

**A közszolgáltatások összehangolásának kérdése Tolna Város  
hivatalának szervezetfejlesztésével kapcsolatban  
2014**

**TILK**

**OKTATÁSI ÉS TANÁCSADÓ BT.**

**ÉS KONZORCIONÁLIS PARTNEREI**

**Levélcím: H-7622 Pécs Jogász u. 2.**

**Telefon: +36 70 504-40-34 ♦ E-mail: [tilk.peter@ajk.pte.hu](mailto:tilk.peter@ajk.pte.hu)**



**SZÉCHENYI 2020**

**Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap**



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

## Bevezető

Jelen anyag Tolna Város Önkormányzata és a TILK Oktatási és Tanácsadó Bt. és konzorcionális partnerei közötti szerződés alapján került kialakításra.

A TILK Oktatási és Tanácsadó Bt. és konzorcionális partnerei nevében a tanulmány készítője: dr. Tilk Péter ([tilk.peter@ajk.pte.hu](mailto:tilk.peter@ajk.pte.hu), 06 70 504 40 34).

A tanulmány a Tolna Város Önkormányzata által dr. Tilk Péter kérése alapján rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok, valamint a Város hivatalos honlapján elérhető anyagok alapján, azok tartalmát alapul véve és azokat hitelesnek és rendeletek esetében hatályosnak elfogadva készült.

## **Közzolgáltatások összehangolása, lakossági igényfelmérés (egy része) eredményeinek összegzése**

A települési közzolgáltatások összehangolása az állampolgári szempontok figyelembe vételével a nem önkormányzati szolgáltatásnyújtók bevonásával.

A településen élő állampolgárok szempontjából fontos, hogy adójukat optimálisan használják fel. A lakosság elégedetlenségét válthatja ki, ha a közzolgáltatások nem optimálisak, alul- vagy túlméretezettek, vagy színvonaluk nem megfelelő, esetlegesen feleslegessé váltak. A lakossági megkeresés különböző módszereit alkalmazva szükséges annak feltérképezése, hogy az egyes közzolgáltatásokkal milyen mértékben elégedettek a helyi polgárok, milyen változtatási, fejlesztési igényeket fogalmaznak meg, valamint értékelni kell, hogy ezek közül melyik reális, illetve e csoportból melyik milyen forrásráfordítással valósítható meg.

A közzolgáltatások lakossági megítélésének feladata összekapcsolódott a lakossági igényfelméréssel, azt azonban csak részben tudta hasznosítani, figyelemmel arra, hogy az igényfelmérésre két ütemet határozott meg a feladat: egyik részét szinte azonnal a projekt elején, igen rövid határidővel kellett teljesíteni, majd ezt követően a projekt végéig folytatható volt a felmérés. E feladatrészt részben a második ütemben megjelent álláspontokat is hasznosítani tudta (kivéve az annak végén születetteket), így elmondható, hogy sok reális vagy annak tűnő lakossági igény megjelenhetett. Az igényfelmérés kérdőíves módszerrel történt, a kérdőív összeállítása pedig a pályázati kiírásnak megfelelően, a műszaki leírás 9. pontja szerint ajánlott ÁROP 1.2.18. módszertan felhasználásával történt. Az önkormányzat által jóváhagyott és javasolt kérdéseikkel kiegészített kérdőívet (az első igényfelmérés feszített határidejére figyelemmel) az önkormányzat segítségével juttattuk el a háztartásokba, így teljesülhetett az az elvárás, hogy a megfelelő számú (legalább 500 fő) megkeresése megtörténjen. (Jelezzük, hogy természetesen ennyi válasz nem érkezett be rögtön az első körben, de a két kör összességében etekintetben is eredményesnek mondhatónak látszik – a 2. kör még e tanulmányrész leadáskor is zajlik).

Az önkormányzat kérésére a kérdőíveken nem szerepelt a kitöltő nevére vonatkozó információigény.

A kérdőívek számára az önkormányzat hivatali helyiségében láda került kihelyezésre, melybe be lehetett dobni a kitöltött lapokat.

A kérdőíveken az alábbi kérdések kerültek feltüntetésre.

1. Véleménye szerint előnyökkel jár-e a hivatal működésében, az egyes szolgáltatásokban,

hogyan Tolna 2013. január 1-től járási székhely lett? Ha igen, miben érzi ezeket?

2. Érintett-e a már megvalósult vagy hamarosan megvalósításra kerülő városi beruházások valamelyikének használatában? Ha igen, kérjük, jelezze észrevételeit, tapasztalatait, elégedettségét vagy annak hiányát.

- Városközpont rehabilitációja
- Mözsi városrész szociális célú városrehabilitációja (fejlesztések és programok)
- Pitypang Óvoda bővítése és felújítása
- Tanuszoda építése
- Tolnai MAG-Ház – Turisztikai látogatóközpont és műszaki kulturális bemutatóhely fejlesztése
- Sport utcai sportcsarnok felújítása
- Gesztenyés kert Óvoda fűtéskorszerűsítése
- Családsegítő Központ felújítása
- Tolna agglomeráció szennyvíztisztító telepének korszerűsítése
- Tolna üzemelő sérülékeny vízbázis diagnosztikai vizsgálata

3. Elégedett-e a városban szolgáltatást végző lakossági hulladékgyűjtéssel (kommunális-, szelektív-, zöldhulladék, lomtalanítás, hulladékudvar)? Ha igen, mit tart jónak, ha nem teljesen elégedett, min változtatna?

4. Mi a véleménye az önkormányzat és a hivatal szolgáltatásainak elérhetőségéről, hozzáférhetőségéről – pl. hivatal megközelíthetősége, kényelmes félfogadási idő, internetes szolgáltatások?

5. Elégedett-e az önkormányzat és a hivatal által nyújtott tájékoztatással az egyes szolgáltatások tekintetében (közérthető és egyéni szükségletekhez igazodó-e a tájékoztatás)? Az ügyintézők figyelmességével elégedett-e?

6. Megbízhatónak és korrektnek tartja-e az ügyintézést és a szolgáltatásokat; az egyes szolgáltatások tekintetében érzékelhető-e rugalmasság (pl. problémák gyors megoldása a lehető legkevesebb várakozási és sorban állási idő mellett, a megbeszélt időpontok betartása, szolgáltató mindig vagy soron kívül rendelkezésére állása)?

7. Megfelelőnek tartja-e az ügyfelekkel való kommunikációt, akár a hivatal, akár az egyes szolgáltatások esetében (beleértve mind a szóban, mind az írásban közölt információk világosságát, teljességét és szabotosságát, valamint az ügyintézők ügyfelek meghallgatására és megértésére való képességét?

8. Az elmúlt egy évben intézett-e ügyet hivatalunkban? Mik voltak a tapasztalatai?

9. A közelmúltban intézett-e ügyet más hivatalban? Mik voltak a tapasztalatai?

A kérdőívek visszaküldésével és a megválaszolási hajlandósággal kapcsolatban azt az általános jellemzőt lehet megfogalmazni, hogy a lakosságot (pontosabban annak bizonyos részét) a passzivitás jellemzi. Viszonylag kisszámú visszaérkezett válasz volt, a nagyobb számot a személyes kérdések alapján lehetett elérni. Bár a kérdések száma önmagában nem túl jelentős (18 kérdés, éppen arra figyelemmel, hogy a válaszadót ne rettentse el a kitöltéstől vagy a szóbeli információközléstől), és a kérdésekre számos esetben igen-nem válasz volt adható, megállapítható, hogy általánosságban a megkérdezettet közvetlenül nem érintő kérdésre számos esetben a „nem tudja”, „nincs véleménye” választ érkezett. Sok válaszadótól viszont kifejezetten pozitív hozzáállás volt tapasztalható: nem csupán a kérdés formai megválaszolására szorítkoztak, hanem érdemi javaslatokat, ötleteket is felvetettek (ezeket külön részben összefoglaljuk).

Érzékelhető jelenség volt az is, hogy a válaszadók esetenként olyan javaslatokat fogalmaztak meg, ami nem önkormányzati hatáskör, vagy nem a közszolgáltatásokkal függ össze (pl. központi adók mértéke). Ezeket alapvetően nem jeleztük és rögzítettük külön, mivel nem járult volna hozzá a kérdés céljának teljesítéséhez, a vári közszolgáltatások működésének javításához.

A kérdőívezés alapján megállapítható, hogy a lakosságot szélesebb körben érintő szolgáltatás vonatkozásában több volt azoknak a válaszoknak az aránya, melyek az adott fejlesztést, korszerűsítést, szolgáltatásnövelést hasznosnak ítélték. E vonatkozásban a többihez képest „rétegigényként” jelentkező egyes fejlesztések (pl. Tolna-Mözs városrehabilitációja, óvoda fűtéskorszerűsítése) vonatkozásában többeknek – vélhetően a kevés információ vagy az érintettség hiánya miatt – ugyan pozitív volt a visszajelzése, ám érezhetően jobban érdekelte a válaszadót a város lakosságának „egészét” érintő fejlesztések köre.

Az alábbiakban szó szerint idézve szerepeltetünk néhány, a kifejezetten a közszolgáltatásokra vonatkozó kérdésre adott kérdőíves választ (ez eredeti kérdést is felidézve), majd az általunk megvalósítható, illetve jelenleg nem feltétlenül preferálandó igényt kiemelünk ezek közül, mintegy javaslatként a döntéshozók számára.

**2. Érintett-e a már megvalósult vagy hamarosan megvalósításra kerülő városi beruházások valamelyikének használatában? Ha igen, kérjük, jelezze észrevételeit, tapasztalatait, elégedettségét vagy annak hiányát.**

- Városközpont rehabilitációja
- Mőzsi városrész szociális célú városrehabilitációja (fejlesztések és programok)
- Pitypang Óvoda bővítése és felújítása
- Tanuszoda építése
- Tolnai MAG-Ház – Turisztikai látogatóközpont és műszaki kulturális bemutatóhely fejlesztése
- Sport utcai sportcsarnok felújítása
- Gesztenyés kert Óvoda fűtéskorszerűsítése
- Családsegítő Központ felújítása
- Tolna agglomeráció szennyvíztisztító telepének korszerűsítése
- Tolna üzemelő sérülékeny vízbázis diagnosztikai vizsgálata

**Néhány érdemi válasz:**

Véleményem szerint nagyon fontos, hogy legyen a városban olyan hely, ahol mindenki, de legfőképpen a gyermekek sportolhatnak.

Mindenyik beruházás igen hasznos, mindennel elégedett vagyok.

Több dologban is érintett vagyok és nagyon elégedett.

Igen a város szépítése nagyon fontos.

Igen, mindegyik fejlesztéssel egyetértek  
Személy szerint nem voltam érintett, de a visszhangok pozitívak.

Igen. A városközpont nagyon szép lett, ezt minden tolnai lakos élvezheti. Kevés olyan város van, ahol nincs uszoda, ennek a lehetőségnek szintén örülök, nem csak a gyerekek miatt, hanem az esetleges lakossági használati lehetőség miatt is.

Elégedett vagyok a beruházásokkal. A tanuszoda építését és az óvodák korszerűsítését kiemelten fontosnak tartom.

A tanuszoda építése fontos lenne a gyermekek számára.

A városközpont rehabilitációjával új közösségi tér jött létre, ami lehetőséget nyújt hétköznapokon is a város lakói számára a sétálásra, kikapcsolódásra, beszélgetésre. Központi rendezvényekhez is remek helyet biztosít. A tanuszoda építése lehetőséget teremtene, a gyermekek úszás oktatására, és az egészséges testmozgásra.

A városközpont felújításával, átalakításával kialakult egy közösségi tér, ahol szép környezetben lehet a rendezvényeket megtartani vagy akár kisgyerekekkel az időt eltölteni, a padokon üldögélve egy jót beszélgetni. Jó lenne ha több szolgáltatást lehetne a téren igénybe venni, pl. étterem, ajándékbolt.

Remélhetőleg a tanuszodát magánszemélyek is használhatják. **(Jelezzük, ezt a választ magunk sem értjük – a felmérők).**

Esténként roppant bosszantó a várost elárasztó szennyvíz bűz.

Szép modern, komfortos lett.

Városközpontból hiányolom a szolgáltatókat: cukrászda, étterem. Sportcsarnok esetében a szociális épület szigetelése és nyílászáró cseréje is indokolt.

Mindig nagy örömmel látjuk a városháza előtti gyönyörű teret, a gyermekünkkel sokat sétálunk itt. A szennyvíztelep felújítására nagy szükség volt, reméljük elmúlik a szennyvíz szag. A Malom utca felújítását többször ígérték, szeretnénk ha hamarosan elkezdődne.

Mint tolnainak, fontos a fejlődés, a szolgáltatások színvonalának emelkedése.

Nagyon szép lett a városközpont. A szennyvíz eltűnt. A vízminőség kitűnő. Ez mind nagyon előnyös számomra.

Mindegyikre szükség volt már, így a város minősége javul.

Vízminőség javulása, szennyvízszag eltűnése, szép fák, ahol rendezvényeket tartanak. A majdani uszodában sokan úszhatnak.

Sok program volt Mözsön is, nem csak Tolnán.

Szép lett mindkét városközpont. A szennyvíz eltüntetése időszerű volt.

A városközpont rehabilitációját illetően: a Hősök tere szép lett, de több fa kellene, ami a nyári klímán is javítana. Az Árpád utca szintén szép, de furcsa, hogy alig van üzlet egy sétálóutcában, igaz az ottlakók nyilván nem bánják nagyon. Tanuszodával kapcsolatban még nincs tapasztalat, de várjuk, hogy elkészüljön.

Ha a tanuszoda végre megépül akkor használni fogom.

A városközpont rehabilitációjával elégedett vagyok, már szükséges volt. A tanuszoda építését örömmel fogadtuk. Gesztenyés kert Óvoda fűtőkorszerűsítése nem érezhető, épp ellenkezőleg, nem csak a kazán korszerűsítése lenne szükséges. Szennyvíz: nem érezhető a más lassan Tolna „jelképévé” váló bűz – végre.

**3. Elégedett-e a városban szolgáltatást végző lakossági hulladékgyűjtéssel (kommunális-, szelektív-, zöldhulladék, lomtalanítás, hulladékudvar)? Ha igen, mit tart jónak, ha nem teljesen elégedett, min változtatna?**

**A válaszok:**

A hulladékgyűjtéssel kapcsolatban nem érzékelttem mostanában semmi említésre méltó problémát.

Igen, elégedett vagyok, mert a lakóhelyemhez közel van lehetőség a szelektív gyűjtésre.

Teljesen elégedett vagyok, főleg a szelektív hulladékgyűjtést találok nagyon jó megoldásnak.

Igen elégedett vagyok és nem változtatnék

Kevés a szelektív hulladékgyűjtésre elhelyezett konténer, van olyan városrész, ahol egyáltalán nincs. A zöldhulladék elszállítása igen rapszodikus. A hulladékudvar működése megfelelő, használjuk is. Remek a szombat délelőtti nyitva tartás is.

Elégedett vagyok, de előfordult már néhányszor a hulladékgyűjtés alkalmával, hogy a szemétszállítók kiborították a szemetet és otthagyták az úttesten, ilyen esetben azt össze kellene takarítaniuk.

Igen- megfelelő a szolgáltatás mind időben, mind rugalmasságban.

Elégedett vagyok, hiszen minden típusú hulladék külön gyűjthető.

Elégedett vagyok a szolgáltatással, jónak tartom, hogy megvalósul a szelektív gyűjtés, bár lehet, hogy egy kicsit gyakrabban kellene üríteni a konténereket, hogy ne legyen a szemet mellé rakva.

Nem vagyok vele megelégedve, kevés a szelektív konténer, hamar megtelik és utána a hulladék a konténer mellé kerül. Sok esetben szétfújja a szél, tehát a környék szemetes lesz.

A zöldjárat időpontja nem mindig egyezik az előre meghirdetettel, ez azért gond, mert van, hogy az utcán marad a zöld hulladék.

Teljesen elégedett vagyok a kivitelezéssel, mindig időben elszállítják a szemetet, vigyáznak az edény minőségére, visszateszik a helyére. Kicsit lehetne olcsóbb a szolgáltatás.

A szolgáltatás, ár arány nem megfelelő. Többször kellett jeleznem a szolgáltató felé azt, hogy a zöldhulladékot nem vitte el. Üres konténerért is fizetnem kell. Előny, hogy helyben van a hulladékudvar.

Nem mindig, hétfőn viszik a hulladékot, addig a tárolók feldőlhetnek.

Igen, a hulladékudvar kifejezetten előnyös.

Elégedett vagyok, egyre bővül a szelektív gyűjtés, egyre könnyebb és kényelmesebb. Sokaknak gondot okoz a „minden hónap 2. és 4. szerdája” kifejezés értelmezése, ezért gyakran olyankor is kihelyezik a hulladékot amikor nincs ilyen járat.

Többet kéne fordítani a zöldhulladék szállításra, többször kéne szállítani.



Nem vagyok elégedett a zöldhulladék elszállítással.

Nem elégedett, késve viszik el a zöldhulladékot

Igen, a két hetenként történő zöldhulladék gyűjtést jónak tartom.

A válaszokból egyértelműen következik, hogy a lakosságot a „látható”, igénybe vehető szolgáltatások érdeklik és ezeket értékelik igazán, főként, ha az családjuk életével is összefüggésbe hozható. Egyértelműen pozitív a fogadtatása a városközpont rehabilitációjának, az igényes, szép környezet megteremtésének; a környezeti ártalmak (főleg az érezhető, tapasztalható fajták) kiküszöbölésének; a tanuszoda épülésének.

A lakosságot tehát alapvetően az infrastrukturális kérdések érdeklik és ezeket hajlandóak pozitívan kezelni. Ide tartozik az utak állapota, a terek minősége, a környezet, levegő stb. minősége.

Javaslatként ezért már ehelyütt jeleznénk: a közmunkaprogramban részt vevők feladataként elsősorban a városszépítést, a közterületek csinosítását, parkosítást, tisztítást határoznánk meg, mert ezek az eredmények a lakosokban is egyértelmű pozitív visszajelzést keletkeztetnek.

### **Megvalósítható/jelenleg nem preferálandó igények**

A kérdőíveken adott vagy a kérdésekre válaszolva adott építő információk között (nem feltétlenül csak a kifejezett közszolgáltatások közül) az alábbiakat lehet megjelölni:

- ügyfélfogadási idő lehetne hosszabb
- a hivatali megközelíthetőségen lehetne javítani
- bonyolultnak tartja a honlapot, nem talál meg rajta információt
- önkormányzati tájékoztatást közérthetőbbnek várná el
- munkaidőn túli ügyfélfogadás
- több szelektív hulladékgyűjtő – többen is jelezték
- megközelíthetőség lehetne jobb, egyszerűbb
- internetes szolgáltatásokat bonyolultnak tartja
- rugalmasabb ügyintézést várna
- lomtalanítás lehetne gyakoribb
- a zöldhulladék elszállítása alkalmanként nem teljes körű

**Melyek a (szerintünk) megvalósítható, teljesíthető elképzelések (technikailag, költségvetésileg stb.)?**

- a hivatali megközelíthetőség javítása. Példaként említjük, hogy a hivatali bejárati ajtón a kilincs kb. másfél méter magasan van, ami az akadálymentes megközelíthetőség igényével nincs szinkronban – ennek lejjebb szerelése nem járna nagy költségkiadással;
- a hivatal akadálymentesítésének fokozására vonatkozó igényt hivatali dolgozótól visszaérkező válasz is jelezte;
- lomtalanítás gyakoriságának növelése – igény szerint elképzelhető és túlzott költségkiadást sem eredményezne;
- munkaidőn túli ügyintézés megvalósítása. Ezzel kapcsolatban – amennyiben erre megvan a szándék – mi magunk heti egy napot jelölnénk ki, és szigorúan csak rövid „túlnyúlást” adnánk, azaz egy munkanapon 18.00-ig tartanánk néhány kolléga mozgósításával „ügyeleti rendet”. Ez viszont vagy költségkihatással járna (túlmunka), vagy az érintett ügyintézőknek lehetővé kell tenni a munkaidőn túli közszolgálat „lecsúsztatását”;
- internetes szolgáltatások fejlesztése, honlap információinak naprakészebbé tétele, az önkormányzati tájékoztatás fokozása.

A megvalósítás költségigényének fedezete vagy a város, vagy az adott szolgáltatást ellátó cég (pl. Thelena) költségvetéséből fedezhető, amennyiben erre megnyílik a politikai akarat; jelentős költségkihatással ugyanis a javaslatok nem járnak.

**Melyeket véljük olyannak, melynek teljesítése nem időszerű, esetleg szükségtelennek mondható, indokolatlan?**

- több szelektív gyűjtő igénye – álláspontunk szerint (a városban közlekedve) megfelelő számban rendelkezésre áll, azaz nem okoz nehézséget a szigetek elérése. A szelektív szigeteket rendszeresen ürítik, elhelyezésükkel nincs probléma, könnyen megközelíthetőek, gépkocsival a parkolás (akár rövid időre is) megoldott a közelükben. Az természetesen igaz, hogy van olyan városrész, ahol még nem került elhelyezésre ilyen sziget; ez a későbbiekben – az esélyegyenlőségi szempontokra is figyelemmel – orvosolható, azaz javasolható, hogy ezekre a részekre is gondoskodjanak telepítésről.

Összegezve a lakossági igényekben megjelenő elvárásokat a közszolgáltatásokkal kapcsolatban (beleértve itt a hivatali működést is), arra a következtetésre jutottunk, hogy a lakosokat a gördülékeny, gyors, rugalmas hivatali ügyintézés és a „látható” közszolgáltatások érdeklik.

Előbbi szervezési, munkatervezési megoldásokkal, utóbbi pedig pályázatokkal, vagy más módon finanszírozott beruházásokkal teljesíthető. Itt hívjuk fel a figyelmet a meglévő önkormányzati vagyon karbantartásának fontosságára is. A testületi határozatokban – melyeket más anyagrészekben már idéztünk – számos esetben jelenik meg valamely intézmény ingatlanának, berendezésének, vagy a város valamely ingatlanának, útjának korszerűsítése. Az irány helyesnek mondható, mivel a lakossági igények is ebbe az irányba mutatnak. Jelezzük, hogy a beruházások – viszonylagos költségességük ellenére – megtérülő befektetések, figyelemmel arra, hogy ezekkel az önkormányzat nemzeti vagyona gyarapodik, a közösség gazdagszik.

A közszolgáltatások vonatkozásában tehát egyértelműen javasoljuk azt, hogy különböző, nagyobb „tömegeket” érintő projektekre továbbra is legyen fogékony az önkormányzat, főleg a közterek, várostisztaság, hulladékgyűjtés terén. Etekintetben (főleg a hulladékdíjak, az edények ürítésének gyakorisága és kötelező jellege miatt) indokolt lakossági felvilágosítás is időnként a helyi lapban arra vonatkozóan, hogy a városnak mire van és mire nincs hatásköre, befolyása – pl. intézményfenntartás tekintetében, hulladékokkal kapcsolatos központi előírások vonatkozásában stb.).