

**Tevékenység:**

Lakossági igényfelmérés szolgáltatás eredményeinek a hasznosítása, második felmérés, 2014. november

**Dokumentum:**

Tanácsadói dokumentum

**ÁROP-1.A.5-2013-2013-0102**

**Államreform Operatív Program keretében megvalósuló  
„Szervezetfejlesztés a Konvergencia régiókban lévő  
önkormányzatok számára”**

**Sárbogárd Város Önkormányzata**



## Tartalom

Bevezetés .....	2
Módszertan.....	3
Adatok .....	4
Összegzés .....	24

### Bevezetés

A lakossági felmérés az ÁROP-1.A.5.-2013-2013-0102 számú pályázat keretében valósul meg. A felmérés első fordulója 2014. júliusában volt, a mostani, második felmérés 2014. novemberében készült. A felmérés név nélküli, célja a város többségi véleményének megismerése. Sárbogárd Város Vezetősége összképet szeretne kapni arról, hogyan vélekednek az itt élő emberek az eddig megvalósított fejlesztésekről, a szolgáltatások, az infrastruktúra és az intézmények színvonaláról, illetve arról, hogy az elmúlt öt hónapban milyen változások mutathatók ki a közvélemény alakulásában.

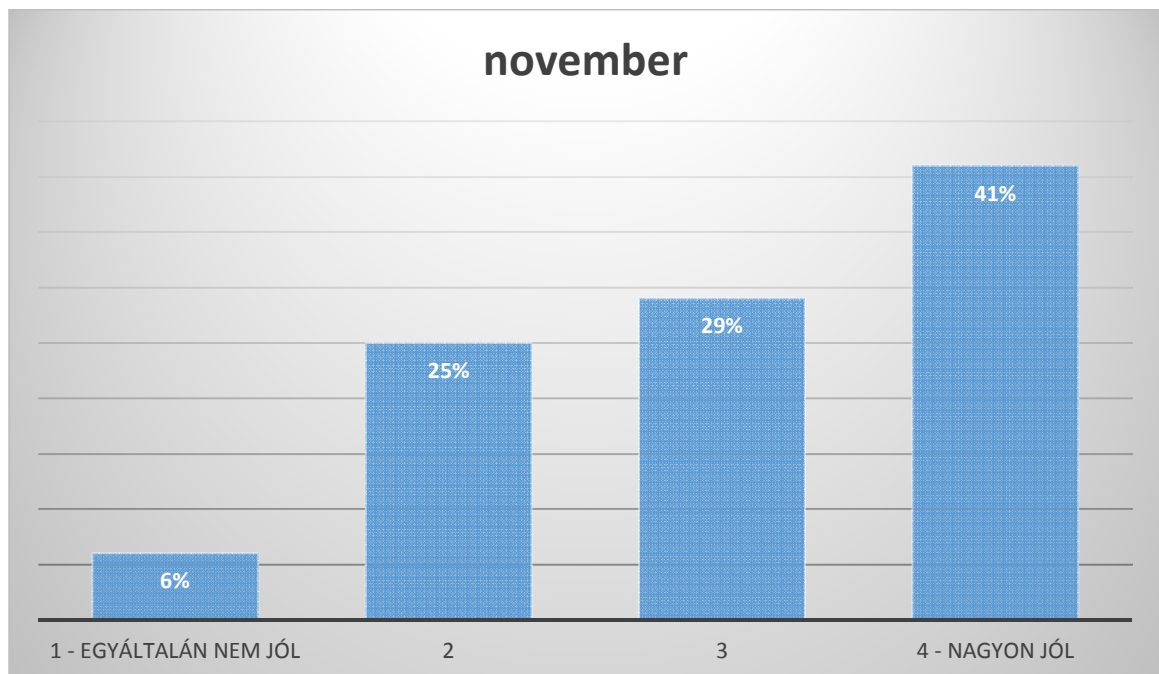
## Módszertan

A lakossági felmérés anonim, önkéntes kérdőíves adatgyűjtéssel valósult meg, 650 fős mintán. Az adatfelvétel ideje: 2014. november. A minta összetétele nemek, kor és iskolai végzettség szerint:

Férfi	49%
Nő	51%
Kor:	
18-29	19%
30-44	32%
45-59	28%
60+	21%
Iskolai végzettség:	
alapfokú	24%
középfokú	56%
felsőfokú	20%

## Adatok

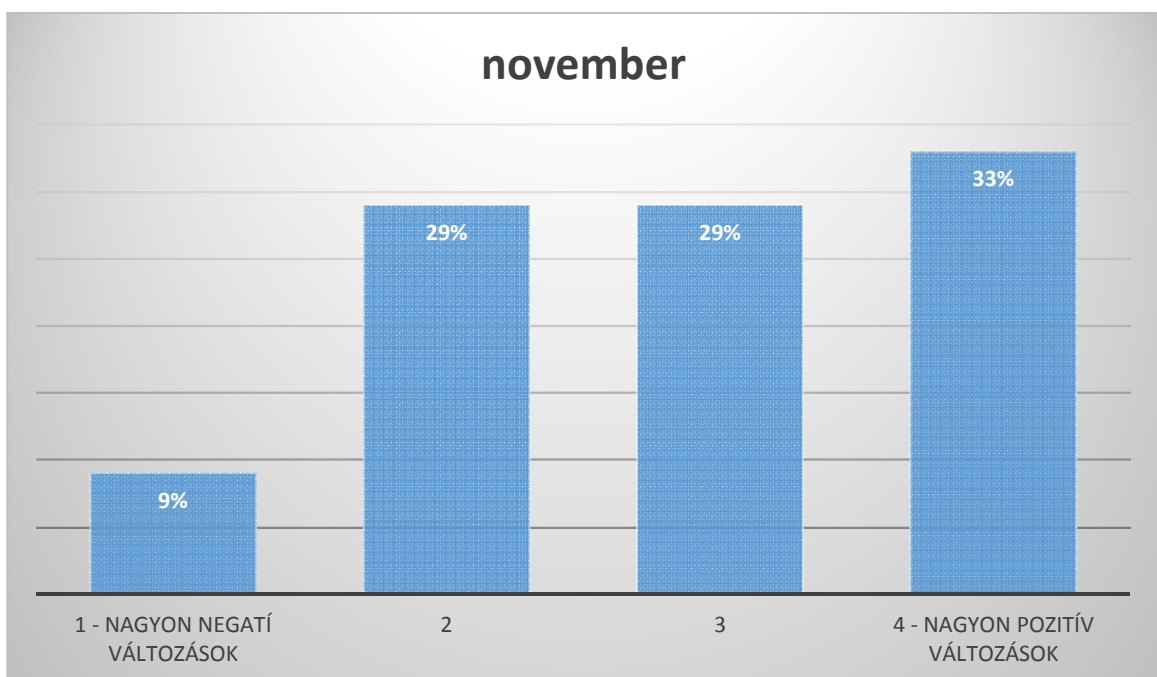
1. kérdés:  
Mindent együttvéve Ön hogyan érzi magát Sárbogárdon?



kiértékelés: a sárbogárdiak a felmérés szerint jónak ítélik meg a környezetüket, és a nagy többség szeret itt lakni. Mindössze 6% nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nem érzi jól magát a városban.

2. kérdés

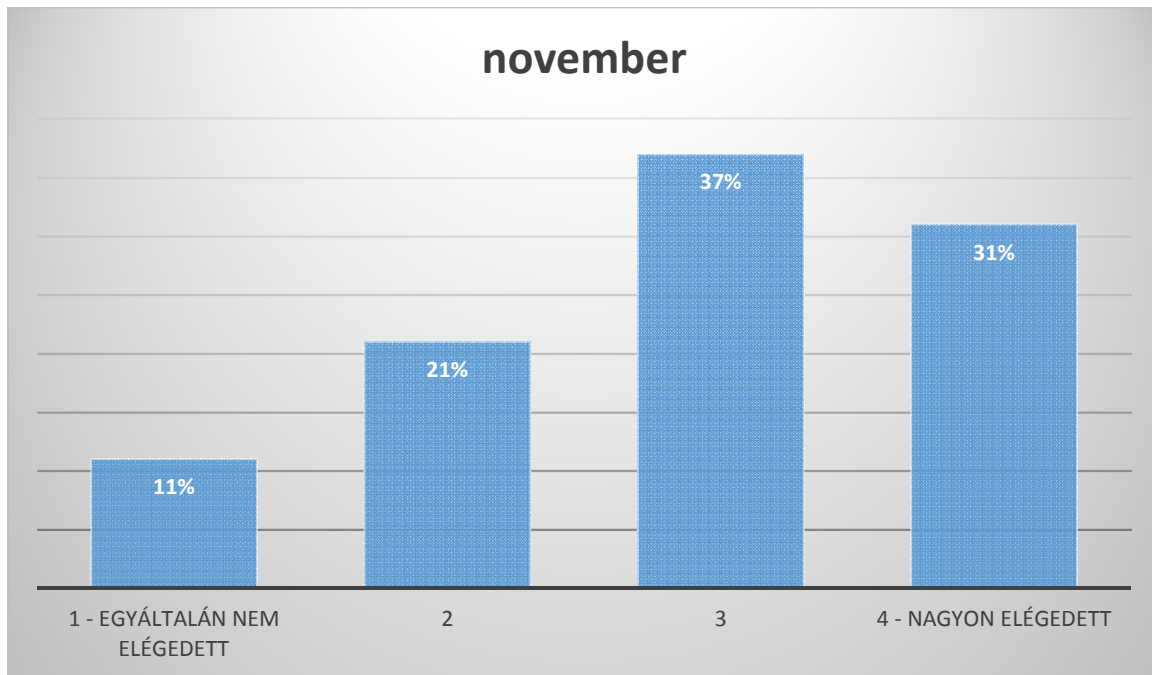
Mindent együttvéve Ön szerint milyen változások jellemzik Sárbogárd elmúlt hét évét?



kiértékelés: a megkérdezettek többsége, 62%, úgy látja, jó irányba változik a város, és mindössze 9% értékelte nagyon rossznak a folyamatokat. 29 % szerint inkább rossz, mint jó a változások iránya.

### 3. kérdés

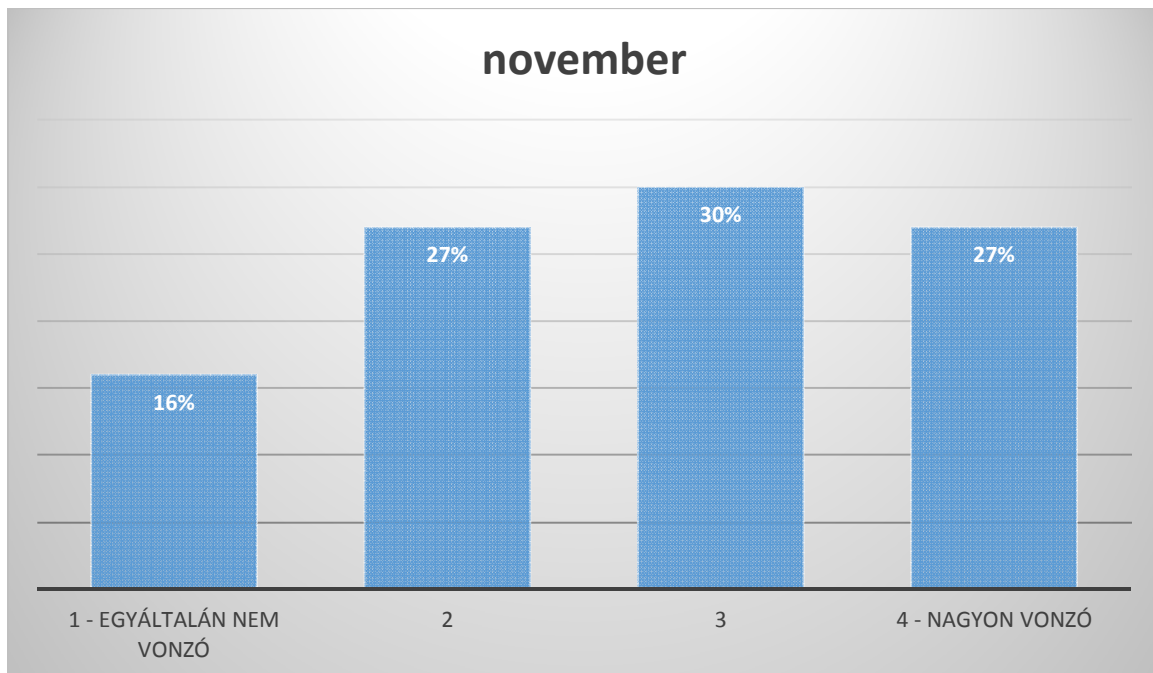
Mindent együttvéve Ön hogyan értékeli Sárbogárd önkormányzatának működését?



kiértékelés: általában elmondható, hogy a sárbogárdiak elégedettek az önkormányzattal, túlnyomó többségük (68%) inkább elégedett, 21% szerint kevésbé teljesít jól az önkormányzat, és csak 11% érzi nagyon elégedetlennek magát.

#### 4. kérdés

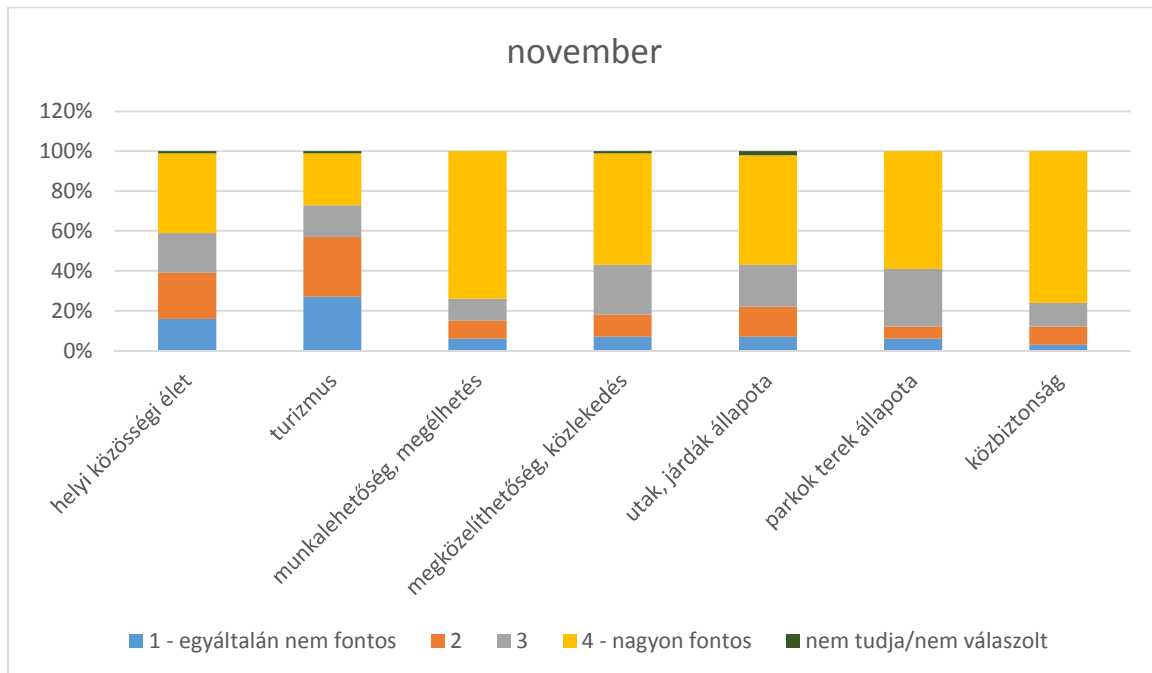
Mindent együttesen az Ön számára Sárbogárd mennyire vonzó város?



kiértékelés: a sárbogárdiak vonzónak találják a városukat, valamivel több, mint egy harmaduk érzi úgy, hogy nem elég vonzó a környezet. Összességében 57% gondolja vonzónak a várost.

#### 5. kérdés

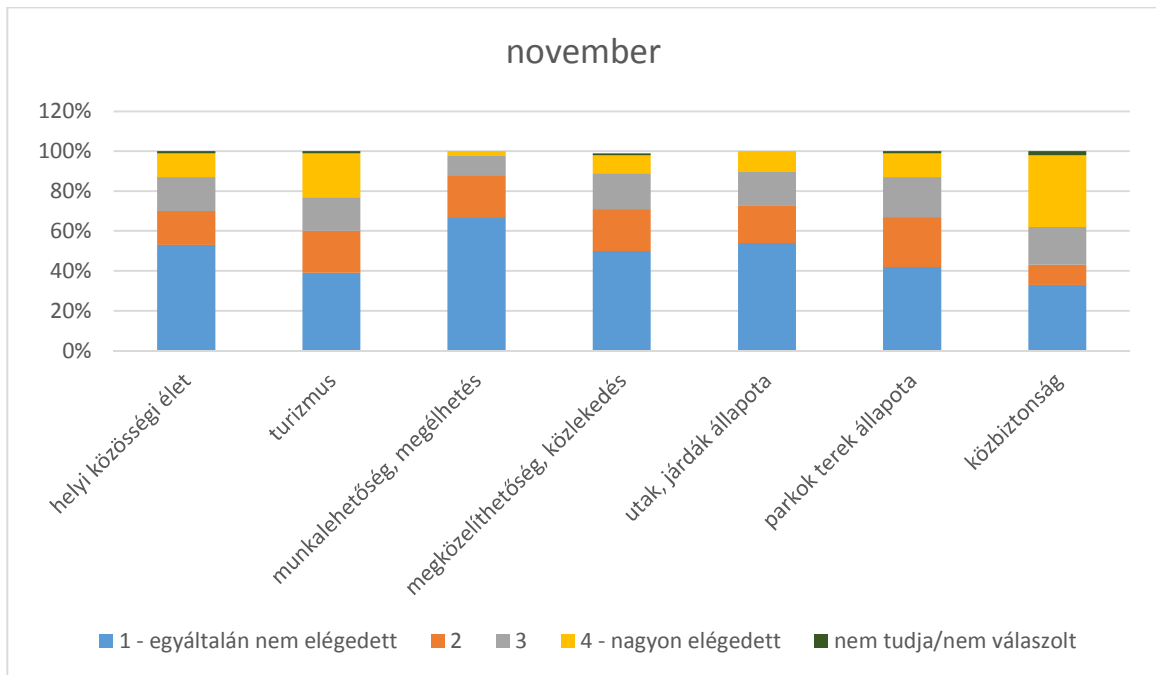
a) Osztályozza a következőket annak megfelelően, hogy azok mennyire fontosak Önnek?



kiértékelés: a megkérdezettek közül a két legfontosabb helyre a munkalehetőségeket és a közbiztonságot sorolták, 74% és 76%. Az infrastruktúrát ítélik még nagyon fontosnak, a felmérés szerint legkevésbé a turizmus iránt érdeklődnek (57% szerint nem fontos)

b) Osztályozza 1-től 4-ig a következőket annak megfelelően, hogy azokkal mennyire elégedett?

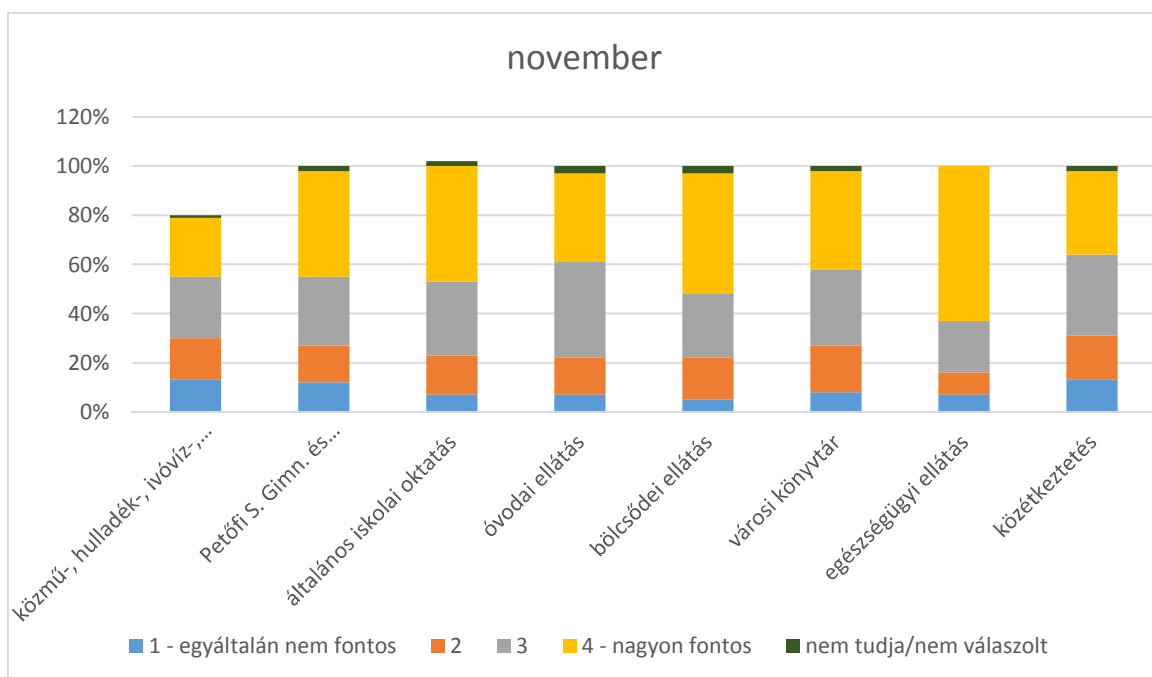




kiértékelés: a közbiztonság kapta a legjobb értékelést, 36% nyilatkozott úgy, hogy nagyon elégedett vele, ami figyelemre méltó eredmény. Legkevesbé a munkalehetőségekkel és megélhetés körülményeivel vannak megelégedve a lakosok.

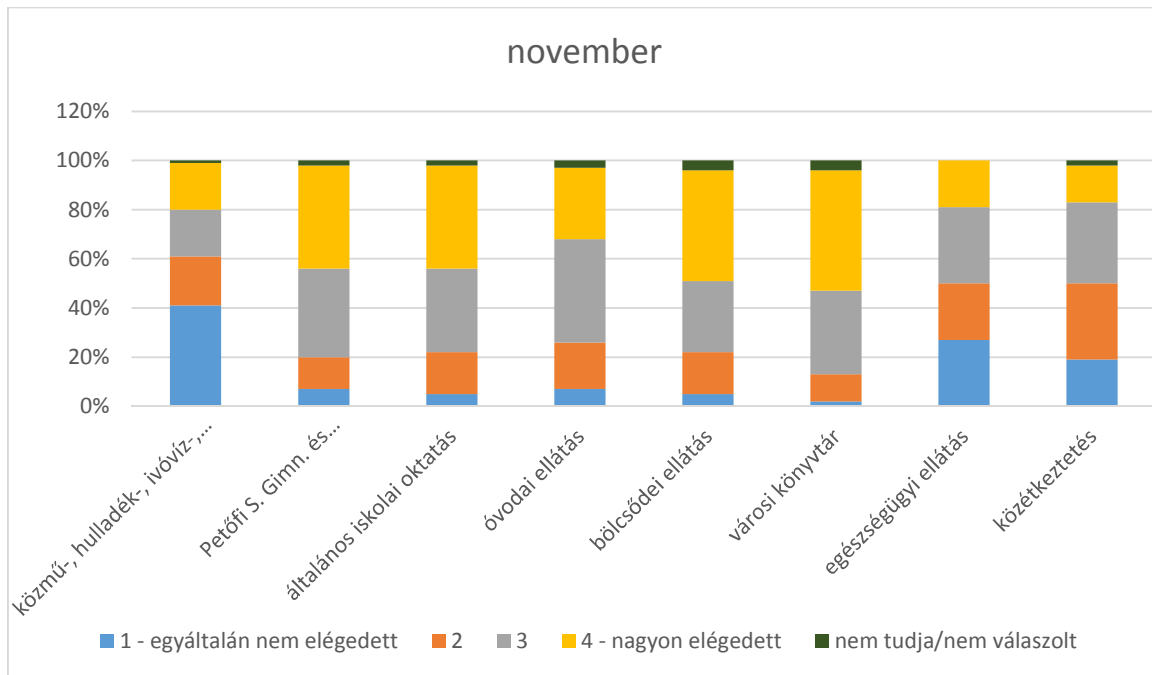
## 6. kérdés

a) Oszályozza 1-től 4-ig a következő közszolgáltatásokat annak megfelelően, hogy azok mennyire fontosak Önnek?



kiértékelés: az egészségügy kiemelt fontosságú a megkérdezettek véleménye szerint, de általában elmondható, hogy érdeklődnek, és fontosnak tartják a közszolgáltatásokat.

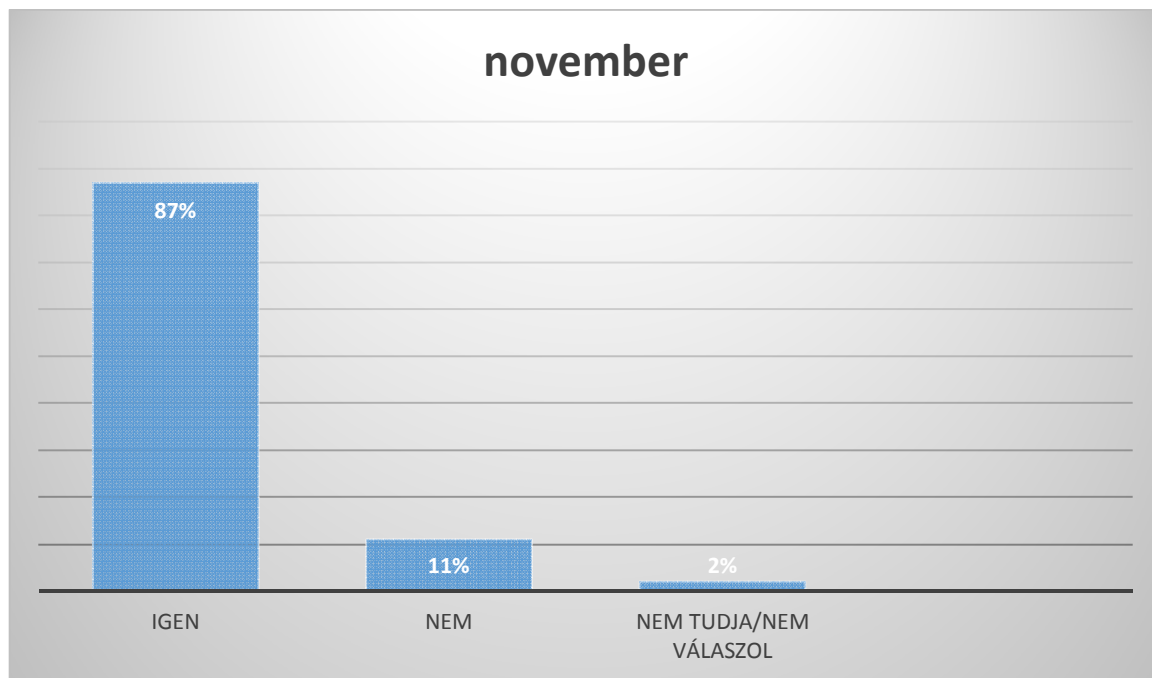
b) Oszályozza 1-től 4-ig a következő közszolgáltatásokat annak megfelelően, hogy azokkal mennyire elégedett?



kiértékelés: az oktatási intézményekkel a leginkább elégedettek a lakosok, a legkevésbé a közműszolgáltatásokkal (61%) és az egészségügyi szolgáltatásokkal (50%).

7. kérdés

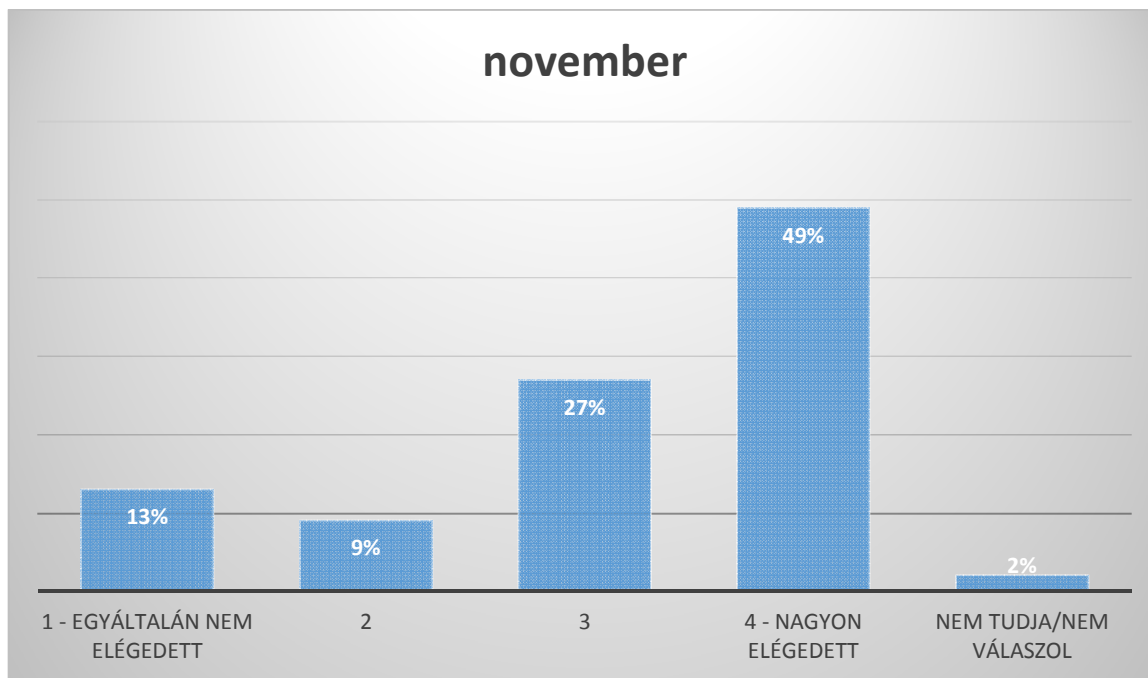
Intézett Ön az elmúlt egy évben valamilyen hivatali ügyet Sárbogárd Város Önkormányzatánál?



kiértékelés: a sárbogárdiak túlnyomó többsége intézett valamilyen ügyet az önkormányzatnál, mindössze 11% nyilatkozott úgy, hogy nem került kapcsolatba az intézménnyel.

8. kérdés

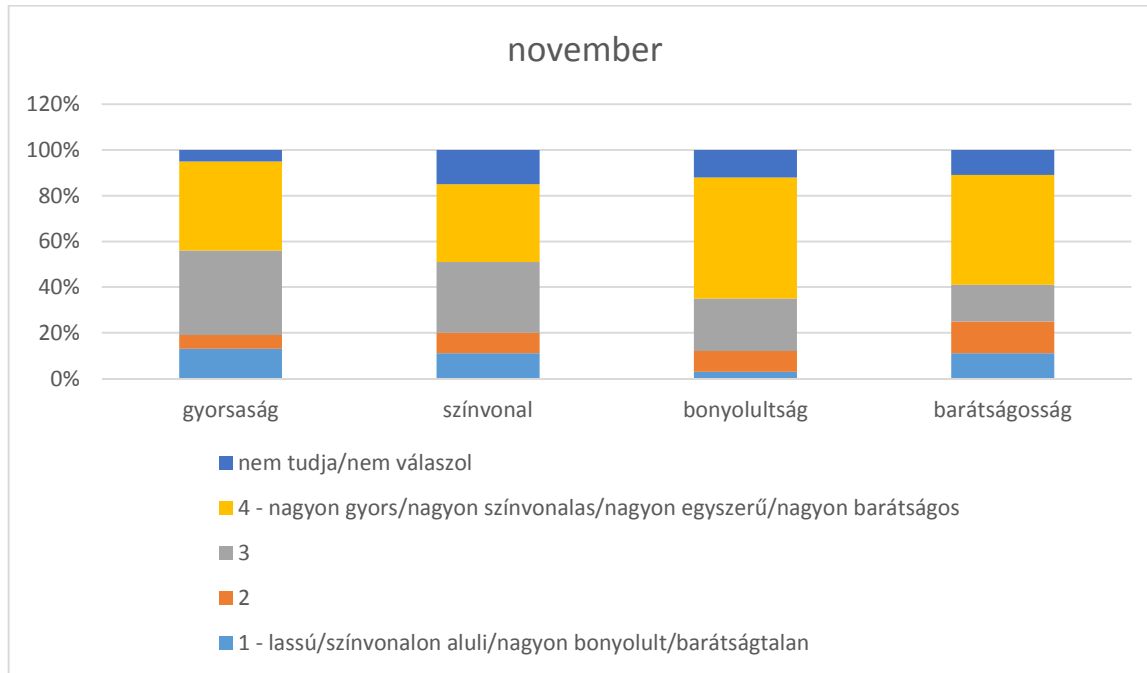
Összességében mennyire volt elégedett azzal, ahogy az önkormányzat az ügyet intézte?



kiértékelés: az önkormányzattal való elégedettség mutatója kiugróan magas, 76% inkább elégedett, ami nagyon jó eredmény.

### 9. kérdés

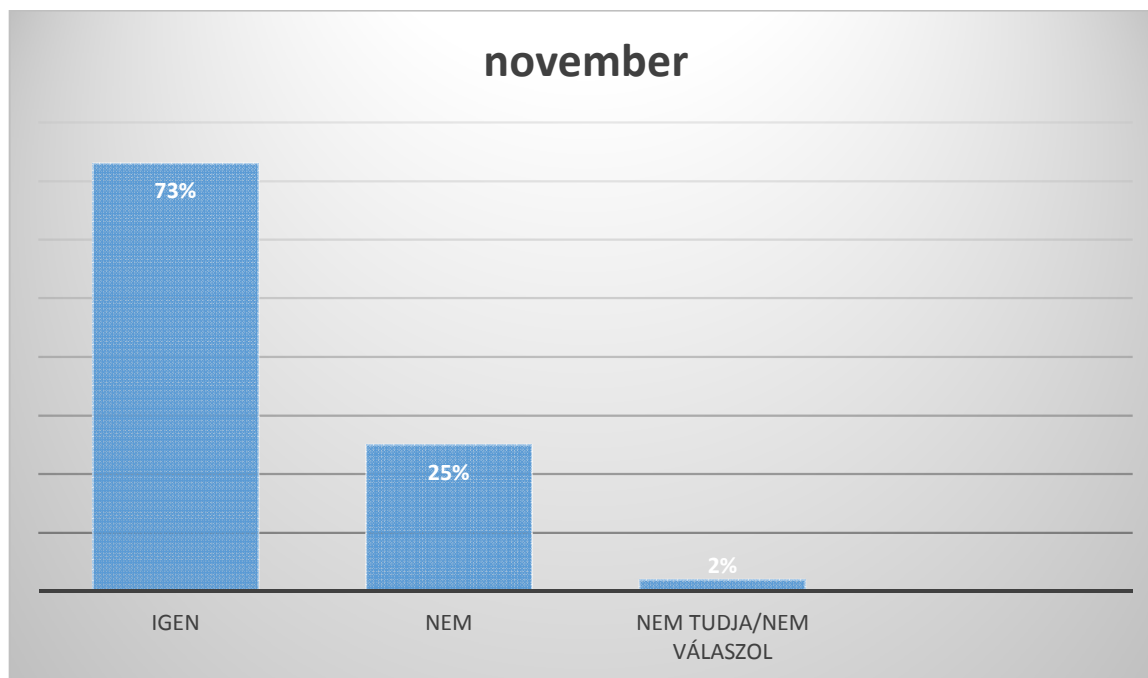
Osztályozza 1-től 4-ig a következő tulajdonságokat annak megfelelően, hogy azok mennyire jellemzőek az önkormányzati ügyintézésre?



kiértékelés: a legtöbben a lassúságot kifogásolták az ügyintézéskor, ez lehetett várakozási idő, vagy az ügy elintézésének az átfutása is. Összességében jó pontszámokat kapott az ügyfélszolgálat.

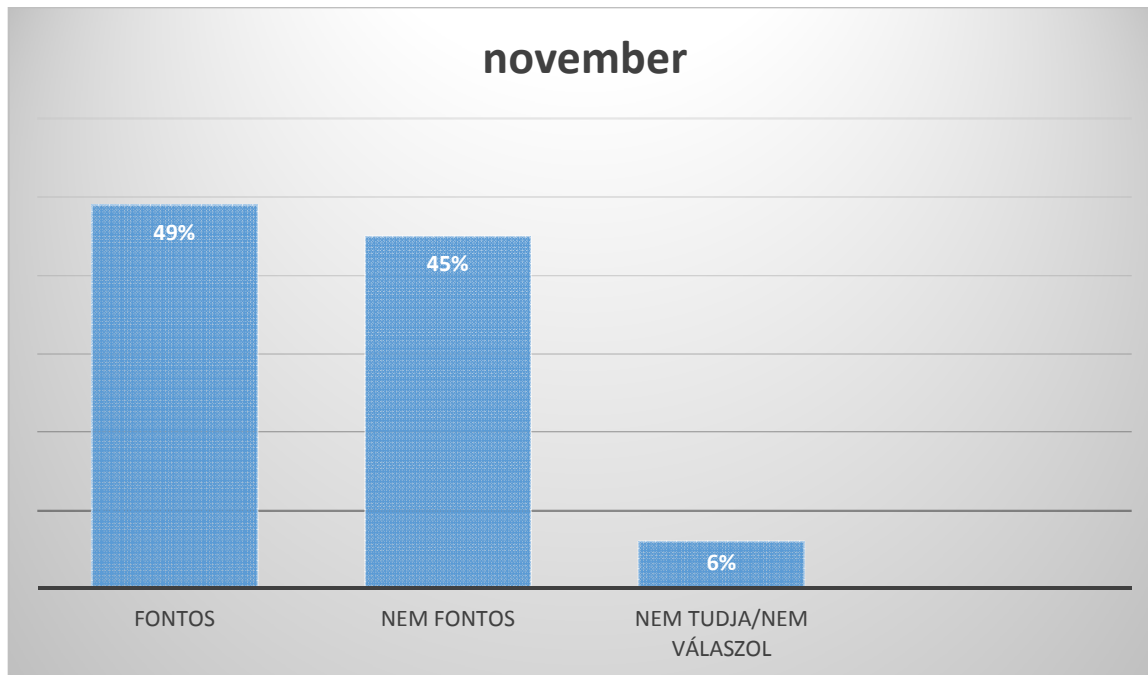
#### 10. kérdés

Használja-e Ön az internetet valamilyen rendszerességgel?



11. kérdés

Önnek mennyire fontos, hogy az önkormányzati ügyeket az interneten keresztül is intézni tudja?

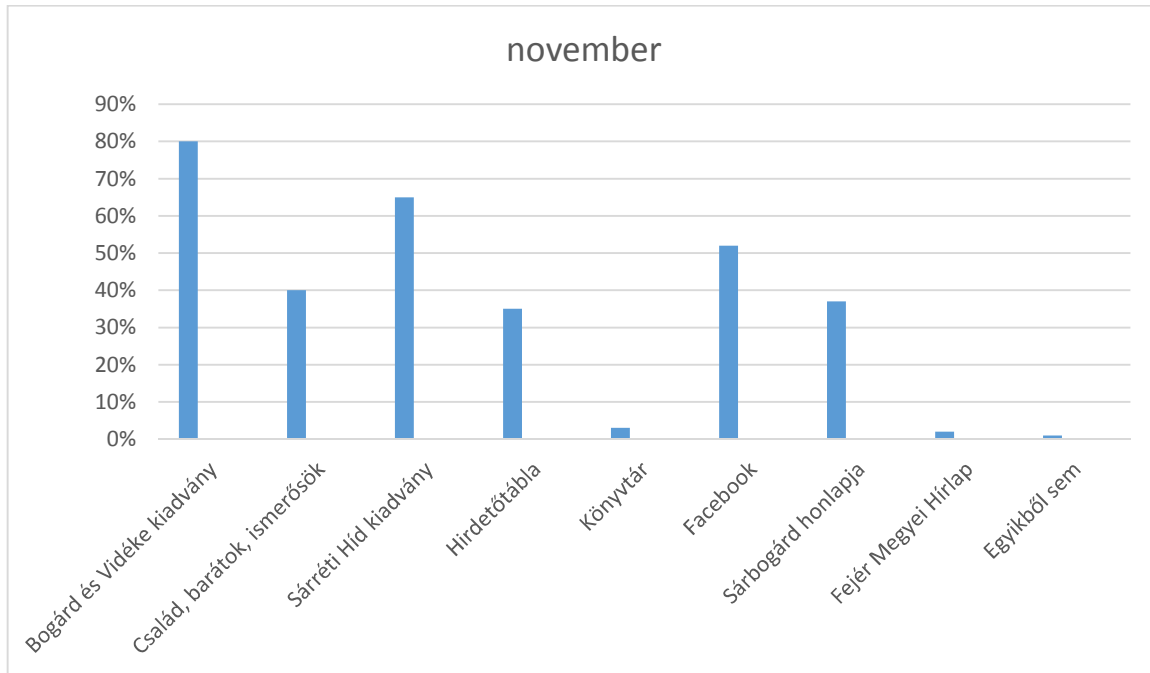


kiértékelés: az elektronikus ügyintézésre egyértelműen van igény, 49% nagyon fontosnak ítélte meg. Az ügyfélszolgálatnak is segítség, ha bizonyos dolgokat az interneten keresztül is tudnak az ügyfelek intézni.

#### 12. kérdés

Általában honnan értesül Ön az önkormányzati hírekről, információkról? (Több választ is választhat, de maximum 3-at jelöljön meg.)

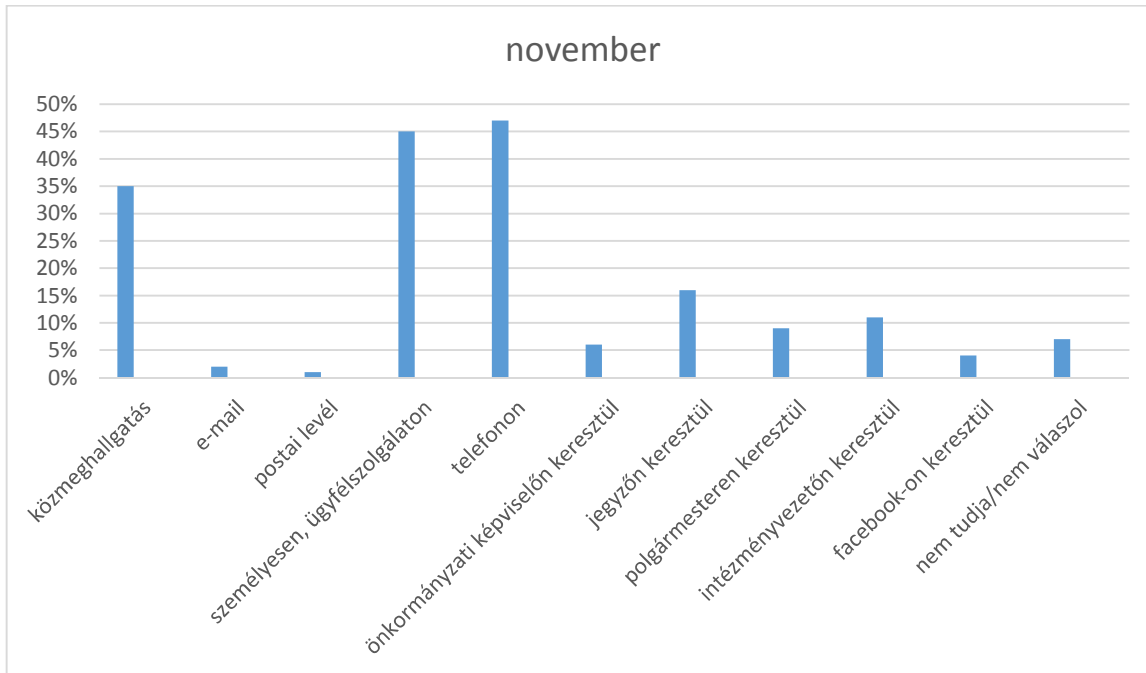




kiértékelés: a nyomtatott sajtó- illetve tájékoztató termékek a legkeresettebb információforrások, de az internetes érdeklődés is számottevő. A felmérés tanúsága szerint mindkettő nagy érdeklődésre tarthat számot. A legkevésbé a könyvtárat illetve a nem helyi újságokat használják információszerzésre.

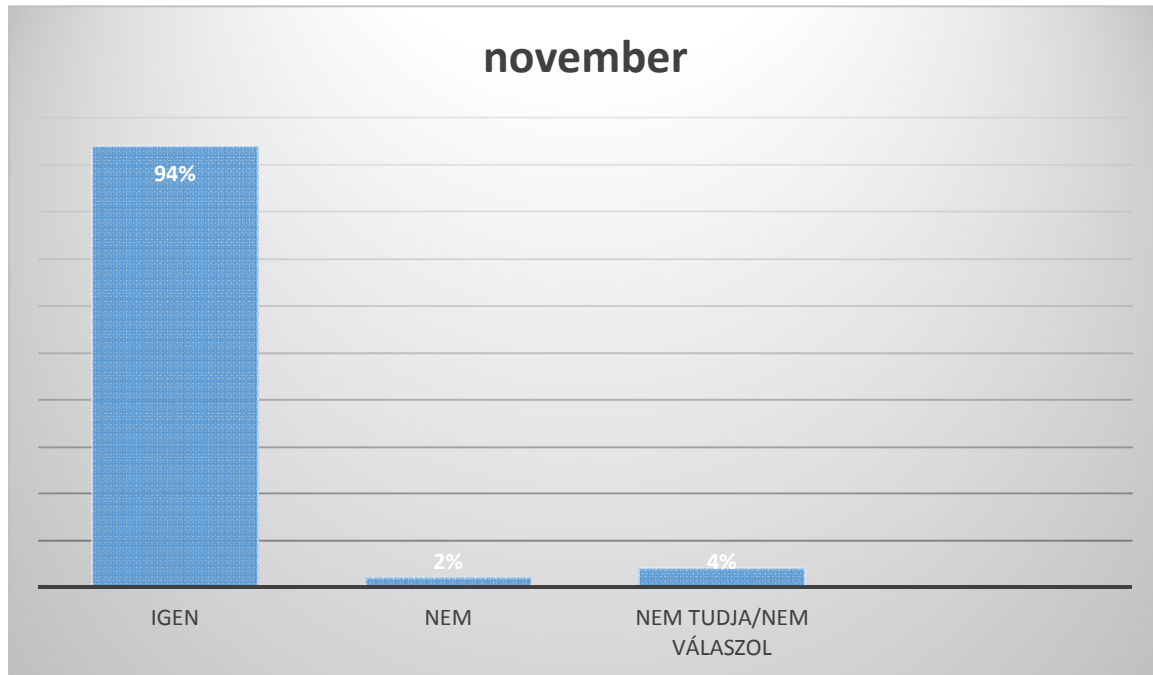
### 13. kérdés

Ön elsősorban milyen módon jelezné problémáját az önkormányzatnak?



kiértékelés: egyértelműen a személyes illetve a telefonos megoldást sorolják előre a megkérdezettek, ha arról van szó, hogy a problémáikat kell megoldani.

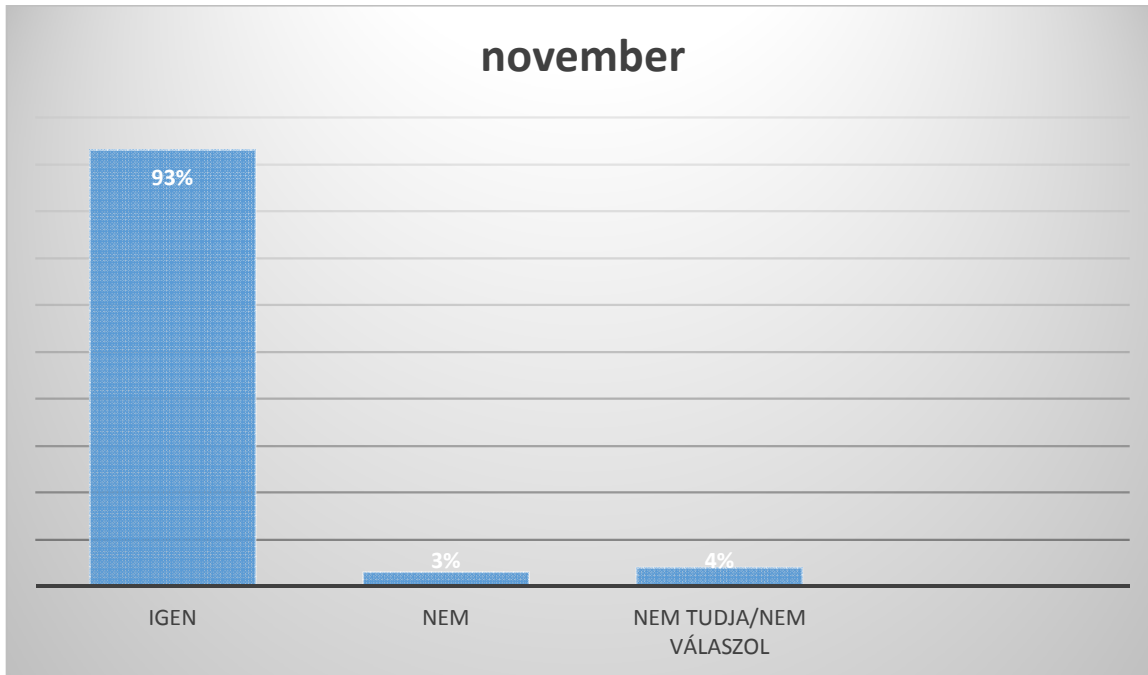
14. kérdés  
Hallott Ön már a helyi közmunkaprogramról?



kiértékelés: a helyi közmunkaprogram egyértelműen jól ismert a lakosok körében.

15. kérdés

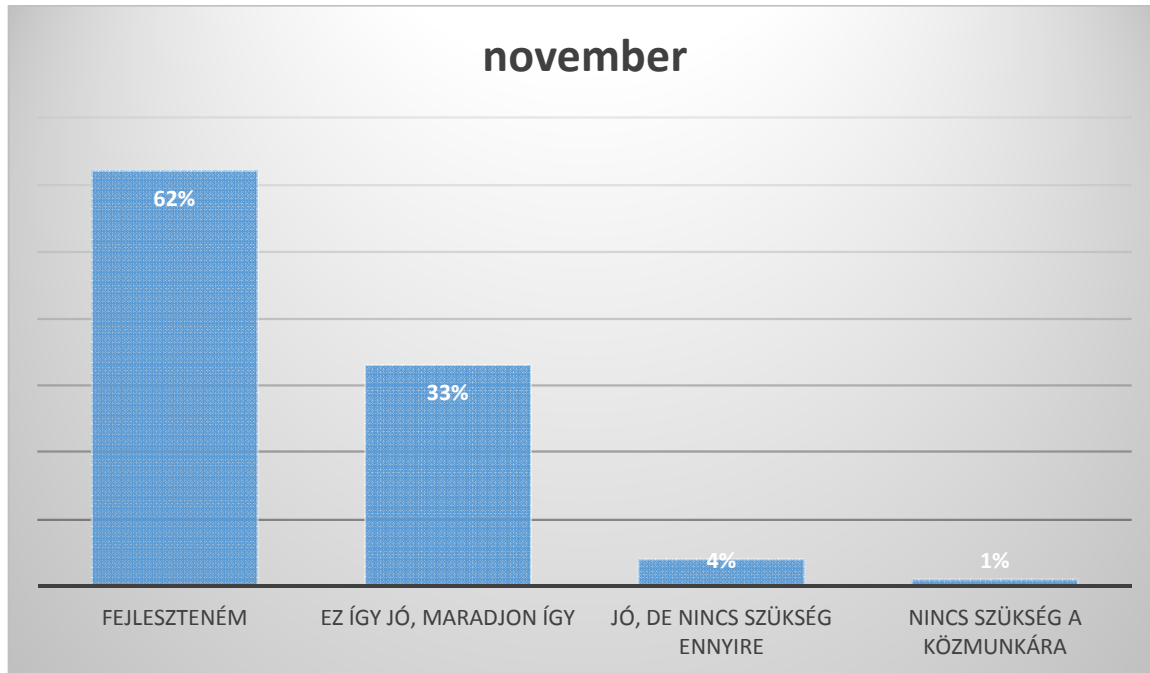
Egyetért azzal, hogy közmunkásokat foglalkoztat az önkormányzat?



kiértékelés: a közmunka-program elfogadottsága nagyon magas, a túlnyomó többség szerint szükséges.

16. kérdés

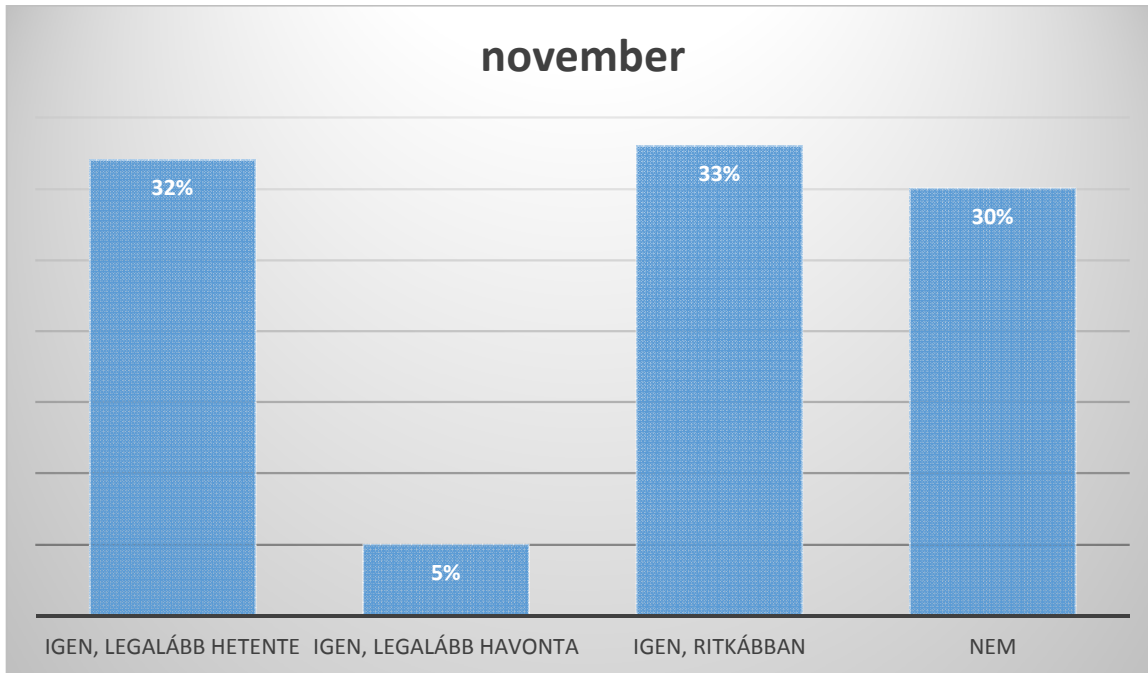
Ön hogyan látja az önkormányzat közmunka programját?



kiértékelés: az egyértelműen magas támogatottság mellett jól látszik, hogy a programot jónak tartják az emberek, de szükségesnek vélik azt fejleszteni.

17. kérdés

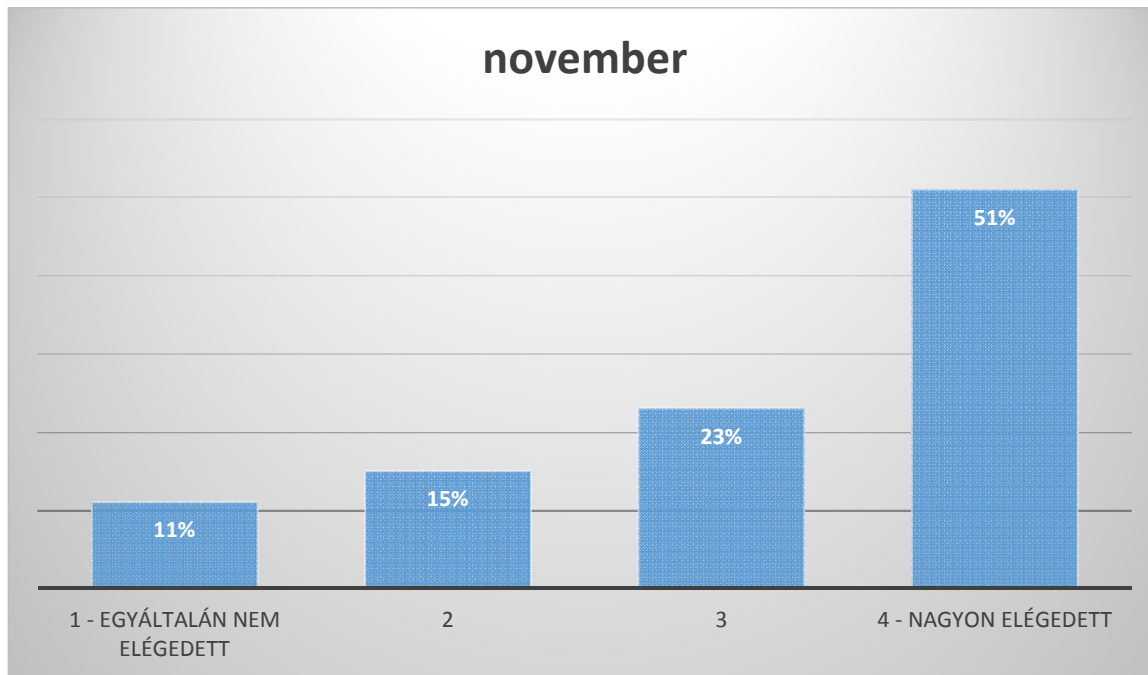
Látogatja Ön valamilyen rendszerességgel a város honlapját?  
([www.sarbogard.hu](http://www.sarbogard.hu))



kiértékelés: a sárbogárdiak kétharmada látogatja valamilyen gyakorisággal a honlapot, és ebből 32% gyakran nézi meg az oldalt.

**18. kérdés**

Mennyire elégedett Ön a város honlapjával, a [www.sarbogard.hu](http://www.sarbogard.hu) -val? Osztályozzon



kiértékelés: a honlapot látogatók többsége elégedett a honlappal, és csak 26% véli úgy, hogy nem kielégítő az oldal.

## Összegzés

A felmérésből az látszik, hogy a sárbogárdi lakosok általában érdeklődnek a városi intézmények, szolgáltatások iránt. Többségében jól érzik magukat itt, és vonzóknak találják a várost.

Az önkormányzat munkájával kifejezetten elégedettek, a képet talán árnyalhatja, hogy három választás is volt az év során, ami egyértelműen növeli ilyenkor az önkormányzatoknál dolgozók aktivitását, de ezzel együtt is kiemelkedően jók az eredmények.

Az egészségüggyel és a munkalehetőségekkel kevésbé elégedettek a felmérésben résztvevők, a közbiztonság viszont jó pontszámokat kapott. Az utak és járdák, valamint a közterek állapotát is kevésbé kielégítőnek ítélték meg.

Összességében inkább pozitív kép rajzolódik ki a felmérésből, ami mindenképpen előremutató.