

**Tevékenység:**

**Átfogó elemzés a lakosság körében –  
teljes körű felmérés a lakosság körében az önkormányzat és in-  
tézmenyei által nyújtott szolgáltatások megítéléséről**

**Dokumentum:**

**„Vezetői konzultáció (WS)” 1. alkalom**

ÁROP-3.A.2-2013

Államreform Operatív Program keretében megvalósuló  
„Szervezetfejlesztés a Közép-Magyarországi régióban lévő  
önkormányzatok számára”

**Taksony Önkormányzata**



2014. március

## Összefoglaló az 1. Workshopról

### Feladat meghatározása:

Átfogó elemzés a lakosság körében:

- ➔ Teljes körű felmérés a lakosság körében az önkormányzat és intézményei által nyújtott szolgáltatások megítéléséről, hogyan látja a lakosság az önkormányzatot és intézményeit, mely pontokon érdemes fejleszteni a működést:
- ➔ Elégedettségmérési rendszer kidolgozása,
- ➔ Elégedettségmérési rendszer implementálása és nyomon követése.

### Cél:

Meghatározni, hogy az Önkormányzat hatékonyabb működése érdekében mely pontokon kell fejleszteni, változtatni, hogy az ügyfelekkel való kapcsolat jobb, problémáktól mentesebb legyen.

### A munka menete:

Időpontok, felelősök meghatározása tevékenységenként az indulásnál, majd interaktív szemináriumon a

a folyamat ismertetése, megbeszélése, külön kitérve a közvélemény-kutatás céljára, fontosságára, valamint a kutatás folyamatára, lépéseire:

- Meg kell határozni a kutatás célját
- Meg kell fogalmazni a kutatás lényegét (probléma megfogalmazása)

- Kutatási terv készítése:
  - a) a szolgáltatások, b) az idő, c) a módszerek figyelembe vételével
- Költségtervezet készítése
- Munka elvégzése (lekérdezés)
- A lekérdezés eredményének értékelése
- Az eredményekből cselekvési program készítése az esetleges változtatások megtervezése és végrehajtása
- 8 hónap múlva kontroll lekérdezést megvalósítani
- Eredmények, tapasztalatok összegzése

### Tények:

Taksony lakossága kb. 6200 fő, ez kb. 2480 család. A közvélemény-kutatás szemszögéből ennyit kell lekérdezni.

Rendelkezésre állnak-e szekunder – már meglévő - információk, ami a kutatást elősegíti?

### Feladatterv készítése:

- Szekunder információk összegyűjtése
- Primer kérdéskörök meghatározása
- Minta nagyság meghatározása (célcsoport száma)
- Kérdőív szerkesztése
- Próbakérdezés
- Kérdőív véglegesítése
- Kérdőív postázása, vagy személyes lekérdezése
- Kérdőívek kitöltésének ellenőrzése
- Kérdőívek feldolgozása
- Kutatási jelentés készítése

Jelen esetben a megkérdezés történhet szóban, írásban, telefonon, interneten, kérdező biztosokkal.

Kérdés: hogyan, melyik módszerrel érjük el a célcsoportot a leghatékabban?

Meghatározásra vár: hogyan jut el a kérdőív a célcsoporthoz?

Lehetséges megoldások:

- postán kiküldjük, postaládákba szétosztjuk (közmunkások)
- ügyintézéskor tölti ki,
- behúzzuk a helyi lapba onnan veszi ki,
- telefonon hívjuk fel,
- e-mailen küldjük ki
- személyes megkereséssel kérdező biztosok lekérdezik (közmunkások)

A kérdőív visszajuttatása, begyűjtése:

- postán adja fel díjmentesen
- Gyűjtő dobozokat helyezünk ki a város forgalmasabb pontjaira (pl.: iskola, posta, vasút állomás, üzlet, orvosi rendelő, gyógyszertár stb.)
- Ha e-mailen küldjük – visszaérkezés elektronikusan megadott mail címre

A szakirodalom szerint, ha 2500 kérdőívet küldünk ki, optimális esetben kb. 450 érkezik vissza.

Motivációra van szükség! Meg kell értetni a lakossággal, hogy a saját érdekük a kitöltés, az Önkormányzat működésének jobbítása okán.

### Feldolgozás:

Excel tábla alapján, a jelen esetben kézi feldolgozás

### Kérdőív összeállítása során, figyelembe veendő szempontok:

- Kevés kérdés (kb. 8-10 kérdés + csoportképző ismérvek)
- Egyszerű, egyértelmű megfogalmazás, egyértelmű válaszadási mód,
- 1 kérdésben 1 dologra kérdezzünk
- Lehetséges válaszok pontos megadása
- Kérdések ne befolyásolják a válaszadót
- Alkalmas legyen statisztikai feldolgozásra
- Válaszadók önkéntességének tiszteletben tartása
- Érdeklődést váltson ki (ösztönző ajándék)
- Logikus felépítés, számozott kérdések

**Kísérőlevél:**

Készíthetünk külön kísérőlevelet, de megfontolandó, hogy ebben az esetben van-e rá szükség?

A kísérőlevél összeállítási szempontjai:

- Felmérést végző intézmény, és ügyintéző nevének, elérhetőségének feltüntetése
- Pontosan meg kell fogalmazni a felmérés célját, esetleges előnyöket
- Meg kell adni a visszaküldés módját és határidejét
- Megfelelő megszólítás az elején, és a végén a megköszönés
- Dátum és cégszerű aláírás

**Csoportképző ismérvek**

1. Neme:
2. Kora év:
3. Háztartás nagysága / fő:
4. A családban a legmagasabb iskolai végzettség:

**További feladatok:**

- Kérdőívek ellenőrzése, próba lekérdezés
- Nyomtatás, nyomdai munka
- Visszaérkezés
- Értékelési szempontok meghatározása
- Feldolgozás
- Értékelés, szöveges, diagramos

## Javasolt kérdőív

Kérjük, az alábbi kérdőívet szíveskedjen kitölteni, húzza alá az Önnek megfelelő választ.

### 1. Véleménye szerint jelenleg milyen az Önkormányzat és a lakosság közötti kommunikáció?

nagyon jó          jó          közepes          rossz          nagyon rossz

### 2. Eljutnak-e Önhöz az Önkormányzattal kapcsolatos hírek?

igen          részben          nem

### 3. Ha igen, vagy részben akkor milyen témakörben?

- szabadidős programok,
- szociális programok,
- testületi ülések határozatok,
- rendeletek,
- tájékoztatók
- egyéb:

### 4. Hogyan ítéli meg az Önkormányzat elérhetőségét?

- telefonon,          könnyen elérhető          közepesen          nehezen elérhető
- személyesen,          könnyen elérhető          közepesen          nehezen elérhető
- elektronikusan          könnyen elérhető          közepesen          nehezen elérhető

### 5. Volt –e Önnek ( családjának) az elmúlt egy évben ügyintézni valója ?

Igen          Nem

Ha igen hol?

Okmány iroda, ....?

### 6. Az ügyintézés magán emberként történt, vagy vállalkozás keretében járt el?

Magán          Vállalkozás

**7. Milyenek találta az ügyintézés gördülékenységét?**

Gyors                      közepes mértékű                      lassú                      nagyon lassú

**8. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?**

Nagyon elégedett                      elégedett                      elégedetlen                      nagyon elégedetlen

**9. Mennyire volt elégedett az ügyintéző viselkedésével, magatartásával, hozzáállásával?**

Nagyon elégedett                      elégedett                      elégedetlen                      nagyon elégedetlen

**10. Az Ön ügyét sikerült-e elintézni az érintett ügyintézőnek?**

Teljes mértékben igen                      Részben volt eredményes                      Nem volt eredményes

**11. Megfelelőnek találta-e a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?**

Igen, könnyen kitölthető volt                      Megfelelő volt                      Túl bonyolult volt

**12. Az ügyintézés folyamán elégedett volt –e a munkakörülményekkel? ( pl. tisztaság, kényelem)**

Nagyon elégedett                      elégedett                      elégedetlen                      nagyon elégedetlen

**13. Összességében milyenek ítéli a taksonyi hivatal munkáját, mint ügyfél?**

Teljesen elégedett                      elégedett                      elégedetlen                      nagyon elégedetlen



**14. Véleménye szerint mit kellene változtatnia ahhoz, hogy az ügyintézés még hatékonyabb legyen? Fejtse ki véleményét és bármilyen javaslatát!**

.....  
.....

.....  
.....

.....  
.....

.....