

**A lakossági igényfelmérésekkel kapcsolatos tapasztalatok és
eredmények 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



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, 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.

A lakossági igényfelmérés 2 körből állt: egyiket a projekt kezdetén, másikat november 30-ig kellett megvalósítani, erre (a minél több válasz begyűjtése érdekében) a személyes megkérdezés módszerét alkalmaztuk, és a válaszadó válaszána megfelelő rubrika megjelölésével rögzítettük az adott személy álláspontját. Az igényfelmérés tehát 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.

Mivel a kérdőívek kitöltésekor feltétel volt, hogy tolnai lakosok igényét térképezze fel a felmérés, erről a kérdezés előtt nyilatkoztattuk az érintettet, illetve a hivatali dolgozók segítségét is kértük anonim kérdőív-kitöltésre vonatkozóan.

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

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 a közszolgáltatások összehangolásáról szóló részben jelenítettük meg).

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 kérdezés céljának teljesítéséhez, a vári közszolgáltatások működésének javításához. Csak megemlítjük, hogy novemberben már tipikusan ilyen volt a Tolnára költöztetni kívánt gyermekek elhelyezésével kapcsolatos aggályok, aggodalmak köre is. Ezeket természetesen a kérdőívezés során nem vettük figyelembe, sőt kértük az adatközlőket, hogy ezzel kapcsolatban ne

nyilatkozzanak, amit nem minden megkérdezett vett jó néven („miért nem inkább ezzel foglalkoznak?” kérdéssel).

Mivel az igényfelmérés októberi és novemberi szakaszában már jelentősen eltérő eredmények születtek, az igények tartalma tekintetében visszautalunk a már hivatkozott, a közszolgáltatások összehangolásáról szóló részre; itt csak az ott nem feltétlenül rögzített válaszokból idézünk és az összesítő táblázatot közöljük.

Példák a kérdőívek dolgozói és visszajuttatott lakossági válaszaiból kérdésenként (az „egyszavas” válaszok kivételével)

1. Véleménye szerint előnyökkel jár-e a hivatal működésében, az egyes szolgáltatásokban, hogy Tolna 2013. január 1-től járási székhely lett? Ha igen, miben érzi ezeket?

Mindenképpen előnyösebb számunkra ez a helyzet, hiszen szélesebb körű információt tudnak nekünk nyújtani.

Szerintem nem jelent előnyt.

Igen, könnyebb az ügyintézés és több munkahely jött létre.

Igen, előnyökkel jár.

Szerintem nem feltétlenül jó.

Igen, új munkalehetőség nyílt ezzel a városban.

Igen. Helyben intézhetem ügyeimet, nem kell beutazni Szekszárdra, itt minden elintézhető.

Igen, hivatali terhek bizonyos szempontból enyhültek. Kormányablak kialakítása. Mindennapos ügyintézés. Helyben intézhetem ügyeimet.

Igen, mivel új munkahelyeket teremtettek ezáltal.

Igen, könnyebb, gyorsabb ügyintézés valósul meg.

Igen. A kormányablak kialakítása szélesebbkörű ügyintézés tét lehetővé és a város több központi forráshoz is hozzájuthat járási székhelyként.

Azzal, hogy Tolna járási székhely lett, megnyílhatott a kormányablak, így helyben lehet elintézni szinte minden hivatalos ügyet, nem kell beutazni Szekszárdra.

Igen. Több ügyet el lehet intézni egy helyben.

Igen, kormányablak nyitva tartása.

Feltétlenül előnyökkel jár, hisz az ügyek legtöbbször el lehet intézni helyben.

Igen. Több dolgot intézhetek egy helyben, rövid várakozási idő.

Nagy előnnyel jár. Mindent zökkenőmentesen el lehet intézni.

Nagy különbséget nem érzékelek 2013. jan.1. óta.

Igen, előnyökkel jár. Teljes körű ügyintézés a városban történik, nem kell Szekszárdra utazni.

A kormányablak megnyitásával több dolgot el lehet helyben intézni, ez Tolnának csak jó.

Igen. Kormányablak nyitva este 8-ig.

Igen, előnyökkel jár, a két hivatal korrekten együttműködik, mindent megbeszélnek, közel vannak egymáshoz.

A szolgáltatásokat jobban, pontosabban, rövidebb várakozási idővel kapják meg a lakók.

Igen, így már város a város.

Igen, minden egy helyen van, hosszú nyitva tartással.

Igen, több ügyintéző, hosszabb nyitva tartás.

Előnyös, továbbá a város rangját emeli.

Igen, de nem a hivatal működésében, hanem a kormányablak létrejötte miatt főként.

Nincs véleményem.

Igen, hosszabb ügyfélfogadás.

Igen, mert ha messzebb kéne menni az ügyeket intézni, több időbe kerülne és költségesebb is lenne.

Igen, előnyökkel jár, de ezt még hivatali ügyintézés hiányában nem érzékeltem.

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 fűtőkorszerűsítése
- Családsegítő Központ felújítása
- Tolna agglomeráció szennyvíztisztító telepének korszerűsítése
- Tolna üzemelő sérülékeny vízbázis diagnosztikai vizsgálata

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

Mindegyik 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 hétköznapiakon 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 kiscsapatokkal 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.

Esténként roppant bosszantó a várost elárasztó szennyvíz bűz

Szép modern, komfortos lett.

Városközpontból hiányolom a szolgáltatásokat: 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 ott lakók 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, lomtalánítás, hulladékudvar)? Ha igen, mit tart jónak, ha nem teljesen elégedett, min változtatna?

A hulladékgyűjtéssel kapcsolatban nem éreztem 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.

elégedett

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.

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

Rendben

Nem igazán vettem igénybe

Számomra könnyen megközelíthető és az előre bejelentkezést is jónak tartom

Megfelelő

Könnyen elérhető a honlap, jól kezelhető

Megközelíthetősége jó, az ügyfélfogadási idővel kapcsolatban lehetne elérhetőbb tájékoztatás. Internetes szolgáltatásokról nem hallott a tolnai városháza.

Mindennel elégedett

A hivatal jól megközelíthető. Minden ügyemet el tudom intézni gyorsan, gördülékenyen. A hivatal munkatársai nagyon segítőkészek, barátságosak. Az ügyfélfogadási idő számomra optimális.

A hivatal megközelíthetősége és a parkolási lehetőség jó. Az ügyintézés munkaideje megfelelő.

A hivatal jól megközelíthető, ügyfélfogadási időben mindig megtalálható egy kolléga.

Elégedett, de továbbra is fontos a netes tartalmak folytonos frissítése.

Abszolút problémamentes.

A hivatal könnyen megközelíthető autóval és busszal egyaránt. Az ügyfélfogadási időt szerintem legalább egy nappal növelni kellene. Az interneten sok információhoz lehet jutni, viszont az ügyintézés gyorsító, tájékoztató leírások még többet segítenének az ügyfeleknek.

A hivatal megközelíthetősége kiváló. Az ügyfélfogadási idő kissé szűkre szabott. A hivatalban az ügyfél által elérhető internetes szolgáltatás nincs.

Elégedett vagyok az önkormányzat és a hivatala szolgáltatásainak elérhetőségével, hozzáférhetőségével, hiszen az interneten bármilyen információt megtalálok. Könnyű megközelíteni.

A honlap frissítésre szorul.

A megközelíthetőség jó, a felfogadási idő elegendő, az internetes szolgáltatások és a honlap nem naprakész.

Az emelet megközelítése nem megfelelő, gondolok itt a mozgáskorlátozottakra.

Nem annyira megfelelő

Inkább az internetes lehetőségekre preferálok, így kiküszöbölhető a hosszas sorban állás.

A felsorolt példák tekintetében megfelelő a hivatalt érintő ügyek, de az internetes felület kezelése számomra nehézkes.

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?

Egyelőre erre nem panaszkodhatom.

Az ügyintézők általában nagyon segítőkészek és figyelmesek.

Elégedett.

A tájékoztatás megfelelő, az ügyintézők udvariasak, szolgálatkészek.

Számomra nem mindig érthető minden irat, amit a hivataltól kapok.

Nagyon kevésszer veszem igénybe a szolgáltatásokat.

A szolgáltatások színvonala osztályonként eltérő. Ugyanez mondható el az ügyintézők magatartásáról, ügyfelekhez való hozzáállásáról.

Ha valaki egy adott problémával fordul az ügyintézőhöz, akkor az ügyintéző általában segítőkész, de sok szolgáltatás lehetőségéről még csak nem is tudnak az ügyfelek.

Problémásnak tartom, mivel egyes szolgáltatásokat, ha nem követjük nyomon lehet, hogy nem is tudunk róla.

A tájékoztatás megfelelő, de az ügyintézésen van még mit javítani. Jobb odafigyelés nem ártana.

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

Rendben, elégedett.

Megbízhatónak nem mondanám, pl. egy lejárt forgalmiról átmásolni az adatokat egy újra, nem ment. Most már előre mindenről tájékozódok, mielőtt valamit csinálok. Az ügyintézés lehetne gyorsabb és zökkenő mentesebb.

Az ügyintézés megfelelő, bár előfordul, egyes esetekben, hogy az ügyféllel nem a megfelelő módon viselkednek az alkalmazottak.

Megbízható, korrekt, gyors, rugalmas.

Azt tapasztaltam, hogy nagyon készségesek és segítőkészek az ügyintézők.

A várakozási időt hosszúnak találom.

Az ügyintézés megbízhatónak és korrektnek tartom, bár rugalmasság nem minden ügy esetében érzékelhető az ügyintézők részéről.

Egyes szolgáltatások és ügyintézők rendkívül rugalmasak, gyorsak és segítőkészek, ugyanakkor több ügyintéző vonatkozásában ezt nem lehet elmondani.

Változó.

Az adóosztállyal kapcsolatba jelezném a pontatlan ügyintézését, hosszú az átfutási idő és pontatlan a kézbesítés is.

Hosszú várakozás.

Megbízhatónak és korrektnek tartom. A problémákat igyekeznek gyorsan megoldani, a várakozási idő viszont időnként hosszúra nyúlik.

Jobban figyelhetnének az időpontok betartására. és az ügyintézés gyorsaságára.

Volt már egy két ügyem a hivatalban, mikor kisebb nehézségekbe ütköztünk, de végül minden megoldódott.

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 szabatosságát, valamint az ügyintézők ügyfelek meghallgatására és megértésére való képességét)?

Nekünk, laikusoknak néha gondot jelent az írásban közölt információk valódi jelentése, de a szóbeli felvilágosítás segít.

Megfelelő

Az ügyintézők mindig igyekeznek a lehető legvilágosabban és legérthetőbben fogalmazni.

A szóbeli tájékoztatás megfelelő, az írásbeli nem mindig világos.

Az ügyfelekkel való kommunikáció osztályonként eltérő. Az írásban és szóban közölt információk jogszabályon alapulnak, aminek megértése azonban sok esetben, sokaknak problémát okoz. A túlzott leegyszerűsítése a dolgoknak mégsem javasolt, mivel félreértésre adhat okot.

Úgy látom, hogy a kommunikáció az ügyfelekkel teljesen változó. Bizonyos helyzetekben fáradtak, ingerlékenyek. De van pozitív tapasztalatom is, amikor barátságosak voltak az ügyintézők.

A kommunikáció lehetne szabatosabb, közérthetőbb

Nem minden alkalommal megfelelő.

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

Igen, minden rendben ment

Igen, az ügyintézés hosszú volt és nehézkes, nem ártana több odafigyelés

Igen, adóügyet. Előzékeny volt az ügyintéző, gyorsan el tudtam intézni.

Mindig gyorsan és pontosan elintézték az ügyeimet.

Működési engedélyt intéztem, gyors és problémamentes volt az ügyintézés.

Igen, tapasztalataim vegyesek.

A hivatalban az ügyintézéssel kapcsolatban pozitív véleményem van. Az ügyintézők segítőkészek és figyelmesek. Negatívumként csak az időnként előforduló időpont csúszást tudom megemlíteni.

Igen, zsúfolt volt a váróterem és hosszú volt a várakozási idő.

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

Igen, jó tapasztalatok

Igen és nem jók a tapasztalataim

Igen, az ügyintézés lassú és körülményes volt, nem tartották az időpontokat

Igen, elfogadható volt

Változó

Igen, a Kormányhivatalba. A szolgáltatások még nem voltak ekkor teljes körűek

Kormányablakban igényeltem személyazonosító igazolványt. Az ügyintéző pontosan és kedvesen intézte az ügyemet.

Igen, csak jó tapasztalataim voltak. Gyors, rugalmas, emberközpontú ügyintézés.

Igen, ott is lassú volt az ügyintézés. Több hozzáértés és tapasztalat kéne.

A megkérdezett 500 fő válaszainak megoszlása

			Igen	Nem	Nem tudja	
1.	Véleménye szerint előnyökkel jár-e a hivatal működésében, az egyes szolgáltatásokban, hogy Tolna 2013. január 1-től járási székhely lett?		403	39	58	
2.	Érintett-e a már megvalósult vagy hamarosan megvalósításra kerülő városi beruházások valamelyikének használatában?	2/1.	Városközpont rehabilitációja	408	92	0
		2/2.	Mözsi városrész szociális célú városrehabilitációja (fejlesztések és programok)	153	270	77
		2/3.	Pitypang Óvoda bővítése és felújítása	173	308	19
		2/4.	Tanuszoda építése	254	183	63
		2/5.	Tolnai MAG-Ház – Turisztikai látogatóközpont és műszaki kulturális bemutatóhely fejlesztése	173	268	39
		2/6.	Sport utcai sportcsarnok felújítása	307	128	65
		2/7.	Gesztenyés kert Óvoda fűtőkorszerűsítése	125	354	21
		2/8.	Családsegítő Központ felújítása	197	258	45
		2/9.	Tolna agglomeráció szennyvíztisztító telepének korszerűsítése	327	52	121
		2/10.	Tolna üzemelő sérülékeny vízbázis diagnosztikai	311	59	130

		vizsgálata			
3.	Elégedett-e a városban szolgáltatást végző lakossági hulladékgyűjtéssel (kommunális-, szelektív-, zöldhulladék, lomtalanítás, hulladékudvar)?		395	84	21
4.	Elégedett-e az önkormányzat és a hivatal szolgáltatásainak elérhetőségével, hozzáférhetőségével (hivatal megközelíthetősége, kényelmes félfogadási idő, internetes szolgáltatások)?		417	63	20
5.	Elégedett-e az önkormányzat és a hivatal által nyújtott tájékoztatással az egyes szolgáltatások tekintetében (közérthető és egyéni szükségletekhez igazodó-e a tájékoztatás)?		375	38	87
6.	Megbízhatónak és korrektnek tartja-e az ügyintézését és a szolgáltatásokat; az egyes szolgáltatások tekintetében érzékelhető-e rugalmasság?		351	60	89
7.	Megfelelőnek tartja-e az ügyfelekkel való kommunikációt, akár a hivatal, akár az egyes szolgáltatások esetében?		381	76	43
8.	Az elmúlt egy évben intézett-e ügyet hivatalunkban?		428	72	0
9.	A közelmúltban intézett-e ügyet más hivatalban?		278	222	0