

**Vállalati és lakossági lekérdezés  
eredményei**

**Szendrő Város Polgármesteri Hivatala  
számára**

## Tartalomjegyzék

Tartalomjegyzék.....	2
I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása.....	3
I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere .....	3
I.2 A kapott adatok elemzése – vállalati szektor.....	3
I.2.1 Alapsokaság és minta.....	3
I.2.2 Internet-használat .....	5
I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele .....	6
I.2.4 Települési honlap használata .....	6
I.2.5 Önkormányzati ügyintézés.....	8
I.2.6 Média igénybevétele .....	10
I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság .....	11
I.3.1 Alapsokaság és minta.....	11
I.3.2 Internet-használat .....	12
I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele .....	13
I.3.4 Városi honlap használata .....	14
I.3.5 Önkormányzati ügyintézés.....	16
I.3.6 Média igénybevétele .....	17
1. sz. melléklet .....	18
2. sz. melléklet .....	21

## I Az adatfelvétel eredményeinek bemutatása

### I.1 A vállalati, illetve lakossági lekérdezés módszere

A lekérdezés a szendrői telephellyel rendelkező társas vállalkozások, illetve a polgármesteri hivatalban 2007-2009 során ügyet intézett szendrői felnőtt lakosok körében került végrehajtásra. Vállalkozások esetében a minta mérete 30 válaszadó volt, a lakossági lekérdezés során viszont 100 olyan állampolgár került megkérdezésre, aki saját bevallása szerint az elmúlt 3 év során legalább egyszer intézett ügyet a Szendrői Polgármesteri Hivatalban.

A lekérdezéshez használt kérdőívek jelen dokumentum 1. és 2. sz. mellékletében találhatóak.

### I.2 A kapott adatok elemzése – vállalati szektor

#### I.2.1 Alapsokaság és minta

A kutatás során a szendrői társas vállalkozások körét vizsgáltuk egy olyan **30-as elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot az alkalmazottak száma szerint.**

A mintát olyan módon alakítottuk ki, hogy a nagyobb létszámú vállalkozások az alapsokaságban megfigyelt arányukhoz képest a mintában nagyobb súlyt kapjanak, ezzel garantálva az egyes létszám-kategóriákban az elemezhetőséghez szükséges elemszámot. Az alapsokaság pontos létszám-kategória szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság súlyozott	
	db	%	db	%
<i>Az alkalmazottak száma szerint</i>				
0-1 fő	14	47	34	62
2-4 fő	7	23	10	18
5 fő felett	9	30	11	20
<b>Összesen</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

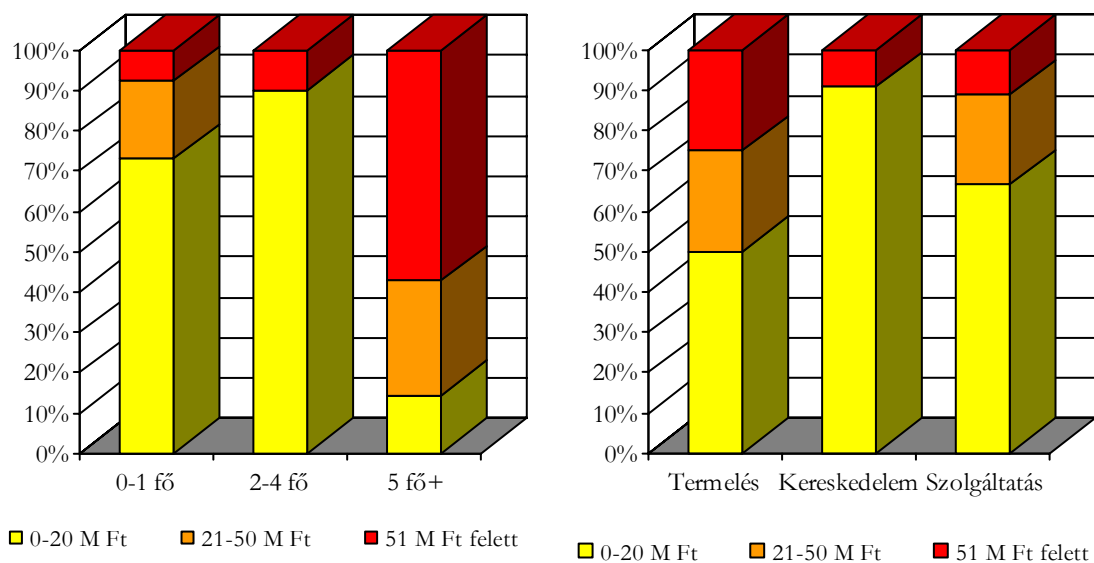
Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-12%-kal** térnek el attól, amit az összes szendrői telephellyel rendelkező cég megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem a kért vállalkozások összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

**Az elsődleges elemzési szempontot a foglalkoztatottak száma jelentette.** A szendrői vállalatok 13%-a nem foglalkoztat főállású munkavállalót, közel egyharmadáról pedig nincsenek létszámmal kapcsolatos információink. A cégek több mint egyötöde 1 fővel, 11%-a 2 fővel működik, 3-4 alkalmazottat pedig 5% foglalkoztat. Az 5-9 fős vállalkozások aránya 4%, míg 10-nél több alkalmazottja a vállalatok 10%-ának van. A szendrői bejelentett vállalatok 85%-a a mikrovállalati kategóriába tartozik.

A tanulmányozott sokaságban a vállalatok 53%-a 20 millió forintnál kevesebb nettó árbevételt ért el az előző évben, 13% realizált 21-50 millió forint árbevételt, 13%-a bonyolított 500 millió forint feletti forgalmat 2008-ban, míg a cégek egynegyedéről nincs árbevétellel kapcsolatos információnk.

Az alábbi ábra jól szemlélteti az árbevétel és a foglalkoztatott létszám közepesenél valamivel erősebb kapcsolatát. A létszám 5 fő feletti növekedésével megnő a legalább 50 millió forint feletti árbevétellel rendelkező cégek aránya. Az ágazati bontás azt mutatja, hogy a legnagyobb cégek a termelés területén működnek, míg a kereskedelmi szektorban magasabb a kisebb vállalkozások részesedése.

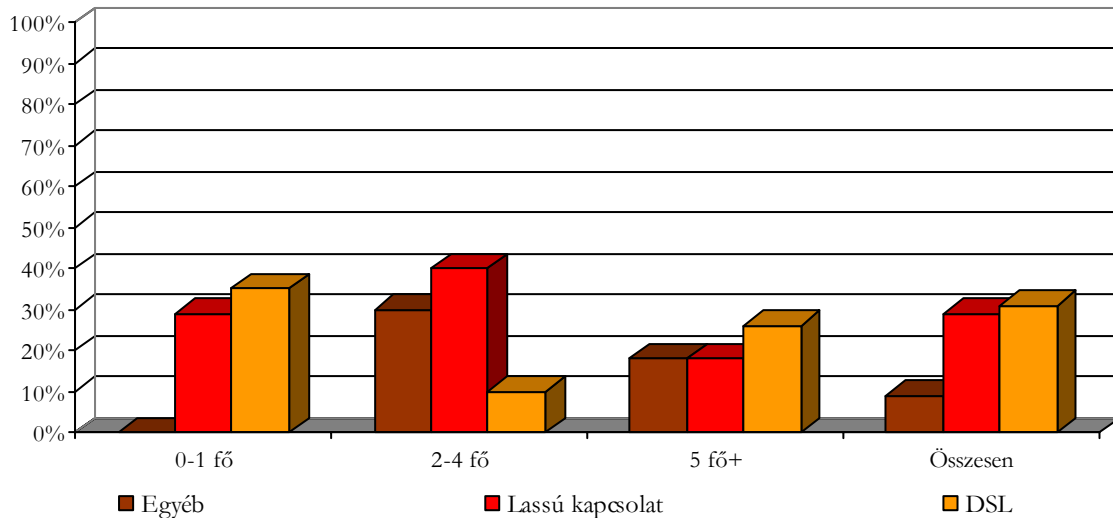
2. ÁBRA A VÁLLALATOK MEGOSZLÁSA ÁRBEVÉTEL-KATEGÓRIÁNKÉNT AZ ALKALMAZOTTAK SZÁMA, ILLETVE AZ ÁGAZATOK SZERINT



## I.2.2 Internet-használat

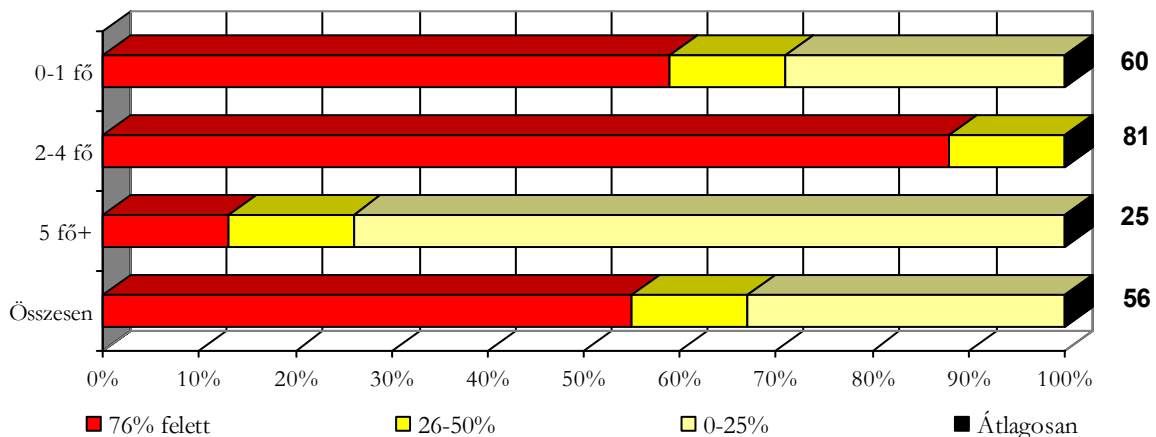
A szendrői társas vállalkozások 73%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez 40 céget jelent az 55-ből. Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (31%), ezt a lassú kapcsolatok (analóg modemes, ISDN) követik (29%), míg a vállalatok 9%-a egyéb kapcsolattal rendelkezik.

3. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



A cégek bevallása alapján összességében a **vállalati alkalmazottak 56%-a rendelkezik internet-hozzáféréssel**. Az internet-előfizetéssel rendelkező cégek, illetve ezen vállalkozásoknál az internet-hozzáféréssel bíró alkalmazottak aránya is azt mutatja, hogy ebben a tekintetben nincs jelentős gátja az elektronikus ügyintézés használatának és terjedésének a szendrői vállalatok körében.

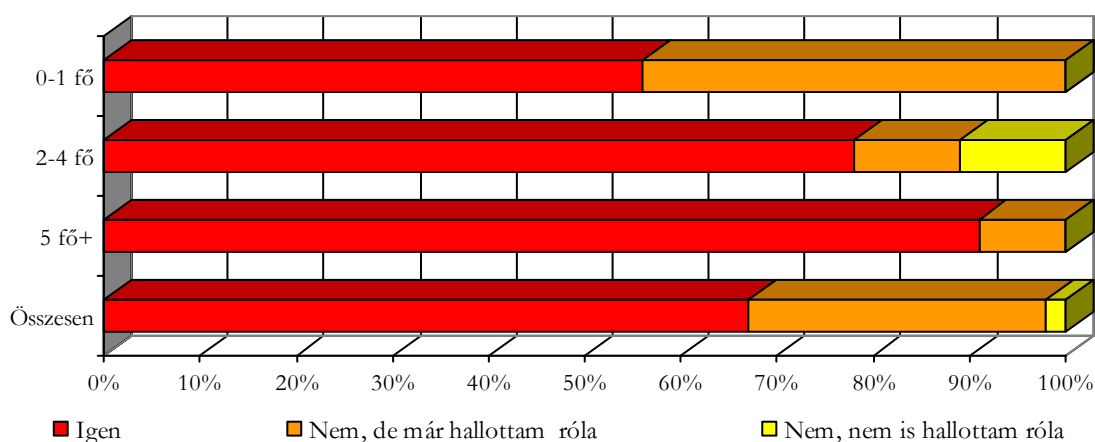
4. ÁBRA AZ INTERNET-HOZZÁFÉRÉSEL RENDELKEZŐ ALKALMAZOTTAK ARÁNYA



### I.2.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vállalatok 67%-a rendelkezik a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 31%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a cégek 2%-a még nem is hallott erről a lehetőségről. Az alkalmazottak számának emelkedésével az Ügyfélkapu ismertsége és használatának valószínűsége is növekszik, ez különösen a legalább 5 főt foglalkoztató vállalkozásoknál szembetűnő. A cégek kivétel nélkül az adóbevallások miatt veszik igénybe az Ügyfélkaput.

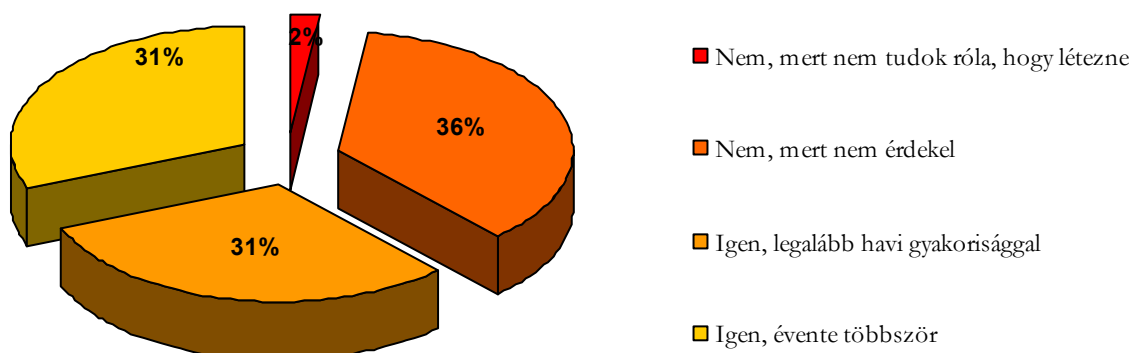
5. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A [WWW.MAGYARORSZAG.HU](http://WWW.MAGYARORSZAG.HU) HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?



### I.2.4 Települési honlap használata

A vállalatok 62%-a legalább évente többször meglátogatja a [www.szendro.hu](http://www.szendro.hu) honlapot, ezen cégek 50%-a havi gyakorisággal keresi fel a weboldalt. A vállalkozások 2%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, 36%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap. Megállapítható, hogy a cégméret csökkenésével a honlap látogatásának gyakorisága emelkedik.

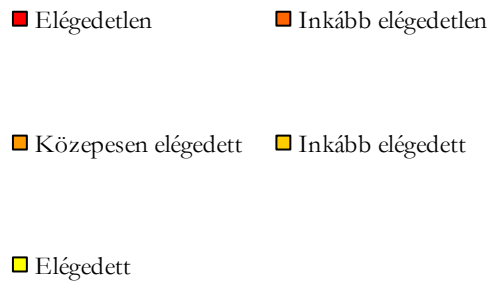
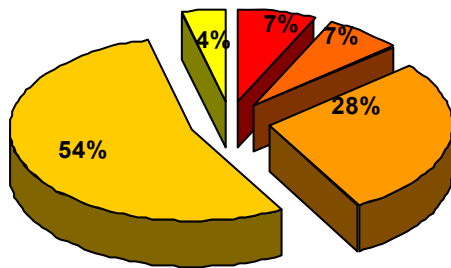
6. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A [WWW.SZENDRO.HU](http://WWW.SZENDRO.HU) HONLAPOT?



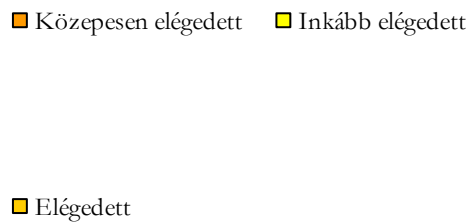
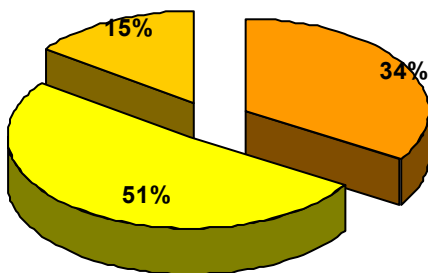
A települési honlapot látogató vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. **A cégek a honlap felépítésével, a weboldalon található információk frissességével és az elérhető funkciókkal összességében elégedettek**, azonban az információk frissességét megítélők között találkozhatunk olyanokkal, akik ezt a funkciót elégtelennek tartották.

## 7. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

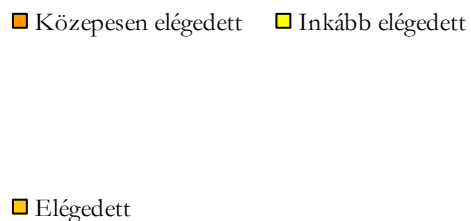
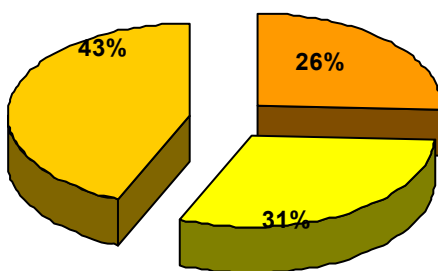
### Információk frissessége



### Elérhető funkciók

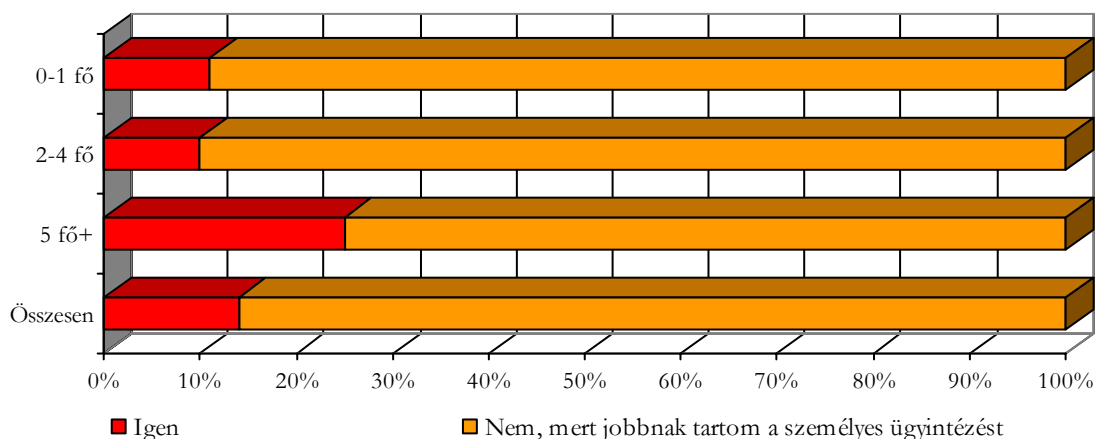


### Honlap felépítése



Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés jelentheti az első lépést az elektronikus ügyintézés felé történő elmozdulás útján, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a vállalatok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A szendrői vállalkozások 14%-a szokott nyomtatványokat letölteni az önkormányzat weboldaláról**, 86%-a azonban azért nem él ezzel az opcióval, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik.

## 8. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI SZENDRŐ HONLAPJÁRÓL?

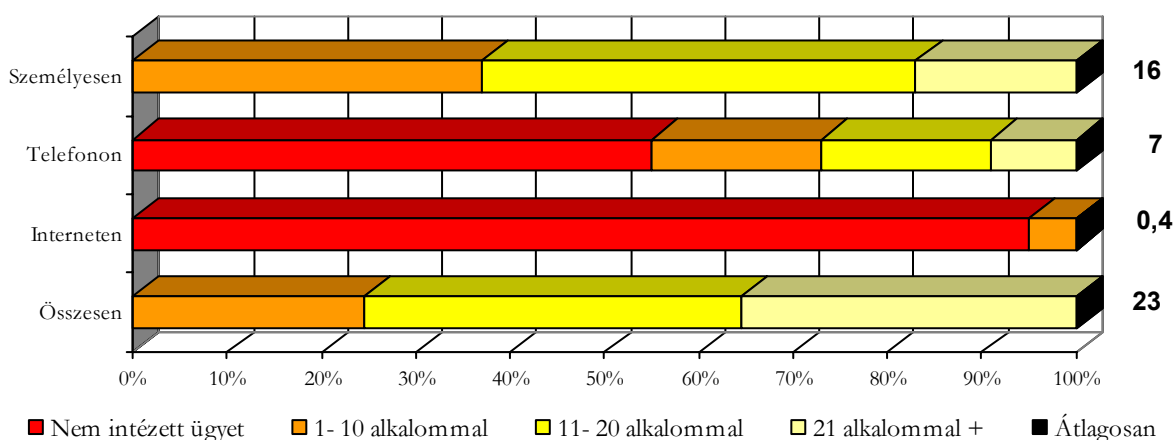


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása jelenti, az eredmények alapján a vállalatok többsége nyitott ennek irányába. **A cégek 89%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát.

### I.2.5 Önkormányzati ügyintézés

A szendrői telephellyel rendelkező vállalatok az elmúlt 3 évben átlagosan 16-szor intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 7-szer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében 23 ügyintézés jutott egy ügyet intéző cégre. A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a cégek 63%-a legalább 10-szer, 17%-ánál pedig legalább 20-szor került sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már ritkább, ezt csak a vállalkozások 45%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés csak a vállalatok 5%-ánál fordult elő, akkor is csak legfeljebb 1-2 alkalommal. Megállapítható, nagyobb cégeknél jellemzőbb a telefonos ügyintézés, mint a kisebb vállalkozásoknál, míg a kisebb cégek túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják.

## 9. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?

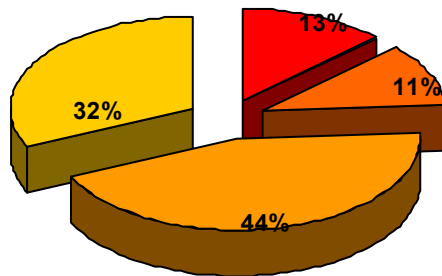




A vállalatokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézással az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. **A cégek összességében mindegyik tényező alapján pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről.**

#### 10. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

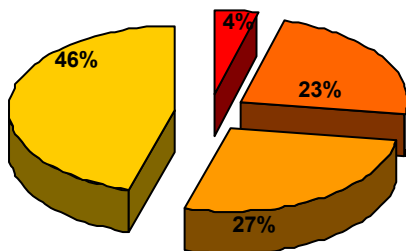
##### Kapott tájékoztatás minősége



■ Inkább elégedetlen ■ Közepesen elégedett

■ Inkább elégedett ■ Elégedett

##### Ügyintéző hozzáállása



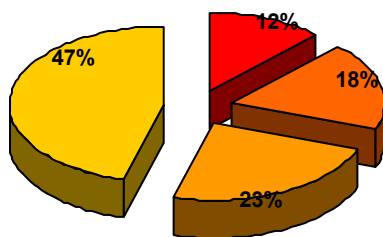
■ Elégedetlen

■ Közepesen elégedett

■ Inkább elégedett

■ Elégedett

##### Határidők betartása



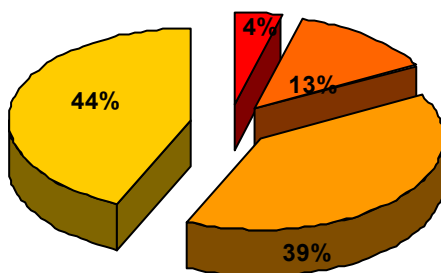
■ Inkább elégedetlen

■ Közepesen elégedett

■ Inkább elégedett

■ Elégedett

##### Döntés megalapozottsága



■ Inkább elégedetlen

■ Közepesen elégedett

■ Inkább elégedett

■ Elégedett

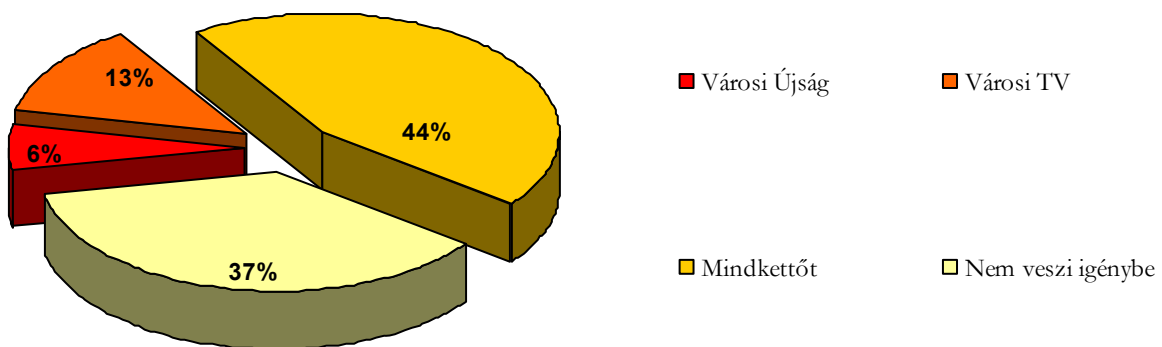
A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek 30%-a tett javaslatot, megjegyzést. Túlnyomó többségük szerint az adózási ügyekkel kapcsolatos feladatokat kellene meggyorsítani, valamint több helyet kellene biztosítani az ügyintézőknek, hogy ne zavarják egymást.

Érdeemes azonban megjegyezni, hogy a polgármesteri hivatal hatósági feladatot is ellát, ennek következtében a törvények betartására kötelez, ami helyenként negatív hatással lehet a hivatal munkájával kapcsolatos vélekedésre, ezért a hivatali munkáról készült eredményfelmérés sosem lehet 100%-os, ennek tükrében Szendrő Város Önkormányzata kiváló eredményeket ért el.

### I.2.6 Média igénybevétele

A vállalatok 6%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot, 13%-a nézi a Városi Tv-t, míg 44%-a mindkét médiumot figyelemmel követi. A megkérdezett vállalatok 37%-a nem foglalkozik egyáltalán a helyi médiumokkal. Az eredmények azt jelzik, hogy a cégek rendszeresen tájékozódnak a helyi média segítségével, így ezekben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjelentetni.

#### 1. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI HELYI MÉDIUMOT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



## I.3 A kapott adatok elemzése – lakosság

### I.3.1 Alapsokaság és minta

A szendrői lakhellyel rendelkező felnőtt lakosság lélekszáma 3150 körül alakult a felmérés időpontjában, ebből mintegy 1525 férfi és 1625 női lakos. Egy másik kutatásunk eredményei alapján a polgármesteri hivatalban ügyet intézők aránya a férfiak esetében 30%, a nők körében pedig 32% körül alakult 2008 végén. Ezen felmérés eredményeinek felhasználásával a kutatás során a továbbiakban a szendrői illetőségű, az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban ügyet intéző felnőtt lakosság körét vizsgáltuk egy olyan **100-as elemszámú minta segítségével, amely megbízhatóan reprezentálja az alapsokaságot nem és életkor szerint.**

A minta kialakításánál arra ügyeltünk, hogy az ügyintézővel leginkább érintett 40-49 éves korosztály az alapsokaságban megfigyelt arányához képest a mintában nagyobb súlyt kapjon, ezzel garantálva az egyes életkor-kategóriákban az elemezhetőséghez szükséges elemszámot. Az alapsokaság pontos nem és életkor szerinti megoszlását pedig súlyozással állítottuk elő.

1. TÁBLÁZAT A MINTA ÉS AZ ALAPSOKASÁG ÖSSZETÉTELE

	Minta		Alapsokaság	
	Db	%	Db	%
<i>Nem szerint</i>				
Férfi	34	34	461	48
Nő	66	66	502	52
<i>Életkor szerint</i>				
18-39 éves	16	16	417	43
40-49 éves	34	34	200	21
50 év felett	50	50	346	36
<b>Összesen</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>963</b>	<b>100</b>

Az adott mintanagyság mellett a vizsgálatban nyert adatokról 90 százalékos biztonsággal állítható, hogy legfeljebb **+/-8,3%-kal** térnek el attól, amit az összes szendrői lakhellyel rendelkező, az önkormányzati hivatalban az elmúlt 3 évben ügyet intéző lakos megkérdezésével kaptunk volna. Ez a mintahiba meghaladhatja a fenti értéket azokban az esetekben, amikor egy megoszlást nem az érintett lakosság összességére, hanem egy kisebb alcsoportra adunk meg.

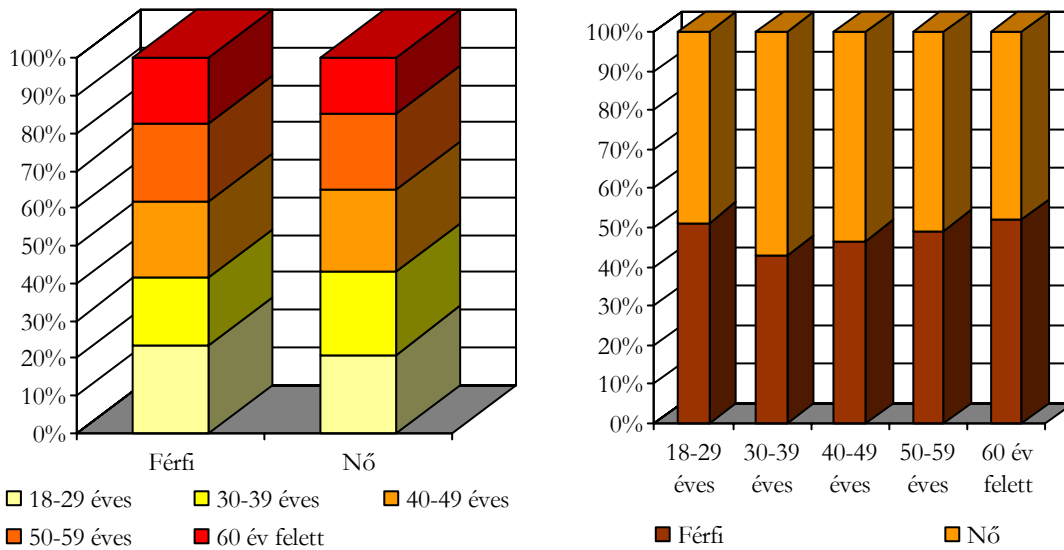
Az önkormányzati hivatalban ügyet intéző szendrői felnőtt lakosok 48%-a férfi és 52%-a nő, ezek az arányok közelítenek a teljes felnőtt lakosságban megfigyelhető hányadokhoz. A vizsgált lakosság számát, megoszlását és teljes lakosságon belüli arányát korcsoportonként az alábbi táblázat mutatja be.

2. TÁBLÁZAT A HIVATALBAN ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK SZÁMA ÉS ARÁNYA

	Teljes lakosság	Ügyet intéző lakosok aránya	Ügyet intéző lakosok száma	Ügyet intéző lakosok megoszlása
18-29 éves	767	28%	211	22%
30-39 éves	550	36%	196	21%
40-49 éves	511	39%	201	21%
50-59 éves	572	34%	195	20%
60 év felett	747	20%	152	16%
<b>Összesen</b>	<b>3147</b>	<b>30%</b>	<b>954</b>	<b>100%</b>

Az alábbi két ábra jól szemlélteti, hogy a 30-39 éves korosztályban az átlagosnál magasabb az ügyet intéző női lakosok aránya.

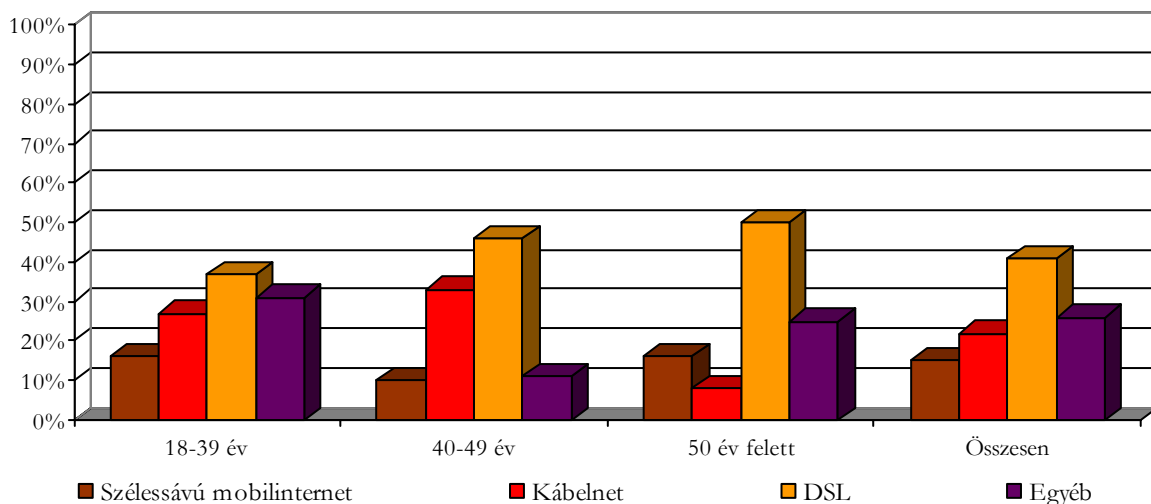
12. ÁBRA AZ ÜGYET INTÉZŐ LAKOSOK MEGOSZTLÁSA NEM ÉS ÉLETKOR SZERINT



### I.3.2 Internet-használat

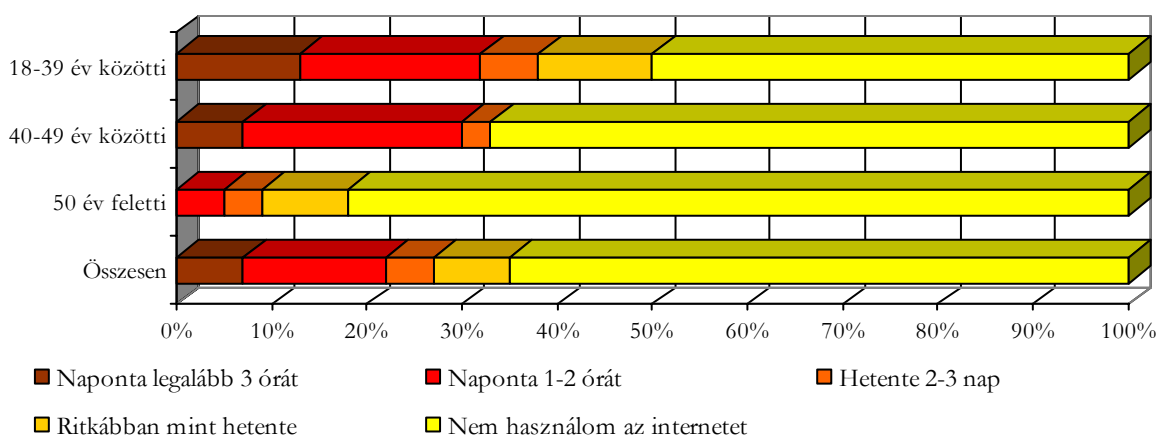
A szendrői illetőségű, a hivatalban ügyet intéző lakosok 56%-a rendelkezik internet-előfizetéssel, ez mintegy 540 lakost jelent a 963-ból (a 3. táblázatban bemutatott, a lakosság az elmúlt 3 évben a hivatalban ügyet intézett része). Az internet-előfizetéssel rendelkező 40 év alatti lakosok 80%-ának van internet-hozzáférése, a 40-49 évesek körében ez az arány 46%, az 50 év felettek esetében pedig 31% a megfelelő ellátottság. **Az internet-hozzáféréssel bírók között a leggyakoribb kapcsolattípus a DSL (41%),** ezt követi a kábelnet (22%), majd a szélessávú mobilinternet (15%), és az egyéb kapcsolatok (26%). Az internet-előfizetés hiánya szűk keresztmetszetet jelenthet az elektronikus ügyintézés terjedését illetően, ugyanakkor az internet-ellátottság évek óta tartó növekedése bizakodásra adhat okot.

13. ÁBRA AZ INTERNET-ELŐFIZETÉSEK TÍPUSAI



Az érintett lakosság 7%-a tölt napi 3 óránál többet az internet böngészésével, 15% napi 1-2 órát internetezik, 5%-a legfeljebb hetente 2-3 napon veszi igénybe a világhálót, 8%-a pedig ennél is ritkábban, míg 65%-a nem használja az internetet. Az életkor emelkedésével az internetezési gyakoriság fokozatosan csökken: amíg a legfiatalabb korcsoport 31%-a napi rendszerességgel böngész a netet, addig az 50 év felettek körében a megfelelő arány már csak 5%.

14. ÁBRA AZ INTERNET-HASZNÁLAT GYAKORISÁGA

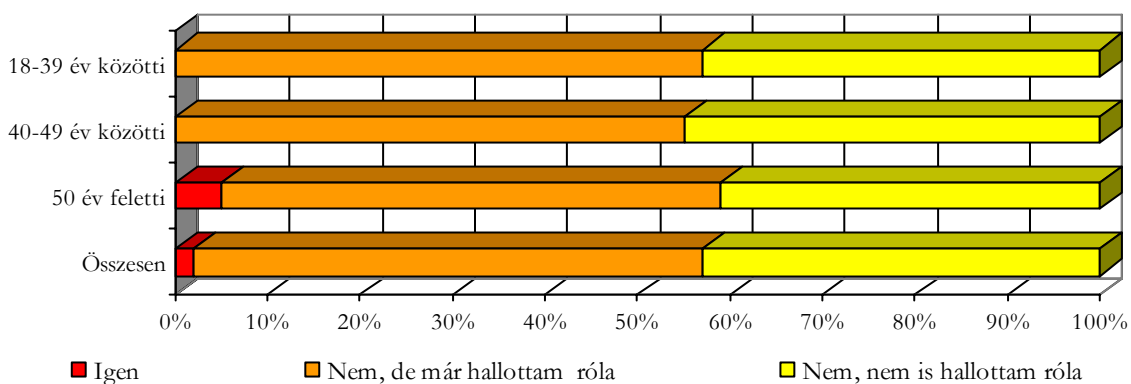


Az internetező lakosok 82%-a rendelkezik e-mail címmel. A kapott eredmények azt mutatják, hogy a fiatalok és a férfiak körében várható legkorábban az elektronikus ügyintézés terjedése.

### I.3.3 Ügyfélkapu igénybevétele

A vizsgált lakosságnak mindössze 2%-a rendelkezik a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybeviteléhez szükséges okmányirodai regisztrációval, 55%-a már hallott az Ügyfélkapuról, de nincs regisztrációja, míg a lakosok a 42%-a még nem is hallott erről a lehetőségről.

15. ÁBRA RENDELKEZIK-E ÖN A WWW.MAGYARORSZAG.HU HONLAPON TALÁLHATÓ ÜGYFÉLKAPU SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES OKMÁNYIRODAI REGISZTRÁCIÓVAL?

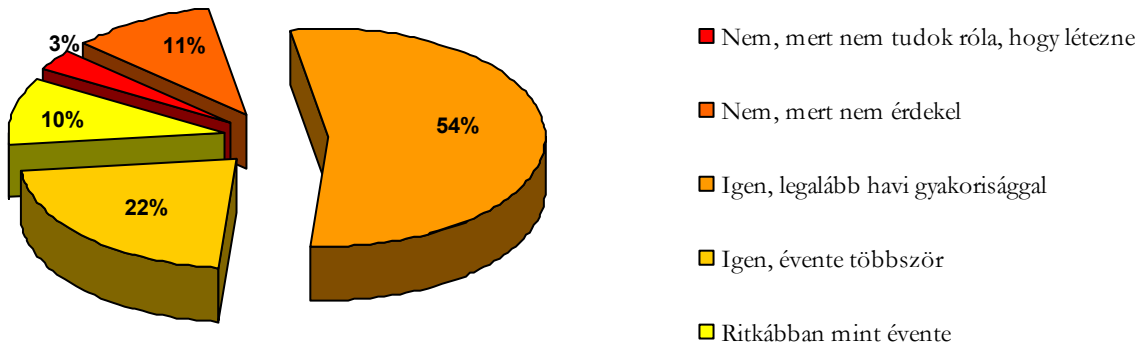


A szendrői lakosok rendkívül alacsony számban veszik igénybe az ügyfélkapuban rejlő lehetőségeket.

### I.3.4 Városi honlap használata

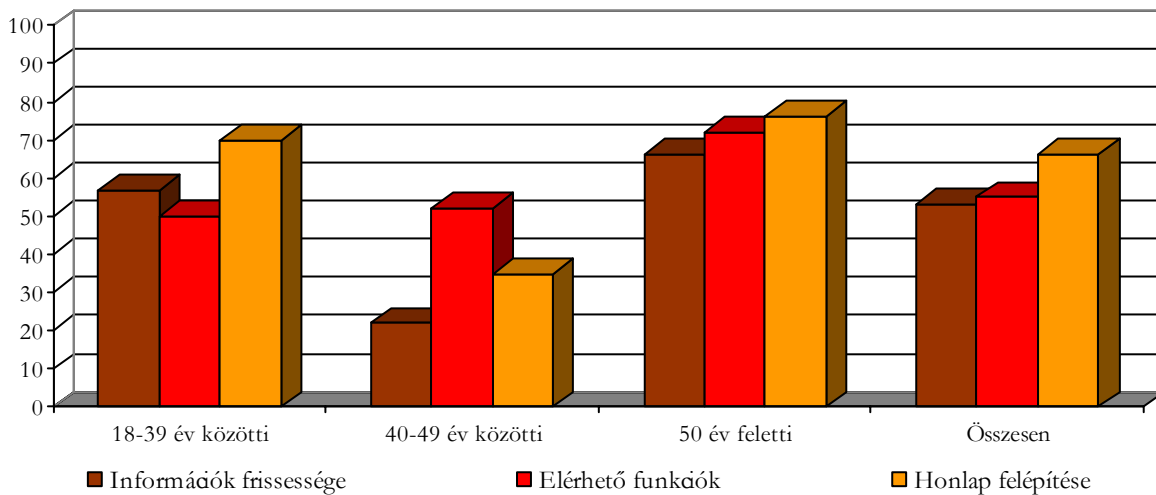
A vizsgált internetező lakosság 77%-a legalább évente többször meglátogatja a [www.szendro.hu](http://www.szendro.hu) honlapot. A lakosok 10%-a csak ritkábban mint évente egyszer nézi meg a website-ot, 3%-a azért nem látogatja, mert nem tud a létezéséről, **11%-át viszont egyáltalán nem érdekli a honlap.** Megállapítható, hogy az életkor növekedésével a honlap látogatásának gyakorisága valamelyest emelkedik.

16. ÁBRA SZOKTA ÖN LÁTOGATNI A [WWW.SZENDRO.HU](http://WWW.SZENDRO.HU) HONLAPOT?



A honlapot látogatókat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek az önkormányzat honlapjának szolgáltatásaival, fejlettségével. A kapott válaszokat egy -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett.

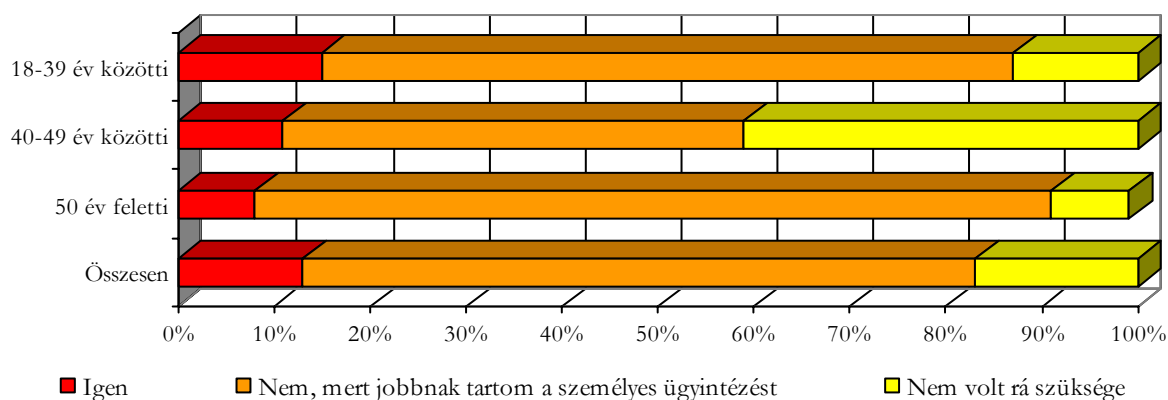
17. ÁBRA AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAPJÁVAL VALÓ ELÉGEDETTSÉG



**Az emberek mind a három vizsgált tényezővel összességében elégedettek.** Nemek szerint nem található számottevő eltérések, ugyanakkor a 40-49 év közöttiek mind a három tényezőt átlag alattinak, míg az 50 év felettiak átlag felettinek ítélték.

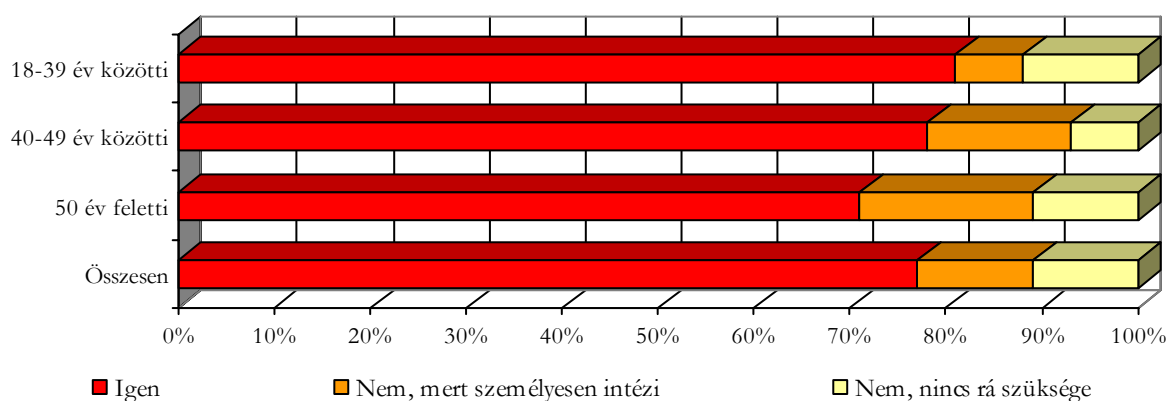
Az önkormányzati honlapról való nyomtatványletöltés fontos lépcsőfokot jelenthet az elektronikus ügyintézés elterjedése során, ennek megfelelően fontos kérdés, hogy a lakosok miként viszonyulnak ehhez a lehetőséghez. **A honlapot látogató lakosok 13%-a töltött már le nyomtatványokat az önkormányzat weboldaláról, 70%-a azért nem használja ezt a megoldást, mert a személyes ügyintézésben jobban bízik, 17%-ának pedig nem volt szüksége erre a szolgáltatásra.**

#### 18. ÁBRA SZOKOTT- E NYOMTATVÁNYT LETÖLTENI SZENDRŐ VÁROS HONLAPJÁRÓL?



Az életkor növekedésével csökken a nyomtatványt letöltők aránya. A kapott eredmények arra utalnak, hogy az emberek körében még igen magas a bizalmatlanság az elektronikus ügyintézésel szemben, többségük egyértelműen a hagyományos, személyes kapcsolatfelvételt favorizálja, az elektronikus útra leginkább a 40 év alatti férfiak nyitottak.

#### 19. ÁBRA HA LEHETNE, AKKOR NYÚJTANA-E BE KÉRELMET INTERNETES ÚTON, JÓNAK TARTANÁ-E, HA ÍGY NYOMON KÖVETHETŐ LENNE KÉRELMÉNEK SORSA?

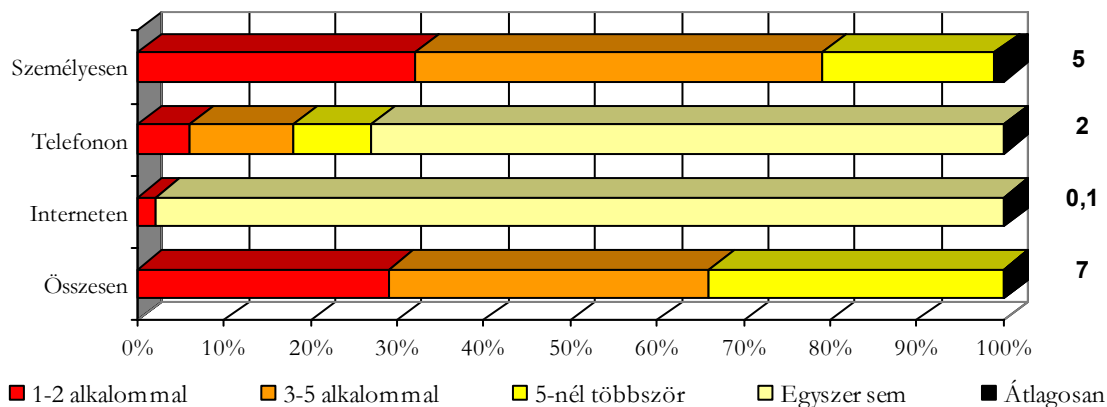


Az elektronikus ügyintézés következő szintjét a kérelmek, nyomtatványok online módon való benyújtása képezi, az eredmények alapján a lakosok több mint kétharmada nyitott ennek irányába. **A lakosok 77%-a szívesen venné, ha internetes úton nyújthatna be kérelmet a hivatal felé,** illetve ilyen módon nyomon követhetné ügyének sorsát. A lehetőségtől tartózkodók döntő hányada (az összes érintett 12%-a) itt is azt hozta fel érvként, hogy jobban bízik a személyes ügyintézésben, míg 11%-nak nincs szüksége erre a megoldásra. Az online ügyintézés iránti fogadókészség is valamelyest gyengül az életkor emelkedésével: amíg a 40 év alattiak 81%-a, addig az 50 év felettieknek már csak 71%-a élne az internetes kérelembenyújtás lehetőségével, amennyiben az elérhető lenne, ezen lakosok nagy része valószínűleg azok közül kerül ki, akik szoktak nyomtatványokat letölteni.

### I.3.5 Önkormányzati ügyintézés

**A vizsgált lakosok az elmúlt 3 évben átlagosan 5-ször intéztek ügyet személyesen a helyi polgármesteri hivatalban, 2-szer telefonon és kevesebb mint egyszer interneten, összességében közel 7 ügyintézés jutott egy ügyet intéző lakosra.** A számok jól érzékeltetik, hogy még mindig a személyes eljárás a leggyakoribb, a lakosok közel egyharmadánál 1-2 alkalommal, közel felénél 3-5 alkalommal míg 20%-ánál ennél is többször kerül sor személyes ügyintézésre. A telefonos megoldás már jóval ritkább, ezt csak a lakosok 26%-a vette igénybe, míg az online ügyintézés az emberek kevesebb mint 1%-ánál fordult elő. Megállapítható, hogy az életkor csökkenésével lassan előtérbe kerül a telefonos ügyintézés, az idősebbek túlnyomó többségében a személyes kapcsolatfelvételt preferálják, míg az online ügyintézés nem jellemző. Az is jól látható, hogy a nők inkább a személyes ügyintézészt részesítik előnyben, míg a férfiak szívesebben veszik fel a kapcsolatot a hivattal telefonon keresztül.

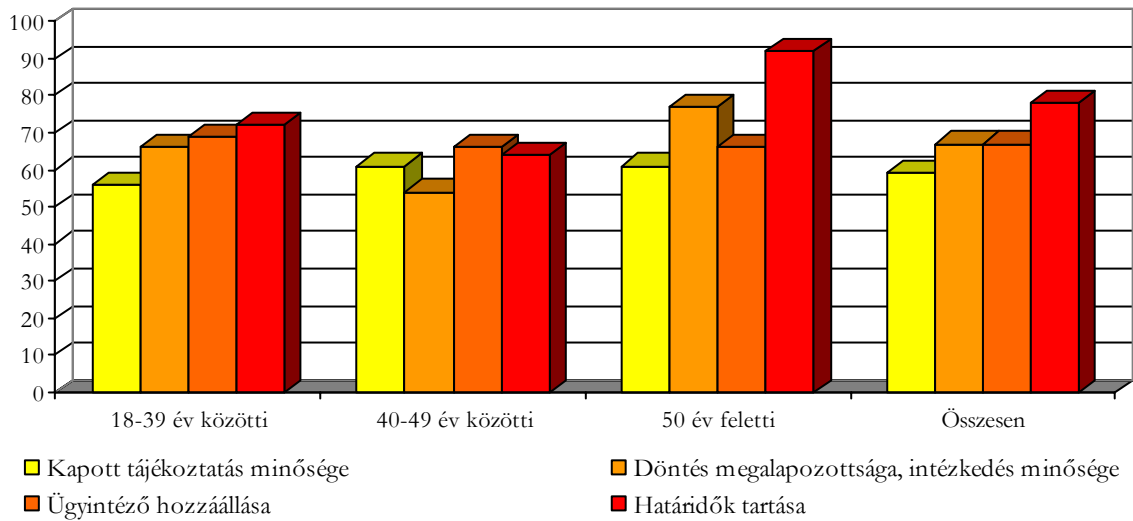
20. ÁBRA HÁNY ALKALOMMAL INTÉZETT ÖN ÜGYET TELEPÜLÉSE POLGÁRMESTERI HIVATALÁBAN AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN?



Az ügyet intéző lakosokat megkértük, osztályozzák 1-től 5-ig terjedő skálán, hogy mennyire elégedettek a polgármesteri hivatalban való ügyintézésrel az alábbi szempontok szerint: tájékoztatás minősége, ügyintéző hozzáállása, határidők tartása, esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége. A kapott válaszokat a fentebb már bemutatott -100-tól +100-ig terjedő egyenlegskálán értékeltük, ahol a -100 jelentése egyáltalán nem elégedett, a +100 jelentése pedig teljes mértékben elégedett. **A lakosok összességében mindegyik tényező alapján abszolút pozitív módon nyilatkoztak a hivatali ügyintézésről** (54-77 közötti értékek).



## 21. ÁBRA A HIVATALI ÜGYINTÉZÉSSSEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG

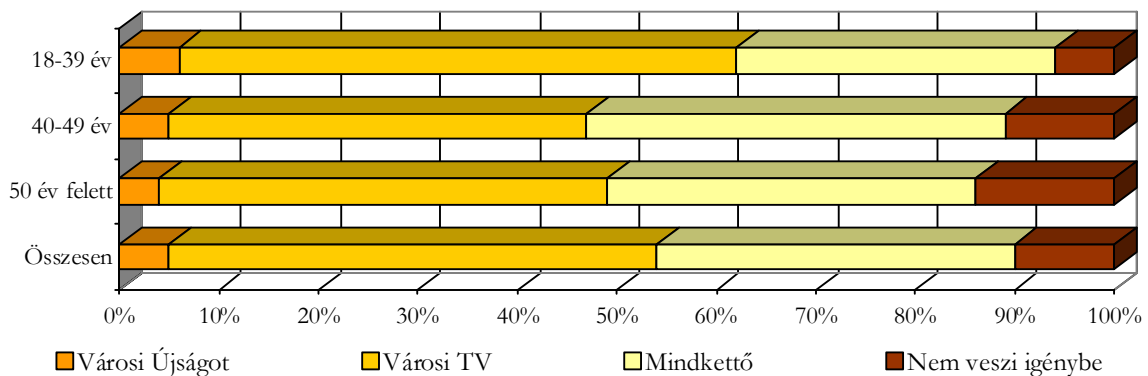


A hivatali ügyintézés fejlesztésével kapcsolatban a megkérdezettek egytizede tett javaslatot, megjegyzést. Többen jobb ügyintézést várnának, amibe beletartozik a széleskörű tájékoztatás, az emberségesség, a segítőkészség.

### I.3.6 Média igénybevétele

A vizsgált lakosság mintegy 90%-a olvassa rendszeresen a Városi Újságot vagy nézi a Városi TV-t, míg 10%-a egyáltalán nem veszi igénybe a helyi médiumokat. A szendrői lakosok 5%-a csak a Városi Újságot, 36%-a csak a Városi TV-t, míg fele mind a két médiumot igénybe veszi a tájékozódáshoz. Az eredmények alapján a lakosok többsége rendszeresen tájékozódik a helyi források segítségével, így ezekben érdemes lehet az önkormányzattal kapcsolatos híreket, információkat megjeleníteni.

## 2. ÁBRA IGÉNYBE VESZI-E AZ ALÁBBI MÉDIUMOT INFORMÁCIÓSZERZÉSRE?



## 1. sz. melléklet

**SZŰRŐKÉRDÉS: Intézett-e Ön ügyet az elmúlt 3 évben a polgármesteri hivatalban?**

### Válaszadó

---

**1. Válaszadó neve (a lekérdező rögzíti):**

1. Férfi
2. Nő

**2. Kora**

.....

### Alternatív csatornák

---

**3. Rendelkezik-e otthonában internet-előfizetéssel?**

(több válasz lehetséges)

a) Nem	1 igen / 2 nem
b) Lassú kapcsolattal (pld. modem, ISDN)	1 igen / 2 nem
c) Gyors kapcsolattal ADSL hálózaton	1 igen / 2 nem
d) Gyors kapcsolattal kábeltelevíziós hálózaton	1 igen / 2 nem
e) Szélessávú mobilinternet-kapcsolattal	1 igen / 2 nem
f) Egyéb kapcsolattal	1 igen / 2 nem

**4. Milyen gyakran szokott Ön internetezni? (Függetlenül a felhasználás helyétől)**

1. Naponta legalább 3 órát
2. Naponta 1-2 órát
3. Hetente 4-5 nap
4. Hetente 2-3 nap
5. Hetente egyszer
6. Ritkábban
7. Nem használom az internetet

**5. Rendelkezik Ön e-mail címmel?**

1. Igen
2. Nem

**6. Rendelkezik-e Ön a [www.magyarország.hu](http://www.magyarország.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval?**

1 – igen    2 – Nem, de már hallottam róla    3 – Nem, nem is hallottam róla

**7. Miért igényelte Ön az Ügyfélkapus okmányirodai regisztrációt? (Ha a 6. kérdésre igennel válaszolt.)**

- 1 – Magánszemélyként így döntött, vagy
- 2 – Céges kötelezettségei miatt kellett létrehozni
- 3 – mindkettő szerepet játszott?
- 4 – egyéb okból, éspedig .....
- 9. – NT    X-

**8. Szokta Ön látogatni Szendrő Város Önkormányzatának ([www.szendro.hu](http://www.szendro.hu)) honlapját?**

- 1. Nem, mert nem tudok róla, hogy létezne
- 2. Nem, mert nem érdekel
- 3. Igen, legalább havi gyakorisággal
- 4. Igen, évente többször
- 5. Igen, évente egyszer
- 6. Igen, ritkábban, mint évente

a. Mire használja?

**9. Elégedett-e Szendrő város honlapján található**

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. információk frissességével,
- b. az elérhető funkciókkal,
- c. felépítéssel?

**10. Szokott- e nyomtatványt letölteni Szendrő Város honlapjáról?**

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézést
- c. Nem, mert ...

**11. Ha lehetne, akkor nyújtana-e be kérelmet internetes úton, jónak tartaná-e, ha ilyen módon nyomon követhető lenne kérelmének sorsa?**

- a. Igen
- b. Nem, mert .....

**12. Igénybe vesz-e egyéb helyi médiákat információ szerzésre?**

- a) Nem.
- b) Igen, az alábbiakat:
- c) Városi TV
- d) Városi újság

## Polgármesteri hivatali elégedettség

---

**13. Hány alkalommal intézett Ön ügyet személyesen települése Polgármesteri Hivatalában az elmúlt 3 évben?**

- a. személyes
- b. telefon
- c. interneten

**14. Jellemzően milyen ügyeket intézett?**

**15. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézési kapcsán?**

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. kapott tájékoztatás minősége
- b. ügyintéző hozzáállása
- c. határidők tartása
- d. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége

**16. Vannak-e észrevételei, javaslatai a hivatal működésének fejlesztésével kapcsolatban?**

.....

## 2. sz. melléklet

### Válaszadó

---

**17. Válaszadó árbevétel kategóriája (a lekérdező rögzíti):**

3. 0-20 millió Ft
4. 21-50 millió Ft
5. 51-100 millió Ft
6. 101-200 millió Ft
7. 201-300 millió Ft
8. 301-500 millió Ft
9. 500 millió Felett

**18. Alkalmazottak száma**

- a) 1-9
- b) 10-49
- c) 50-99
- d) 100-250
- e) 250 felett

### Alternatív csatornák

---

**19. Rendelkezik-e internet-előfizetéssel?**

(több válasz lehetséges)

g) Nem	1 igen / 2 nem
h) Lassú kapcsolattal (pld. modem, ISDN)	1 igen / 2 nem
i) Gyors kapcsolattal ADSL hálózaton	1 igen / 2 nem
j) Gyors kapcsolattal kábeltelevíziós hálózaton	1 igen / 2 nem
k) Szélessávú mobilinternet-kapcsolattal	1 igen / 2 nem
l) Egyéb kapcsolattal	1 igen / 2 nem

**20. Alkalmazottak hány %-a rendelkezik vállalati internet hozzáféréssel? (Függetlenül a felhasználás helyétől)**

8. 0-25%
9. 26-50%
10. 51-75%
11. 76% felett

**21. Rendelkezik-e az Ön cége a [www.magyarorszag.hu](http://www.magyarorszag.hu) honlapon található Ügyfélkapu szolgáltatások igénybevételéhez szükséges okmányirodai regisztrációval?**

1 – igen    2 – Nem, de már hallottam róla    3 – Nem, nem is hallottam róla

**22. (Ha az előzős kérdés 1) Milyen célra használja az Ügyfélkaput az Ön cége?**

- a) Adóbevallás
- b) Cégalapítás működtetés
- c) Egyéni vállalkozás
- d) Foglalkoztatás
- e) Egyéb ...

**23. Szokta az Ön cége látogatni Szendrő Város Önkormányzatának ([www.szendro.hu](http://www.szendro.hu)) honlapját?**

- 7. Nem, mert nem tudok róla, hogy létezne
- 8. Nem, mert nem érdekel
- 9. Igen, legalább havi gyakorisággal
- 10. Igen, évente többször
- 11. Igen, évente egyszer
- 12. Igen, ritkábban, mint évente

b. Mire használja?

**24. Elégedett-e Szendrő város honlapján található**

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- a. információk frissességével,
- b. az elérhető funkciókkal,
- c. felépítéssel?

**25. Szokott-e nyomtatványt letölteni Szendrő város honlapjáról?**

- a. Igen
- b. Nem, mert jobbnak tartom a személyes ügyintézést
- c. Nem, mert ...

**26. Ha lehetne, akkor nyújtana-e be kérelmet internetes úton, jónak tartaná-e, ha ilyen módon nyomon követhető lenne kérelmének sorsa?**

- a. Igen
- b. Nem, mert .....

**27. Igénybe vesz-e egyéb helyi médiákat információ szerzésre?**

- a. Nem.
- b. Igen, az alábbiakat:
- c. Városi TV
- d. Városi újság

## Polgármesteri hivatali elégedettség

---

**28. Hány alkalommal intézett Ön ügyet személyesen települése Polgármesteri Hivatalában az elmúlt 3 évben?**

- d. személyes
- e. telefon
- f. interneten

**29. Elégedett volt-e az alábbiakkal a Polgármesteri Hivatalban történő ügyintézési kapcsán?**

Az értékeléshez használjon ötös skálát, amelyben az 1-es jelentése, hogy egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig, hogy teljes mértékben elégedett- a közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

- e. kapott tájékoztatás minősége
- f. ügyintéző hozzáállása
- g. határidők tartása
- h. esetleges döntés (határozat) megalapozottsága, intézkedés minősége

**30. Vannak-e észrevételei, javaslatai a hivatal működésének fejlesztésével kapcsolatban?**

.....