közszolgáltatások folyamatos fejlesztésére. A 2010 és 2014 közötti időszakban a jogszabályi és feladat ellátási rendszerben bekövetkezett változásoknak köszönhetően számos átalakítás valósult meg az Önkormányzatnál. Ilyen kiemelt változás a járási hivatalok és kormányablakok kialakítása volt. A Kormányzati elképzelésekkel összhangban (köztük ügyfélbarát járási hivatalok, kormányablakok kialakítása) az önkormányzatok által nyújtott közszolgáltatások esetében is cél a tartalomban és színvonalban is magas szintű szolgáltatások biztosítása az állampolgárok részére.

Elmondható, hogy az Önkormányzat 2010 és 2013 között intenzív pályázatmenedzsment tevékenységet folytatott, amelyet a 2014-es évben és a következő 2014-2020 ciklusban is folytatni kíván.



Az alábbi táblázat foglalja össze a 2014-es évben az Önkormányzat tervezett fejlesztései közül azon fejlesztési terveket, amelyek a lakossági felméréshez kapcsolódóak. A táblázatból jól látható, hogy a jövőben kiemelt fejlesztési területek közé tartozik több olyan terület is, amelyekkel kapcsolatos lakossági elégedettség értékeit vizsgáltuk és fejlesztési potenciál került azonosításra.

Ssz.	Fejlesztési terület	Támogatás tárgya
1.	Településfejlesztés	Települési úthálózat fejlesztése, felújítása, bővítése
2.	Közszolgáltatás fejlesztése	A gyermekjóléti alapellátásokhoz (bölcsőde, családi napközik stb.) és óvodai ellátáshoz való hozzáférés javítása, a szolgáltatások minőségének fejlesztése
3.	Településfejlesztés	Zöldterületek, közparkok, arborétumok és közterületi rekreációs övezetek fejlesztése.
4.	Településfejlesztés	Belterületi vízrendezés, csapadékvíz elvezetés
5.	Környezetvédelem	Árvíz, belvíz, felszínmozgás és ipari tevékenység hatásai elleni védekezés, kockázatelemzés
6.	Környezetvédelem	Szelektív gyűjtőszigetek és lakossági hulladékudvarok létesítése, a begyűjtési rendszer fejlesztése.
7.	Környezetvédelem	Automata légszennyezettség mérőállomás - 2db
8.	Közlekedésfejlesztés	Tömegközlekedés fejlesztése, fenntartható közösségi közlekedési tervek és a közlekedéssel összefüggő létesítmények, beavatkozások, megvalósíthatósági tanulmányainak kidolgozása
9.	Közlekedésfejlesztés	Közösségi közlekedés fejlesztése (buszfordulók, buszöblök, buszvárók)
10.	Közlekedésfejlesztés	Béke téri autóbusz-pályaudvar és környezetének rekonstrukciója
11.	Közlekedésfejlesztés	Utas tájékoztatás fejlesztése, E-jegyrendszer bevezetése
12.	Közszolgáltatás fejlesztés	64-szeletes, vagy 64 szeletesre bővíthető CT-készülék beszerzése
13.	Közszolgáltatás fejlesztés	Digitális fogászati röntgengép beszerzése
14.	Közszolgáltatás fejlesztés	Orvosi rendelők infrastruktúra fejlesztése
15.	Közszolgáltatás fejlesztés	Járóbeteg-szakrendelők bővítése, felújítása
16.	Közszolgáltatás fejlesztés	Szociális nappali ellátás támogatása - gondoskodás időskorú és hajléktalan emberekről

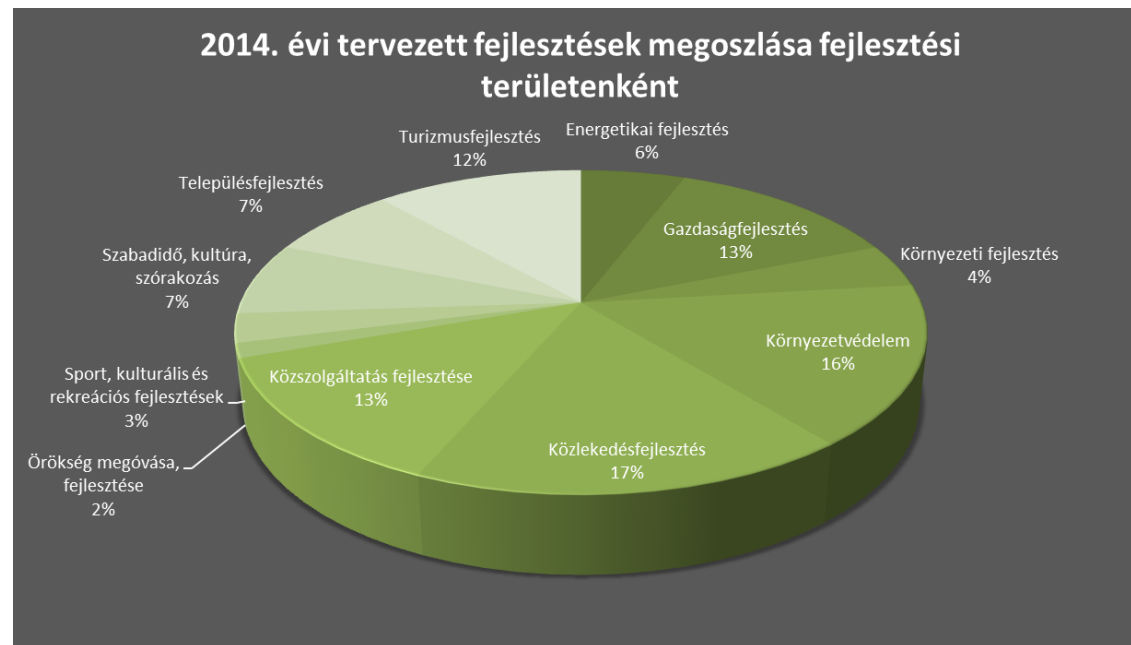


Ssz.	Fejlesztési terület	Támogatás tárgya
17.	Szabadidő, kultúra, szórakozás	Dózsa Mozicentrum és környezetének fejlesztése
18.	Szabadidő, kultúra, szórakozás	Városi kulturális intézmények fejlesztése, felújítása: Bartók Kamaraszínház és Művészetek Háza, Intercisa Múzeum, Munkásművelődési Központ, Kortárs Művészeti Intézet, József Attila Könyvtár
19.	Szabadidő, kultúra, szórakozás	Béke városrészi KRESZ park rekonstrukciója
20.	Szabadidő, kultúra, szórakozás	Kiserdei sétautak és pihenőhelyek rekonstrukciója
21.	Szabadidő, kultúra, szórakozás	Ifjúsági célú fejlesztés a Vidámpark területén
22.	Gazdaságfejlesztés	Helyi foglalkoztatás javítása foglalkoztatási paktumokkal
23.	Közszolgáltatás fejlesztése	Elektronikus ügyintézés és térinformatikai rendszerbővítése, fejlesztése a polgármesteri hivatalban
24.	Környezetvédelem	Lakossági biohulladék gyűjtési rendszerének kiépítése, biohulladék-kezelő telep (komposztáló) létesítése
25.	Közszolgáltatás fejlesztése	Szent Pantaleon kórház funkcionális korszerűsítése
26.	Sport, kulturális és rekreációs fejlesztések	Fabó Éve Sportuszoda rekonstrukciója
27.	Közszolgáltatás fejlesztése	Az I. sz. és a II. sz. Rendelőintézet állagmegóvása, felújítása, átalakítása és hasznosítása.
28.	Közlekedésfejlesztés	Dunaújváros vasútállomás intermodális személyforgalmi csomópont - megvalósíthatósági tanulmány
29.	Közlekedésfejlesztés	Dunaújváros vasútállomás átépítése és intermodális személyforgalmi csomópont kiépítése
30.	Közlekedésfejlesztés	Dunaújváros – Rétszilas vasútvonalon korszerű biztosítóberendezés kiépítése
31.	Közlekedésfejlesztés	Helyi és helyközi autóbusz-állomány korszerűsítése, cseréje - nulla emisszió, ipari tevékenységből keletkező metángáz hasznosítása

3. táblázat: Az Önkormányzat fejlesztési irányainak és témáinak listája



A fejlesztési irányoknak megfelelően a 2014-2020-as időszakra vonatkozóan számos fejlesztési, beruházási projektet definiáló fejlesztési tervet állított össze az Önkormányzat. 2010 és 2013 között összesen 32 pályázatra jelentkezett Dunaújváros, míg 2014-2020 között a tervezett 69 fejlesztést 11 területen kíván megvalósítani. A tervezett fejlesztések területenkénti megoszlását a következő ábra mutatja.



**22. ábra:** Dunaújváros Megyei Jogú Város Önkormányzat 2014-ben a 2014-2020-as időszakra vonatkozó tervezett fejlesztései

2014-es évben kidolgozott fejlesztési tervben 11 fejlesztési területre fókuszál Dunaújváros. A legnagyobb hangsúly a közlekedésfejlesztésen van, a pályázatok 20%-a ennek a területnek a fejlesztésére vonatkozik. Nagy számban jelentkezett az Önkormányzat környezetvédelmi, gazdaságfejlesztési és közszolgáltatás fejlesztési pályázatokra, valamint a turizmusfejlesztésére is nagy figyelmet fordít Dunaújváros az idei évben.



A tervezett fejlesztések közel 30%-a irányul a szabadidő, kultúra, szórakozás, település-, energetikai-, környezeti-, sport, kulturális és rekreációs fejlesztésre, valamint az örökség megóvására, fejlesztésére.

A 3. fejlesztési elem keretében elkészített tanulmány második felében, a Potenciális pályázati források című fejezetben bemutatásra kerültek a stratégiai akciók megvalósítását célzó-, a dokumentum összeállítása során ismert-, pályázati lehetőségek, figyelemmel azok céljára, területi kihatására, célcsoportjaira, lehetséges kedvezményezetteire, valamint tervezett intézkedésekre. Az egyes pályázati lehetőségek esetében a jelen projekt keretein túlmutató feladat a pályázati lehetőségek áttekintése, a benyújtásra javasolt pályázatokról való felsővezetői döntés, valamint a pályázati dokumentációk összeállítása. Az azonban feltehető, hogy az egyes pályázati lehetőségek egyaránt növelni képesek a lakossági elégedettség szintjét és ezáltal egy, a jelenlegihez hasonló lakossági felmérés eredményeit is. A kérdőívben vizsgált területekkel releváns jövőbeli pályázati lehetőségeket a következő táblázat foglalja össze.



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>Pályázati forrás: EFOP</b>					
<b>1. Infrastrukturális beruházások a társadalmi befogadás területén</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Intézmények és szolgáltatások fejlesztése</li><li>▪ Bentlakásos intézmények kiváltása</li><li>▪ Új kapacitások létesítése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Konvergencia régiók</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Egészségügy tekintetében: teljes magyar lakosság</li><li>▪ Szociális ágazat tekintetében: hátrányos helyzetű, megváltozott munkaképességű és fogyatékos személyek, mentális egészség szempontjából veszélyeztetett személyek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Közfinanszírozott egészségügyi és szociális szolgáltatók</li><li>▪ Betegszervezetek</li><li>▪ Egészségmegőrzésben és szociális szolgáltatásokban érintett civil szervezetek</li><li>▪ Önkormányzatok és intézményeik</li><li>▪ Állami intézmények</li><li>▪ Nem állami szereplők</li><li>▪ Civil szervezetek</li><li>▪ Egyházi szervezetek</li><li>▪ közösségi és kulturális intézmények</li></ul>	



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>2. Befogadó társadalom</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Az intézményekben, szolgáltatások területén dolgozó humán erőforrás fejlesztése, életpályájának javítása</li><li>Képzési rendszerek fejlesztése,</li><li>Dolgozói mobilitás</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Konvergencia régiók, de az országos programok esetén a Közép-magyarországi Régió is</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Közszolgáltatást és közösségi szolgáltatást nyújtó intézmények munkatársai</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Állami szervek</li><li>Önkormányzatok</li><li>Önkormányzati intézmények</li><li>Civil szervezetek</li><li>Egyházi szervezetek</li><li>Költségvetési szervek</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Képzési rendszerek fejlesztése és továbbképzések tartása</li><li>Életpályák átalakítása</li><li>Az ellátások humán kapacitásának mennyiségi fejlesztése a hiányszakmákban és a hozzáférhetőség javítása érdekében</li></ul>





Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>3. Infrastrukturális beruházások a gyarapodó tudástőke érdekében</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>A gyarapodó tudástőke célját segítő szolgáltatások infrastrukturális fejlesztése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Konvergencia régiók</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Köznevelési és felsőoktatási intézményekben tanulók és dolgozók</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Köznevelési intézmények és fenntartóik</li><li>Felsőoktatási intézmények és fenntartóik és alapító formától függetlenül</li><li>Nonprofit szervezet államháztartáson belül</li><li>Civil és egyházi szervezetek</li><li>Sportegyesületek</li><li>Költségvetési intézmények</li><li>Köztisztviselői intézmények</li><li>Kulturális intézmények</li></ul>	



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
4. Jó Állam	<ul style="list-style-type: none"><li>Rugalmas, jó reagáló képességű közigazgatás kialakítása</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Konvergencia régiók, de az országos programok esetében a Közép-magyarországi Régió is</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Állampolgárok</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Központi költségvetési szervek</li><li>Önkormányzatok</li><li>Felsőoktatási intézmények</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>A közigazgatási szervezetrendszer működési hatékonyságának növelése</li><li>Hatósági eljárások, élethelyzetek ésszerűsítése</li><li>Kormányzati feladatellátás színvonalának növelése</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>A közigazgatás személyi állományának fejlesztése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Konvergencia régiók, de az országos programok esetében a Közép-magyarországi Régió is</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Közzszolgálati tisztviselők</li><li>Rendvédelmi kar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Költségvetési szervek</li><li>Önkormányzatok</li><li>Felsőoktatási intézmények</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Az emberi erőforrás-gazdálkodás egyes funkcióinak továbbfejlesztése</li><li>Közzszolgálati szolgáltatásfejlesztés</li><li>Közzszolgálati utánpótlás és kapcsolódó fejlesztések</li></ul>



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>Pályázati forrás: GINOP</b>					
<b>5. Infokommunikációs fejlesztések</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Önkormányzati szféra belső és külső folyamatainak informatizálása</li><li>▪ Intézmények működési hatékonyságának javítása IKT által</li><li>▪ Önkormányzati elektronikus szolgáltatások körének, színvonalának és minőségének emelése</li><li>▪ Állami központi önkormányzati informatikai szolgáltatások bővítése, kiterjesztése</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ E-szolgáltatások bevezetése és ágazati intézményrendszerek folyamatainak informatizálása esetén: központi közigazgatási szervek, kormányzati intézmények, önkormányzatok, vállalkozások, állampolgárok</li><li>▪ Önkormányzati informatikai fejlesztések esetén: önkormányzatok, vállalkozások, állampolgárok</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Elektronikus közigazgatás és állami informatikai fejlesztések: Önkormányzati informatikai fejlesztések, intelligens városok fejlesztése</li></ul>



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>6. Természeti és kulturális erőforrások megőrzése, az örökségi helyszínek hasznosításán és az energiahatékonyság növelésén keresztül</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nemzeti kulturális örökség megőrzése és turisztikai attrakcióként való hasznosítása</li><li>Természeti értékek megőrzése és turisztikai attrakcióként való hasznosítása</li><li>Gyógydesztinációk és kapcsolódó szolgáltatások integrált fejlesztése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Jogszabály valamint egyedi kormány illetve miniszteri döntés szerinti védett kulturális és természeti terület, valamint gyógyhely, gyógytértség lehatárolás</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kül- és belföldi turisták</li><li>A fejlesztéssel érintett területek lakossága, gazdasági és civil szervezetei</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Költségvetési szervek</li><li>Költségvetési szervek intézményei</li><li>Gazdasági társaságok</li><li>Non-profit szervezetek</li><li>Egyházak</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kulturális és természeti örökségek turisztikai hasznosítása</li><li>Nemzeti kulturális örökség megőrzése és turisztikai attrakcióként való hasznosítása</li><li>Természeti értékek megőrzése és turisztikai attrakcióként való hasznosítása</li><li>Gyógydesztinációk és kapcsolódó szolgáltatások integrált fejlesztése</li></ul>



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>Pályázati forrás: IKOP</b>					
<b>7. Fenntartható városi közlekedésfejlesztések</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kötőpályás városi közlekedésfejlesztések, különösen meglévő hálózati elemek korszerűsítésével</li><li>▪ Intermodalitás és társadalmi tudatosság javítása</li></ul>			<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Helyi közösségi közlekedést ellátó cégek</li><li>▪ Prioritás tartalmazná a KözOP 5. prioritás szakaszolt projektjeit is</li></ul>	



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>Pályázati forrás: TOP</b>					
<b>8. Térségi gazdaságfejlesztés a foglalkoztatási helyzet javítása érdekében</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>A napközbeni kisgyermekellátás, különösen a bölcsődék és családi napközik kapacitásának és infrastruktúrájának fejlesztése</li><li>Új beruházásokkal, bővítésekkel biztosítani a szolgáltatást azokon a településeken, ahol nincs bölcsőde, vagy kevés a bölcsődei férőhely</li><li>A meglévő férőhelyek korszerűsítése</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>A specifikus célterület a tervezés későbbi fázisában kerül azonosításra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Az egyes közszolgáltatási (szociális és gyermekjóléti alapellátás és óvodai ellátás) funkciók igénybevételével érintett lakosság</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>A fenntartó települési önkormányzatok</li><li>Kisebbségi önkormányzatok, ezek társulásai</li><li>Szociális és gyermekjóléti intézmények</li><li>Nonprofit szervezete</li><li>Egyházak</li><li>Civil szervezetek</li><li>Napközbeni ellátást nyújtó intézmények</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>A szociális alapszolgáltatás okhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz (bölcsőde, családi napközik stb.), valamint óvodai ellátáshoz való hozzáférés javítása és a szolgáltatások minőségének fejlesztése</li></ul>



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>9. A társadalmi befogadás erősítése és a közösségi szolgáltatások helyi szintű fejlesztése</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>A szolgáltatások színvonalának és a munkafeltételek minőségének javítása korszerű infrastruktúrafejlesztéssel és eszközbeszerzéssel, figyelembe véve a környezettudatos gondolkodásmódot, a környezetbarát technológiák és anyagok alkalmazását, a megújuló energiaforrások használatát</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>A specifikus célterület a tervezés későbbi fázisában kerül azonosításra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Az egyes egészségügyi közszolgáltatási funkciók igénybevételével érintett lakosság</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Helyi önkormányzatok</li><li>Önkormányzati fejlesztési társulások</li><li>Többcélú kistérségi társulások</li><li>Helyi önkormányzatok és önkormányzati társulások által létrehozott non-profit gazdasági társaságok</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Egészségügyi alapellátás és önkormányzati járóbeteg ellátás infrastrukturális fejlesztése</li></ul>



Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Települési és kistérségi szintű szolgáltatások kialakítását</li><li>▪ Időskorúakról, szenvedélybetegekről, és hajléktalan emberekről gondoskodó szociális nappali ellátásokat és egyéb szociális alapellátásokhoz kapcsolódó szolgáltatások infrastrukturális feltételeinek fejlesztését</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A specifikus célterület a tervezés későbbi fázisában kerül azonosításra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Szociális közszolgáltatási funkciók igénybevételével érintett lakosság</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A fenntartó települési önkormányzatok</li><li>▪ Kisebbségi önkormányzatok, ezek társulásai</li><li>▪ Szociális intézmények</li><li>▪ Nonprofit szervezetek</li><li>▪ Egyházak</li><li>▪ Civil szervezetek</li><li>▪ Napközbeni ellátást nyújtó intézmények</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ A szociális alapszolgáltatások infrastrukturájának bővítése, fejlesztése</li></ul>





Prioritás	Cél	Területi kihatás	Célcsoport	Lehetséges kedvezményezettek	Intézkedések
<b>VIDÉKFEJLESZTÉSI PROGRAM</b>					
<b>10. A társadalmi befogadás előmozdítása, a szegénység csökkentése és a gazdasági fejlődés támogatása a vidéki térségekben</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Közbiztonság javítását szolgáló fejlesztések, eszközbeszerzések: meglévő szolgáltatáshoz kapcsolódva beruházások támogatása, illetve új térfigyelő kamera- és mozgásérzékelő-rendszer kiépítésének támogatása Önkormányzati kezelésű belterületi utak, valamint külterületi mezőgazdasági utak fenntartását szolgáló fejlesztések támogatása</li><li>Útkarbantartáshoz szükséges gépek, eszközök beszerzése</li><li>Egyéb kisléptékű települési infrastruktúrafejlesztés</li><li>Közétkeztetési szolgáltatás fejlesztése helyi kapacitásbővítéssel</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Települési önkormányzatok</li><li>Civil szervezetek</li><li>Javasolt a társadalmi vállalkozások előnyben részesítése, ahol releváns</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>Települési infrastruktúra és szolgáltatások fejlesztése</li></ul>

4. táblázat: Az Önkormányzat számára potenciális pályázati források a 2014-2020-as időszakra



A táblázatból jól látható, hogy Dunaújváros Önkormányzata számára a 2014-2020-as időszakban számos olyan pályázati lehetőség áll rendelkezésre, amely a felmérésben vizsgált területek folyamatos fejlesztését szolgálja. Ezek hosszú távon jelentősen növelhetik a lakosság elégedettségi szintjét, de rövidtávon javasoljuk a jelen tanulmányban és a projekt során elkészült további fejlesztési elemek során készült tanulmányokban foglalt fejlesztési javaslatok végrehajtását.



## 8. MELLÉKLET

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



1. számú melléklet

### 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	Járási	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
- Járási 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 Dunaujváros 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		
4.	Dunaújváros, Táborállás területén lévő mozgásveszélyes partfalak stabilizálásának biztosításának I. üteme		
5.	Központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása a Szent Pantaleon Kórházban		
6.	„DaHar – Dunai folyami kikötők fejlesztése”		
7.	"A társadalmi integrációt segítő és drogprevenációs célú komplex programok megvalósítása Dunaújvárosban"		
8.	A Városháza és környezetének funkcióbővítő revitalizációja		
9.	A Római városrész szociális célú városrehabilitációja		
10.	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	1	2	3	4	5	0
2.	Kőtár alatti partfalszakasz védelme, meglévő védművel való összehangolása (Öreghegy és a Siklói út közötti partvédmű) I., II. ütemei	1	2	3	4	5	0
4.	Dunaújváros, Táborállás területén lévő mozgásveszélyes partfalak stabilizálásának biztosításának I. üteme	1	2	3	4	5	0
5.	Központi műtő és diagnosztikai blokk kialakítása a Szent Pantaleon Kórházban	1	2	3	4	5	0
6.	„DaHar – Dunai folyami kikötők fejlesztése”	1	2	3	4	5	0
7.	"A társadalmi integrációt segítő és drogprevenációs célú komplex programok megvalósítása Dunaújvárosban"	1	2	3	4	5	0
8.	A Városháza és környezetének funkcióbővítő revitalizációja	1	2	3	4	5	0
9.	A Római városrész szociális célú városrehabilitációja	1	2	3	4	5	0
10.	A Vidámpark területének sport- és ifjúsági célú fejlesztése	1	2	3	4	5	0

## Milyen gyakran szokta Ön igénybe venni a helyi tömegközlekedést?

- naponta
- hetente
- havonta
- ritkábban
- nem szoktam

**Ugrás a 23. kérdésre!**

## 21. 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	2	3	4	5
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





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

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

**23. 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: .....

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

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

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

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

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

- igen
- nem

**Ugrás a 29. kérdésre!**



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

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

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

- igen
- nem

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

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

**30. 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

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

- igen
- nem

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

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



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

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

**34. Mely forrásból tájékozik 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

**35. 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				