

A HELYI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK VERSENYKÉPESSÉGET SZOLGÁLÓ MODERNIZÁLÁSA

ÁROP-1.1.22-2012-2012-001

MTA KRTK

Záró konferencia, Pécs, 2014. július 29.

Pálné Kovács Ilona
projektvezető

SZÉCHENYI  2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

A PROJEKT CÉLJA

- **Eredeti célja:** láttelepet adni a helyi közszolgáltatások helyzetéről a reformok megalapozása érdekében
- **Korrigált célja:** értékelni a változások folyamatát és első következményeit
- **Átfogó célja:** segíteni a kormányzatot a szabályozás finomhangolásában és az önkormányzatokat az átállásban

A PROJEKT FELÉPÍTÉSE

- Elméleti, nemzetközi alapok
- Hazai szakpolitikai szabályozási környezet
- Empirikus felmérések: önkormányzati jegyzők körében online kérdőíves+ 50 települési esettanulmány, 1500 fős lakossági felmérés kérdezőbiztossal
- Önkormányzati szervezet és működésfejlesztési javaslatok kidolgozása (tesztelés)
- Önkormányzati finanszírozási rendszer értékelése és modellezése
- Integrált közszolgáltatási információs rendszer kidolgozása (IKIR) (tesztelés)
- Összefoglaló tanulmány közpolitikai, szabályozási javaslatokkal

MUNKAMÓDSZEREK, PARTNEREK

- A munka javát a KRTK (RKI) kollektívája végezte el (60 fő)
- Részfeladatok elvégzésére az AAM, Humanswot, Local Monitoring kapott megbízást+ tovább egyéni külső szakértők
- Jelentős kormányzati segítség: KIM, BM, egyes ágazati minisztériumok, MÁK
- Fontos önkormányzati támogatás, jegyzők, települési segítők, polgármesterek, TÖOSZ
- A projekt során 4 szakmai tanácskozás, számtalan kisebb léptékű konzultáció, Szászváron és Monoron pilot és képzés
- Valamennyi részfeladat, modul eredményeit külön záró tanulmány tartalmazza <https://arop.rkk.hu>

A PROJEKT IDŐSZAK SAJÁTOSSÁGA

Átmeneti időszakban vagyunk:

- Neoliberális- neoweberi korszakváltás (magyar út?)
- Önkormányzati- állami szerepvállalás átrendeződése

Bizonytalanság a

- térbeli lépték
- szervezeti, funkcionális megoldások
- finanszírozás kérdésében

RÉGI ÉS ÚJ KIHÍVÁSOK A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK SZERVEZÉSÉBEN

Régi (standard, nemzetközi) kihívások

- Hozzáférség, méltányosság
- Teljesítmény mérés
- Méret, költséghatékonyság
- Minőség biztosítás
- Fogasztói érdekek védelme, politikai népszerűség, bizalom
- Komplexitás kezelése, szinergiák
- Változásmenedzsment

Új (hazai) kihívások

- Állam, vagy önkormányzat
- Magán, vagy közszektor
- Piaci, vagy adminisztratív módszerek
- Milyen területi lépték?
- Milyen kapacitás, méret?
- Gyorsan, vagy fokozatosan

A PROJEKT SZEMLÉLETI, SZAKMAI SAROKPONTJAI

- A közszolgáltatások megszervezésében nem lehet kizárólagos szempont a **gazdaságosság**, költséghatékonyság, a **minőség** és **mértányosság** a „köz” jelleg miatt politikai elvárás is
- A közszolgáltatások konkrét **helyi, területi kontextus**ának érvényesítése hatékonyság és mértányosság növelő eszköz
- Az ágazati szemlélet egyoldalúságát az **integrált** megoldások korrigálhatják

A REFORMOK SZÜKSÉGESSÉGE: HELYES DIAGNÓZIS UTÁN SOKKTERÁPIA

A beavatkozások **szükségesek** voltak, mert a korábbi rendszer

- nem egyenletes minőségben
- nem méret hatékonyan
- nem fenntarthatóan működött.

Az alkalmazott megoldások

- drasztikusak,
- gyorsak,
- vajon az okokat, vagy a következményeket kezelik?

1. A teljes közszolgáltatási szektor mérete, modellje, értékrendje **átfogó reformjának elmaradása** illetve féloldalas végrehajtása a rendszerváltás után
2. A korábbi önkormányzati rendszer
 - széles felelőssége,
 - hatásköri differenciálatlansága,
 - elaprózott struktúrája,
 - alulfinanszírozottsága.

VÁLASZOK

- A közszolgáltatások (állami szerepvállalás) volumene inkább **bővült**
- **Állami** expanzió
- **Feladatfinanszírozás**
- Szorosabb szakmai és pénzügyi **ellenőrzés** az önkormányzatok között
- **Mérethatékonysági** offenzíva az ágazati szabályozásban
- **Területi** dimenziók „lebegtetése”

AZ ELSŐ TAPASZTALATOK

1. KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS

Minden jegyző megkapta online

Nem volt kötelező a kitöltés (mintegy 700 kérdőívet kaptunk vissza)

Adatlap a tényekről, kérdőív a véleményekről

Köszönet a jegyzőknek és a megyei kormányhivataloknak!



Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



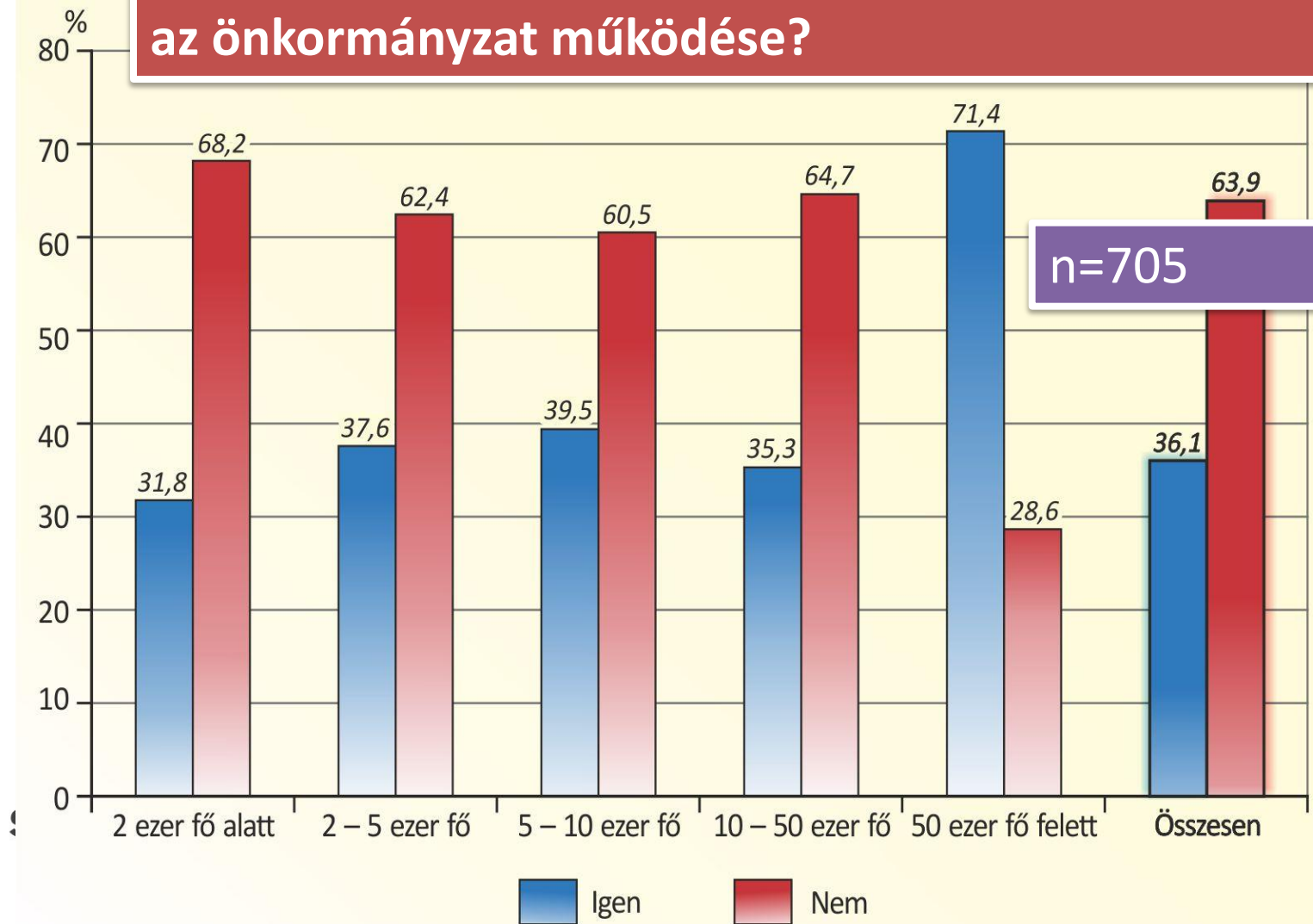
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

AZ ÖNKORMÁNYZATI RENDSZER MŰKÖDÉSÉNEK ÉS ÁTALAKULÁSÁNAK ÉRTÉKELÉSE



A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK ELLÁTÁSI FELTÉTELEINEK JAVULÁSÁRÓL ALKOTOTT VÉLEMÉNYEK

A feladatcsökkenést követően fenntarthatóbb lett az önkormányzat működése?

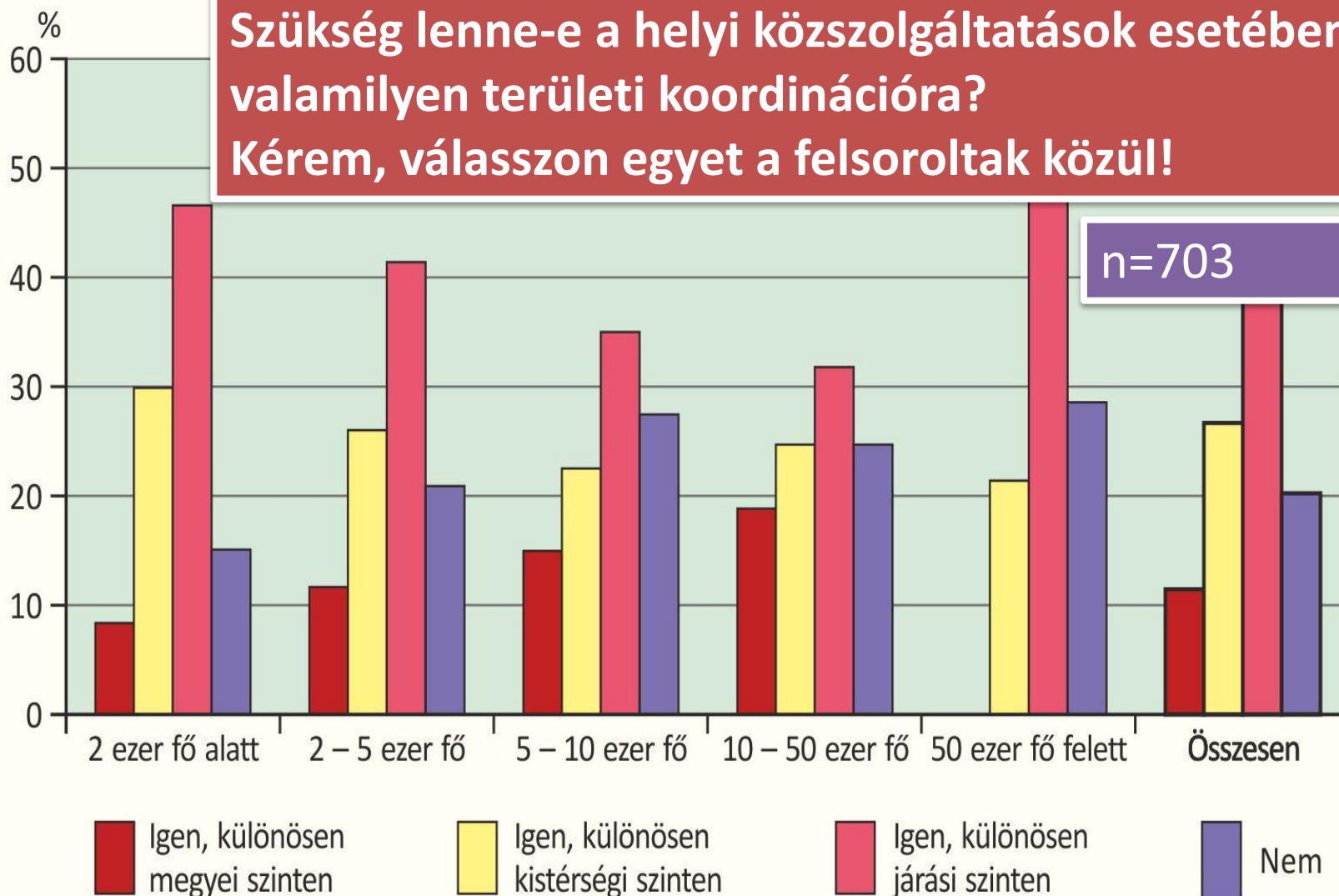


ÖBE

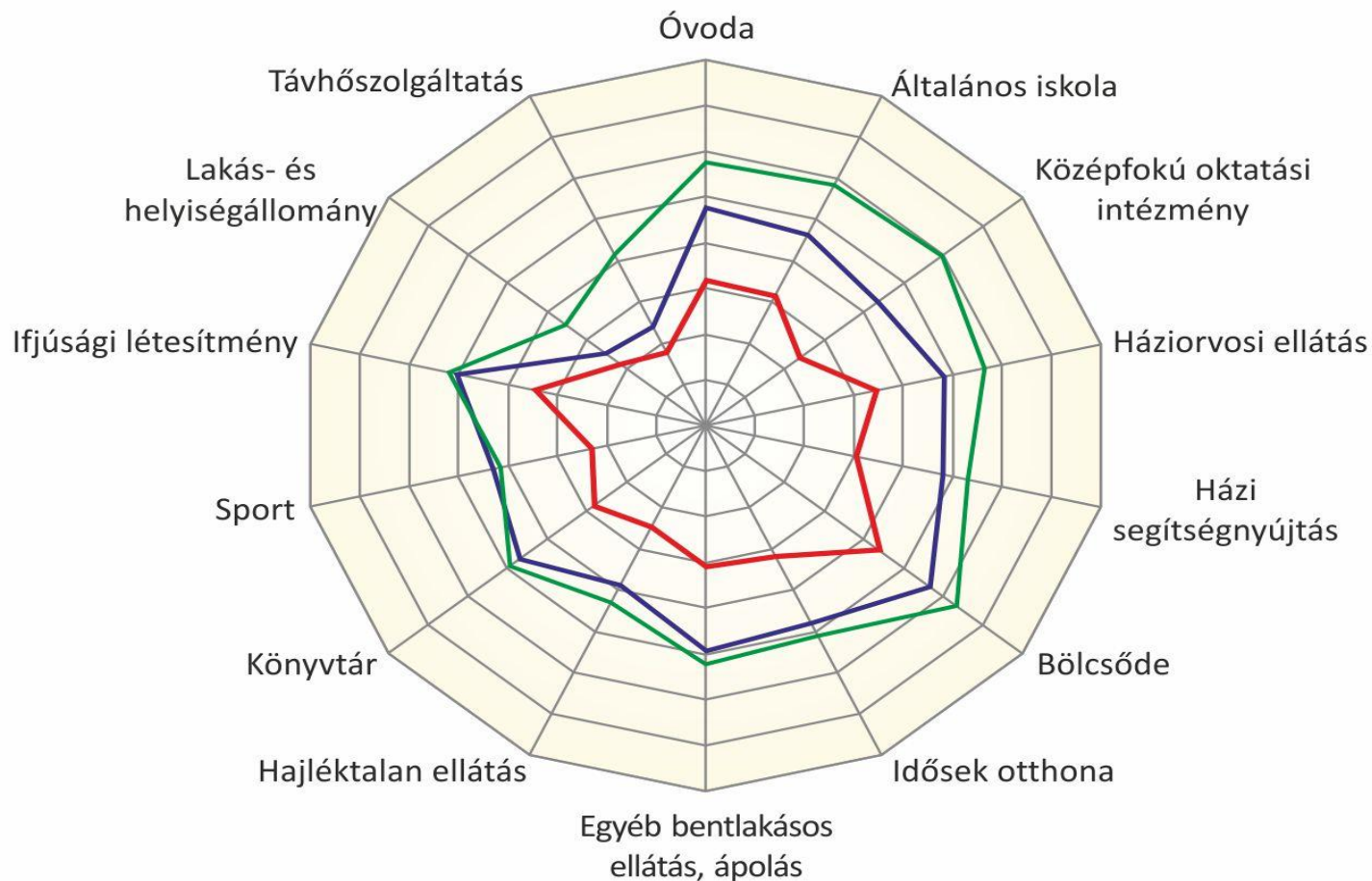
A KÖZSZOLGÁLTATÁSOK TERÜLETI KOORDINÁCIÓJÁNAK SZÜKSÉGE

**Szükség lenne-e a helyi közszolgáltatások esetében
valamilyen területi koordinációra?
Kérem, válasszon egyet a felsoroltak közül!**

n=703

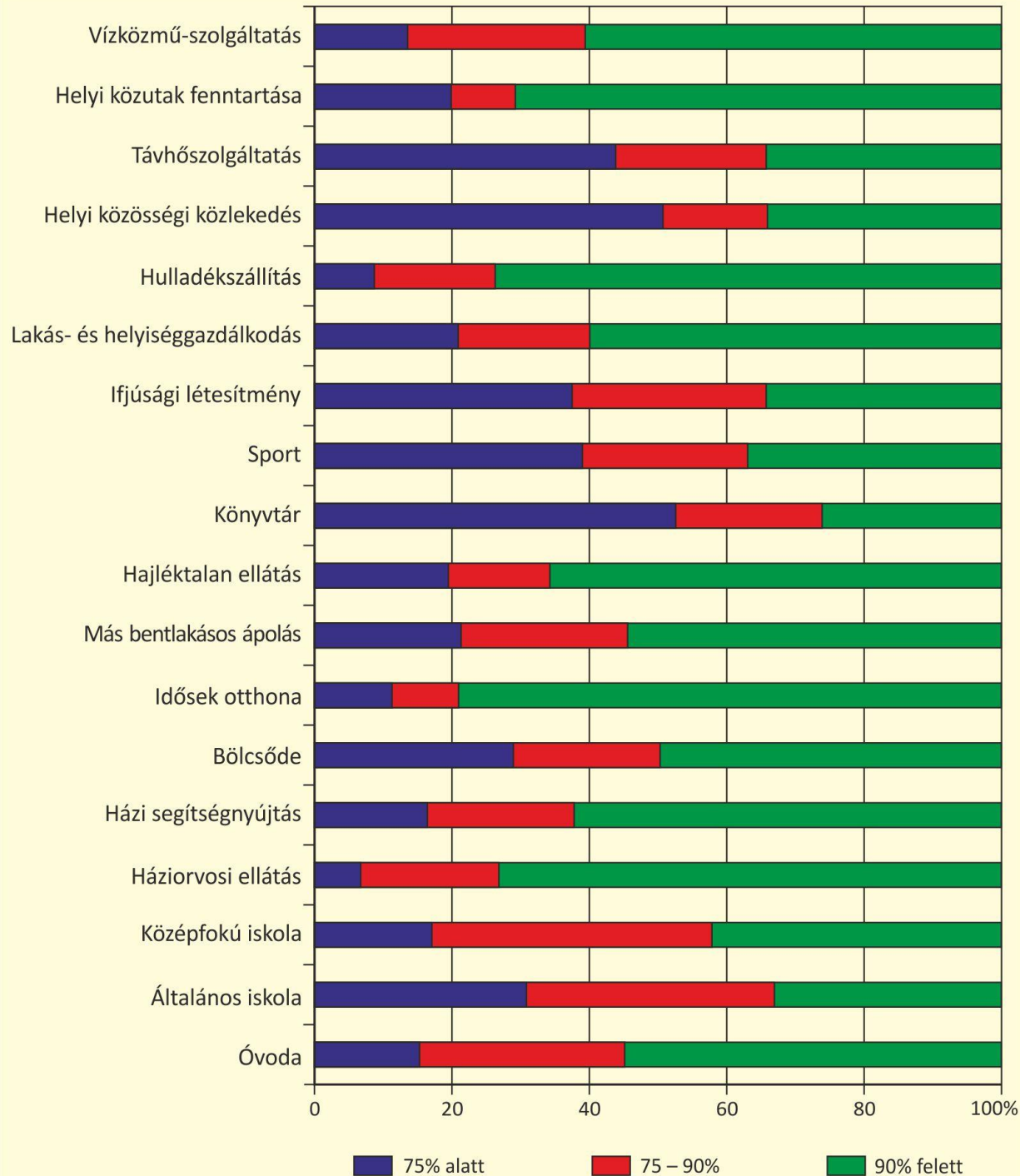


ÉPÜLETEK ÁLLAPOTA



- Átlagos műszaki állapot
- Átlagos energiahatékonysági állapot
- Átlagos technikai felszereltség

KAPACITÁS- KIHASZNÁLTSÁG

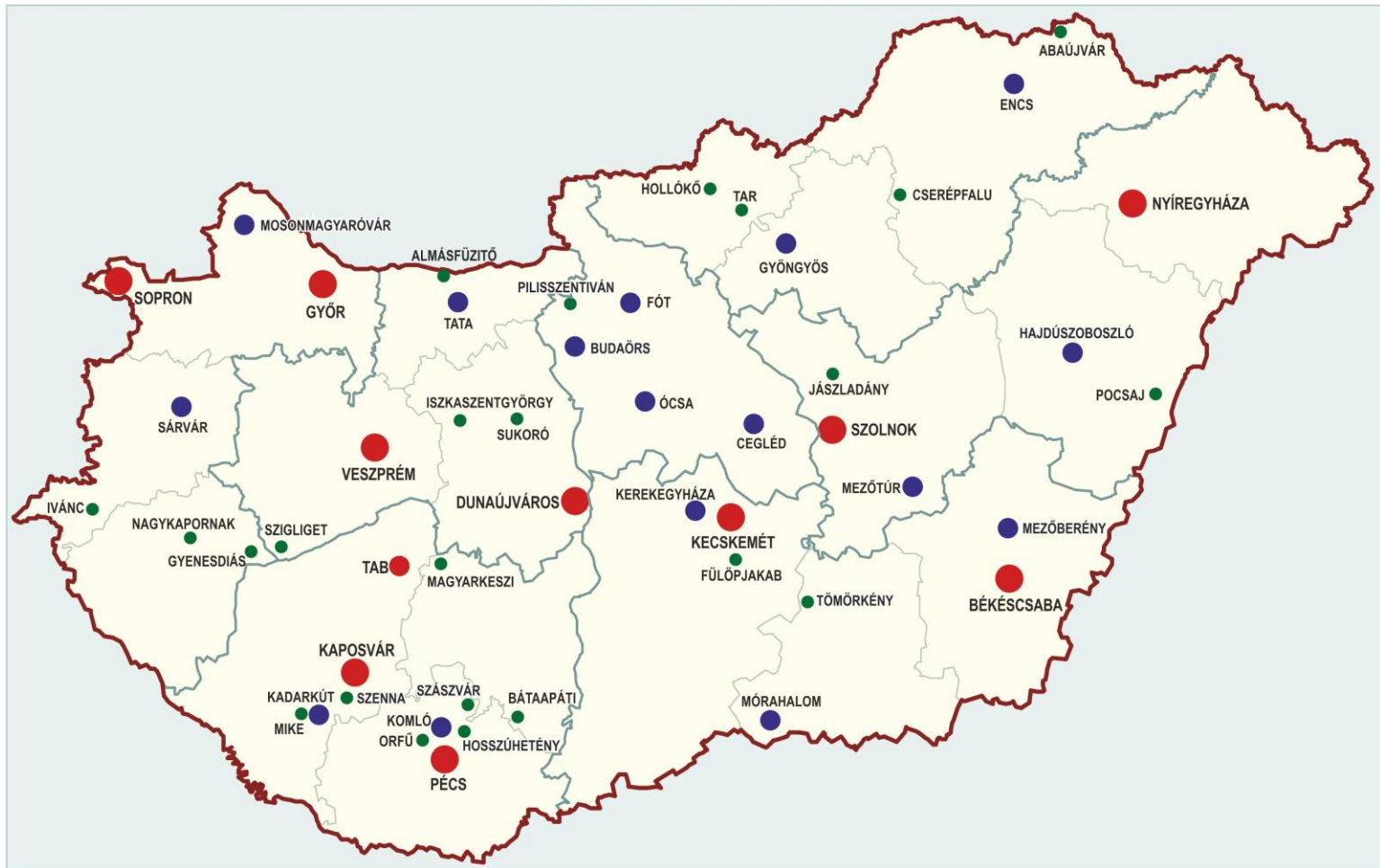


AZ ELSŐ TAPASZTALATOK

2. ESETTANULMÁNYOK

- 50 település
- Kereteiben standard tematika
- Interjúk, dokumentumelemzés
- Köszönet a helyi segítőknek

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

SZERVEZETI KERETEK, INTÉZMÉNYI MODERNIZÁCIÓK

- Nagy az újítási, **racionalizálási kedv**, de a szakmai megalapozottság gyakran hiányos (divatok, minták, ötletek, lobbik)
- Jellemző trend a teljes **szervezeti vagy funkcionális integráció** azonos és rokon profilú intézmények körében
- **Kiszervezés** tartja magát, de átstrukturálódik: egyházak kiemelkedő szerepe
- **Profit** szférával való kapcsolatok, társasági formák alkalmazása hektikus
- A **verseny ellentmondásai**: minőség vs. Kapacitásgondok

KÖZSZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉS ÁTFOGÓ MENEDZSELÉSI JELLEMZŐI

- Ritka a **holisztikus** megközelítés
- Nem jellemző a **stratégiai tervezés** (inkább szoft és ágazati koncepciók), erős pályázati illetve projektszemlélet
- Ritkán, illetve nem tudatosan érvényesülnek **szinergiák** (logisztika, étkeztetés, információs utak, gondnokolási feladatok),
- Jó példák is ágazatok és szektorok közötti **együttműködésre** (okt. eü, szoc.)
- **Minőség-ellenőrzés**, elégedettség mérés pontszerű, gyakran visszacsatolás nélkül

AZ UTÓBBI ÉVEK REFORMJAINAK ELSŐ MÉRLEGE AZ ESETTANULMÁNYOK ALAPJÁN

- A profil szűkülés, a duális feladatvállalás **fogadtatása vegyes**
- **Pénzügyi konszolidáció relatív**, illetve átmenetinek ígérkezik
- **Rezsicsökkentés** jelentős problémák forrása
- **Profiltisztítás** következményei nem egyértelműek
- Jelentős **létszámveszteség** (különösen kistélepüléseken okoz gondot)
- **Területi léptékek** átalakulása, **társulási** rendszer felbomlása
- Túl sok egyszerre
- Bámulatos önkormányzati „**homeosztázis**”

AZ ELSŐ TAPASZTALATOK

3. LAKOSSÁGI FELMÉRÉS

Célja: Nem elégedettség, hanem **attitűd és kondíciók, bizalom**

1500-as reprezentatív minta, kérdezőbiztosokkal (Fact Intézet)



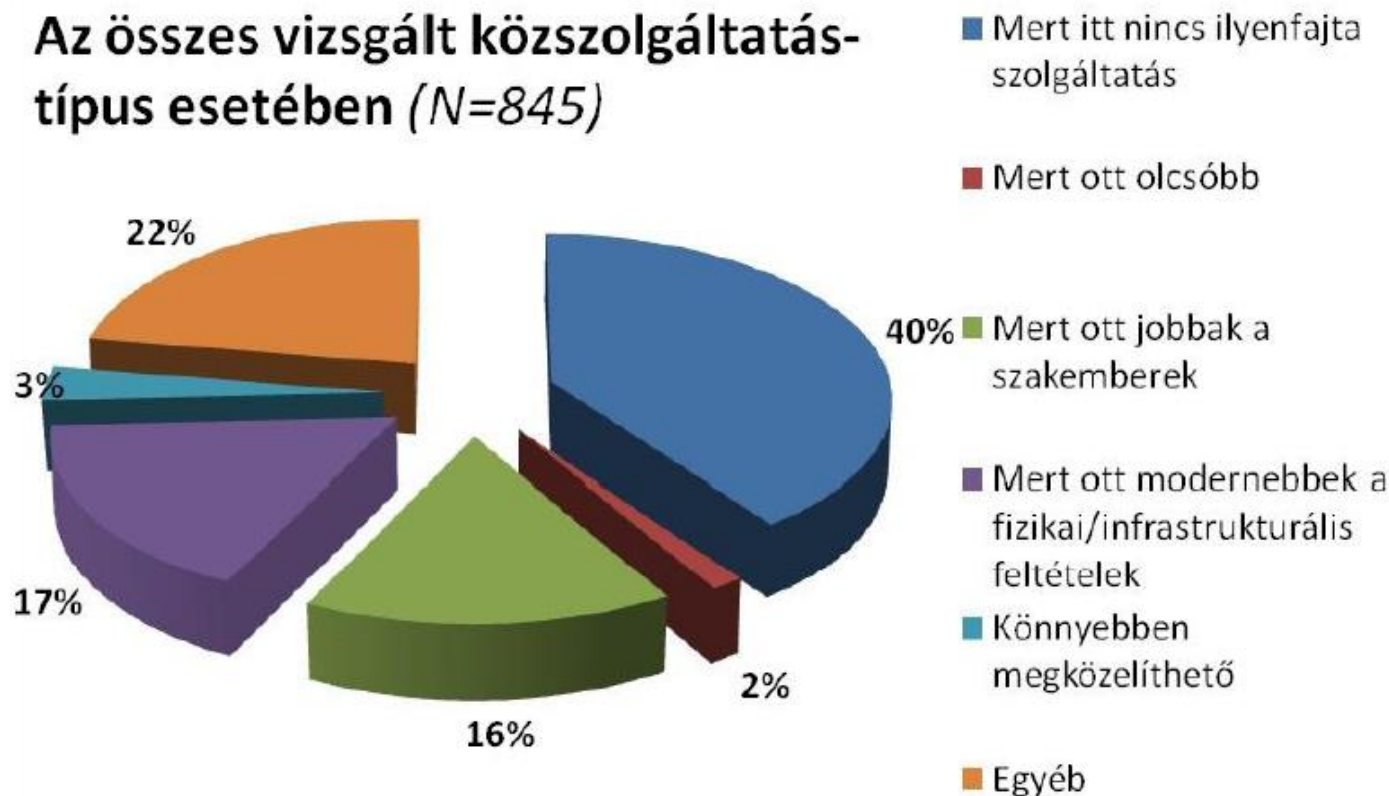
Európai Unió
Európai Strukturális
és Beruházási Alapok



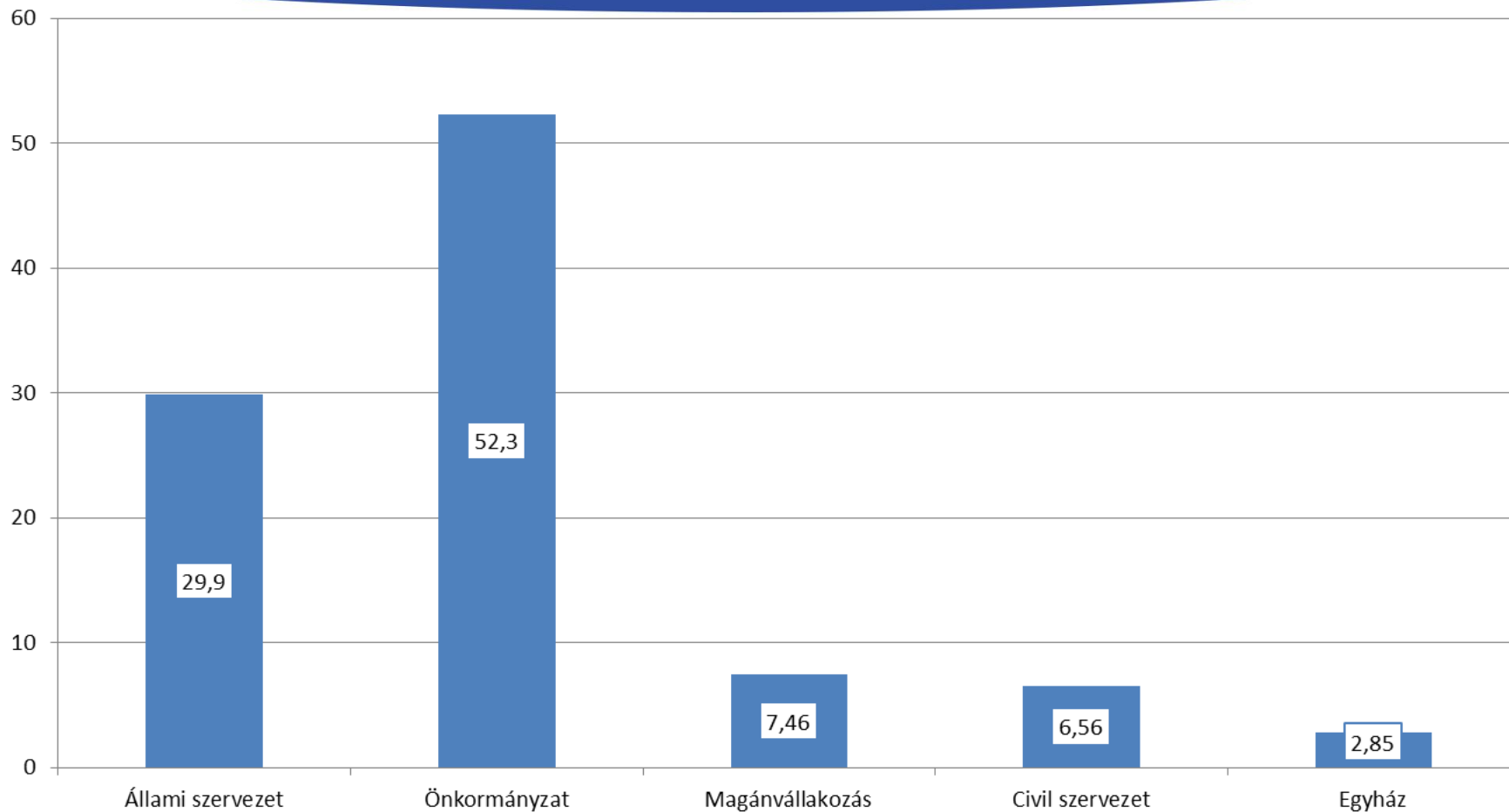
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

MIÉRT MÁSHOL VESZI IGÉNYBE AZ ADOTT KÖZSZOLGÁLTATÁST?

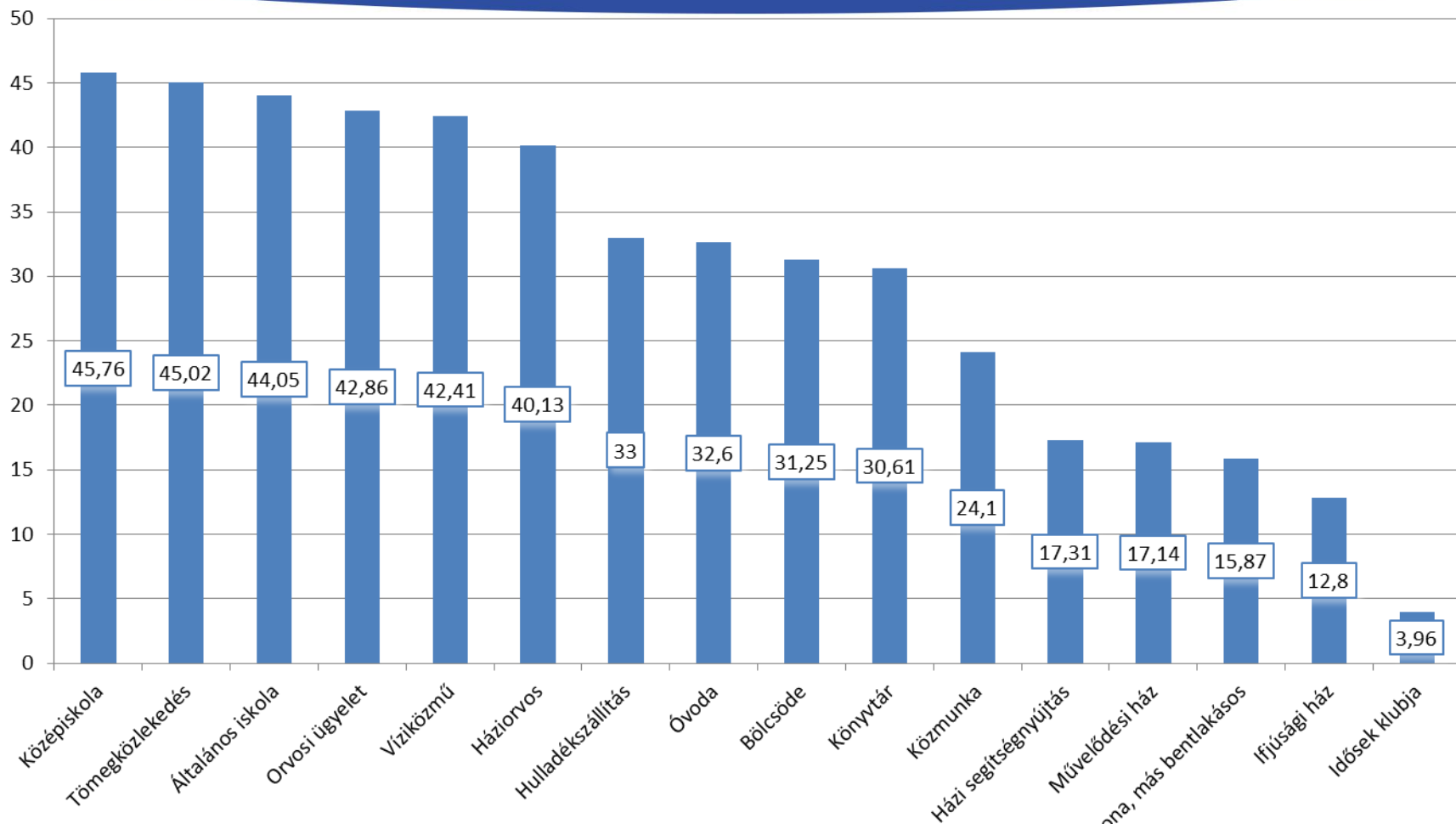
Az összes vizsgált közszolgáltatás-típus esetében (N=845)



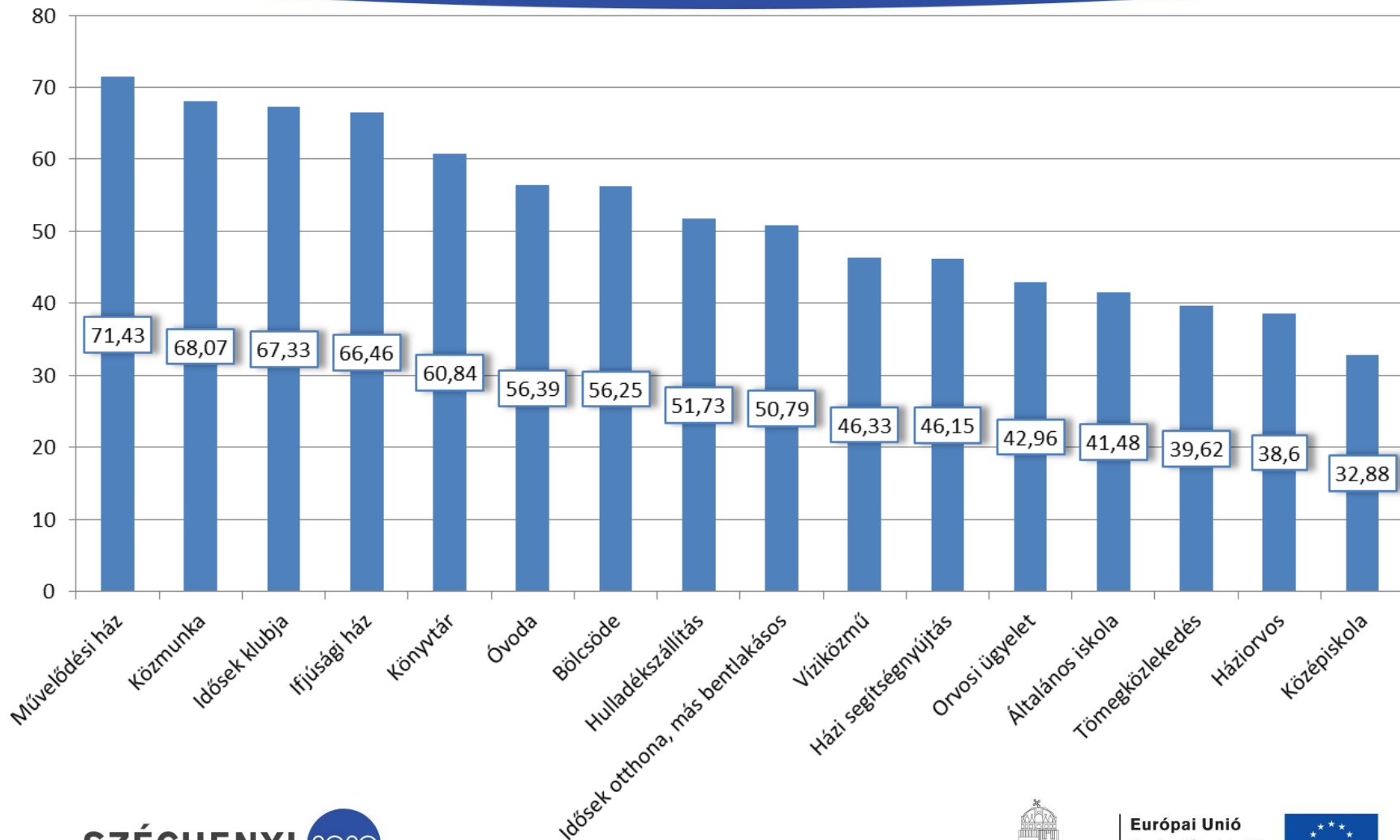
MELYIK KÖZSZOLGÁLTATÓBAN BÍZIK JOBBAN? (%)



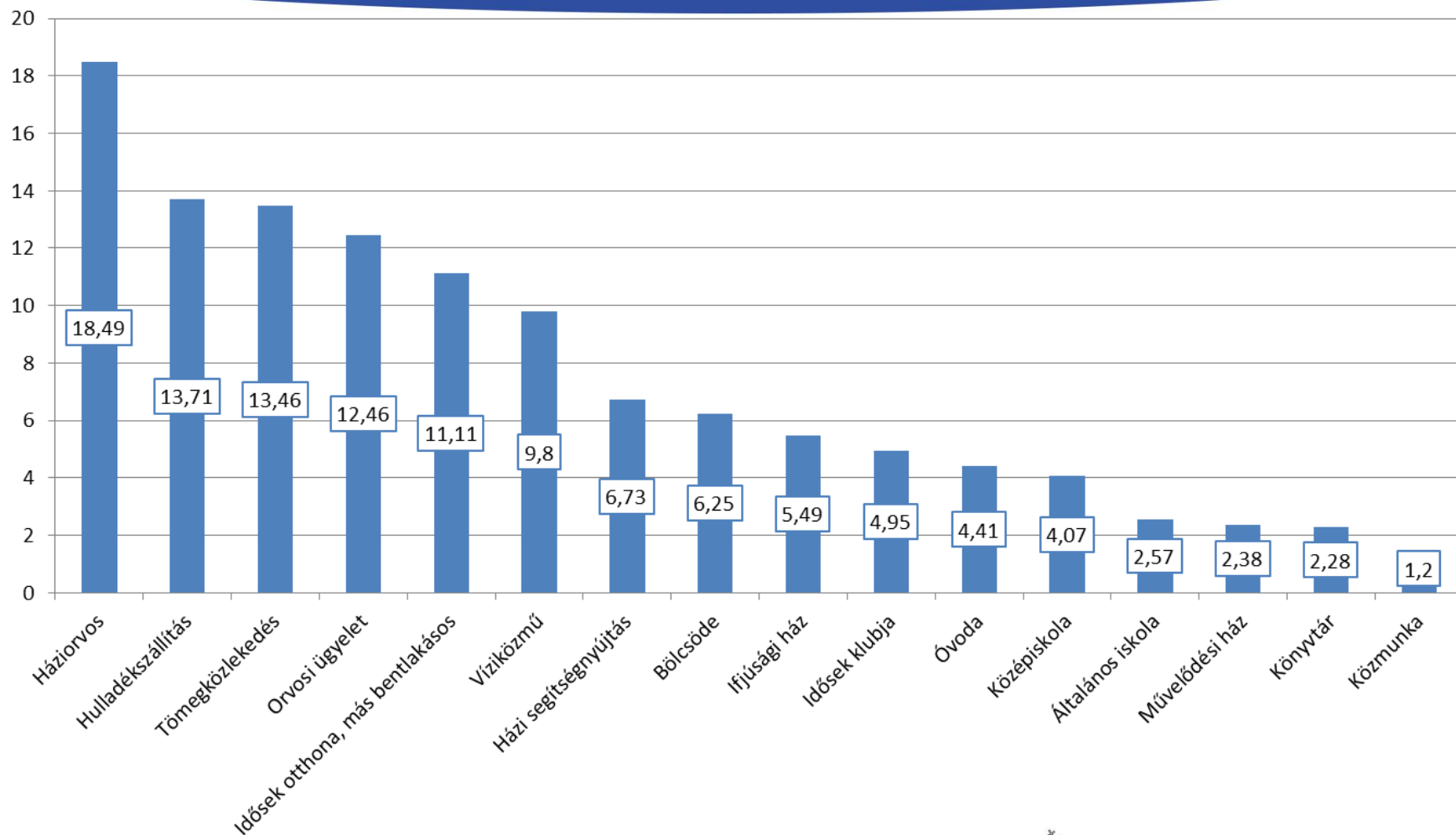
ÁLLAMI SZERVEZET (%)



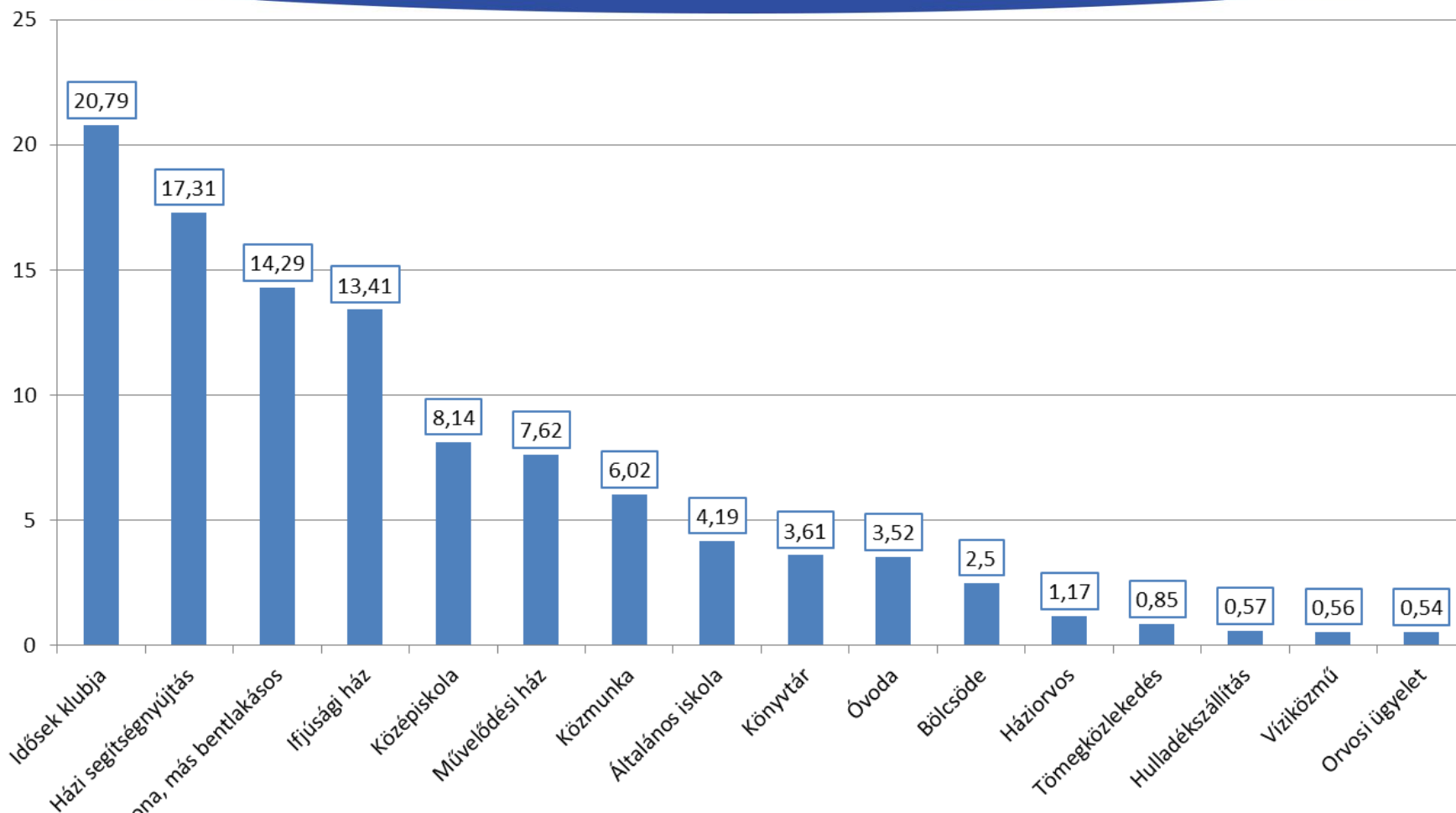
ÖNKORMÁNYZAT (%)



MAGÁNVÁLLALKOZÁS (%)



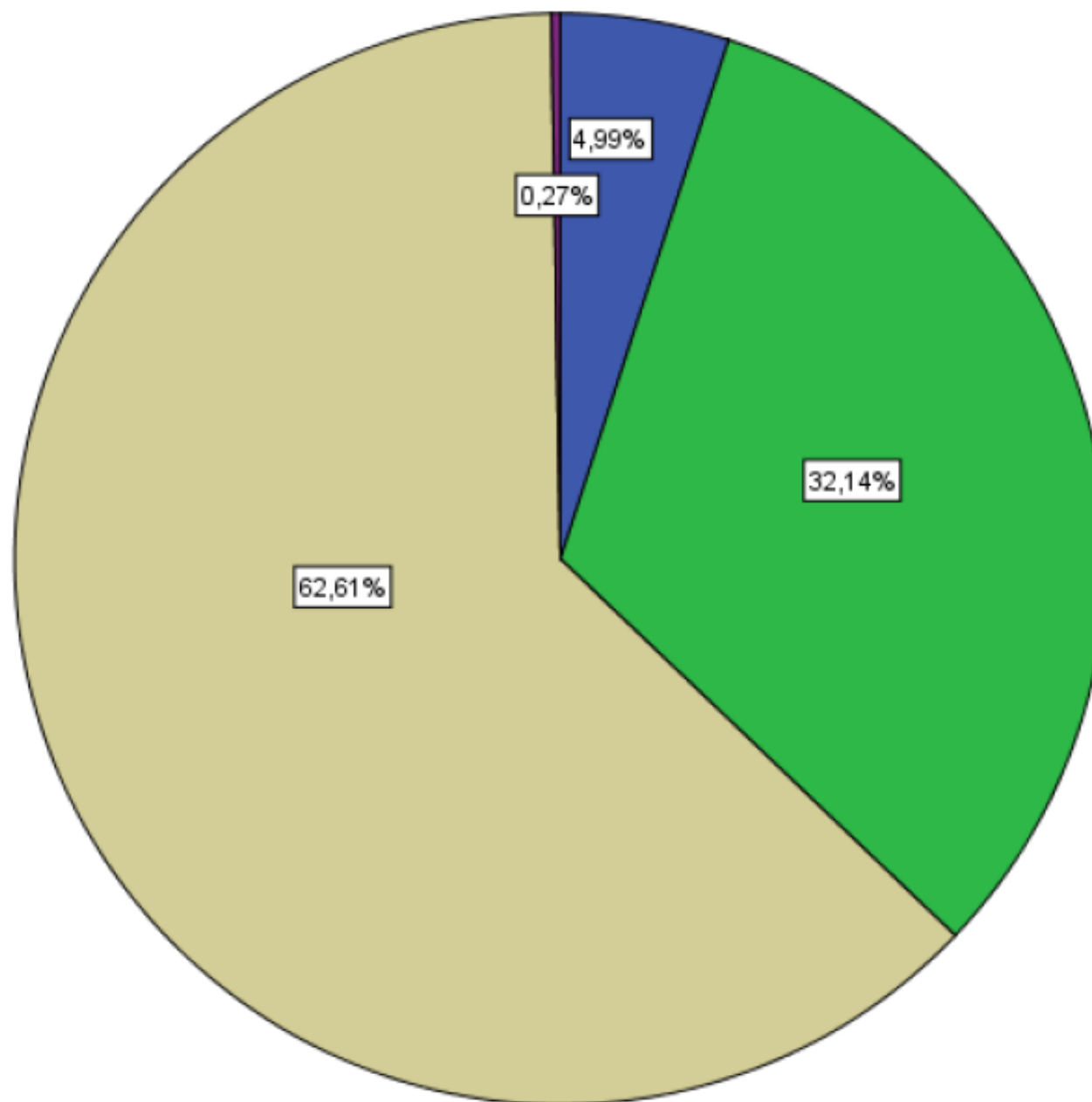
CIVIL SZERVEZET (%)



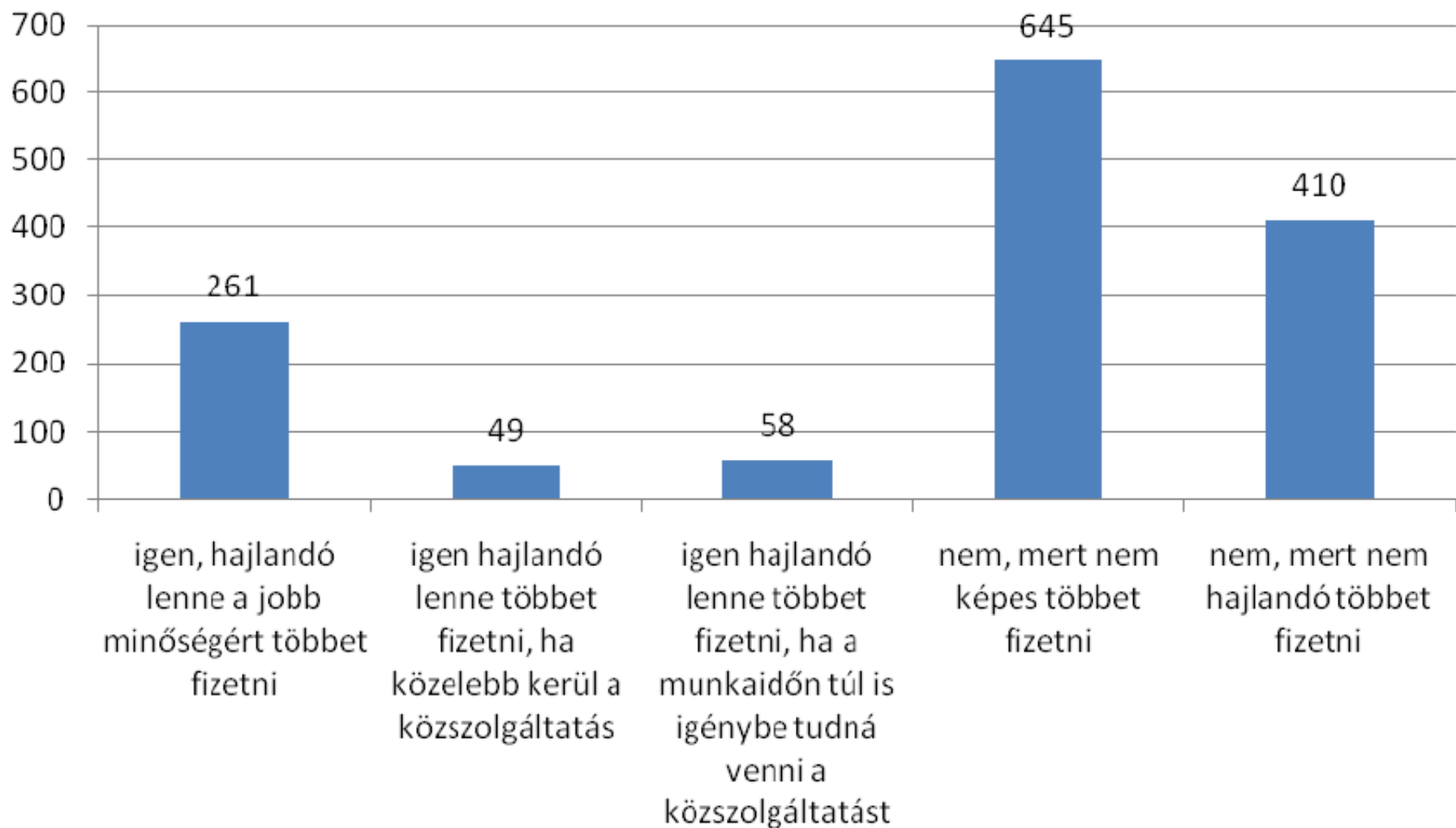
Hajlandó-e többet utazni azért, hogy jobb közszolgáltatáshoz jusson (%) N=1503

Hajlandó-e többet
utazni azért, hogy
jobb
közszolgáltatáshoz
jusson?

- nem tudja
- igen
- nem
- nem válaszol



HAJLANDÓ LENNE EGY KÖZSZOLGÁLTATÁSÉRT TÖBBET FIZETNI? (DB) N=1503



EGY ÚJ MÓDSZER A SERVQUAL

SERVICE QUALITY: Általában 1 (köz)szolgáltatás, 2*21 kérdés (Elvárás és Tapasztalat), 5 minőségi dimenzió, Likert-skálán értékelve

ÁROP: 4 közszolgáltatás típus (Háziorvos, művelődési közszolg., iskola, tömegközl.) **4 dimenzió:** Hozzáférés (nyitva tartás), fizikai infrastruktúra, humán/szoft infrastruktúra, környezetbarát működés

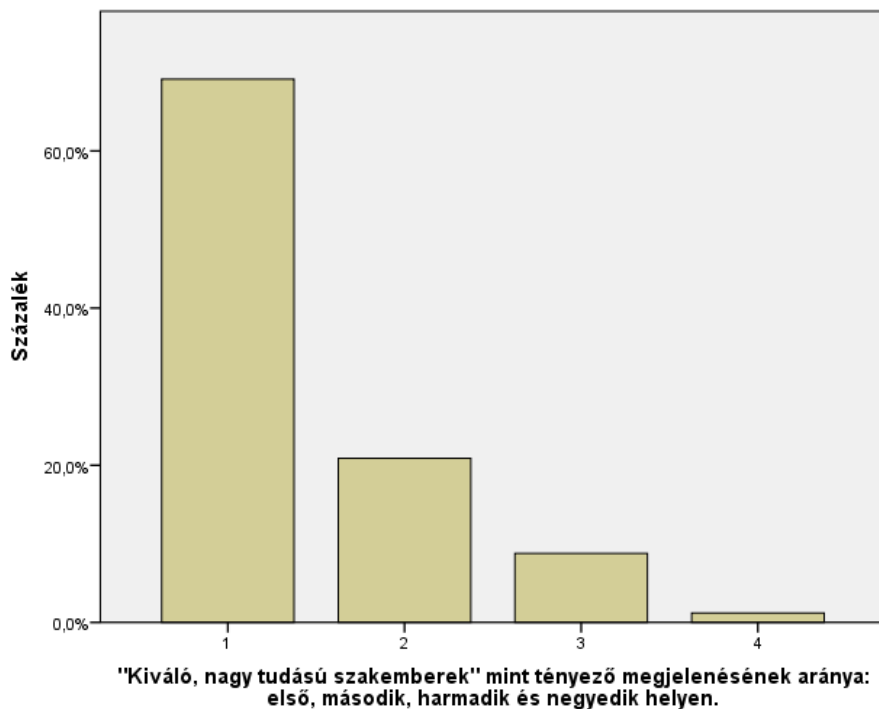
ELVÁRÁS ÉS TAPASZTALAT

- Elvárás és tapasztalat szondázása, köztük lévő különbség elemzése mutatja, hogy van-e tennivaló.
 - Minél kisebb a gap (rés) → annál közelebb vannak az elvárások a tapasztalatokhoz, annál kevesebb a tennivaló
 - Minél nagyobb a gap (szakadék) → annál több tennivaló van
 - Minél magasabb a 0-ák aránya, annál elégedettebb a lakosság, hiszen annál többen várják el ugyanazt, mint amit tapasztaltak
- Legnagyobb gap:
 - Iskolaépület energiatakarékos: 1,4065
 - Tömegközlekedés kényelmes, komfortos: 1,7316 (Elvárás átlag (egyik legmagasabb): 4,73 tapasztalat átlag: 3,00)
 - Környezetbarát tömegközlekedés: 1,9811 (Elvárás átlag (egyik legmagasabb): 4,73 tapasztalat átlag (legalacsonyabb): 2,77)
 - Az iskolák környezetvédelmi állapotával kapcsolatban „elégedettek” arányainak régiós megoszlása

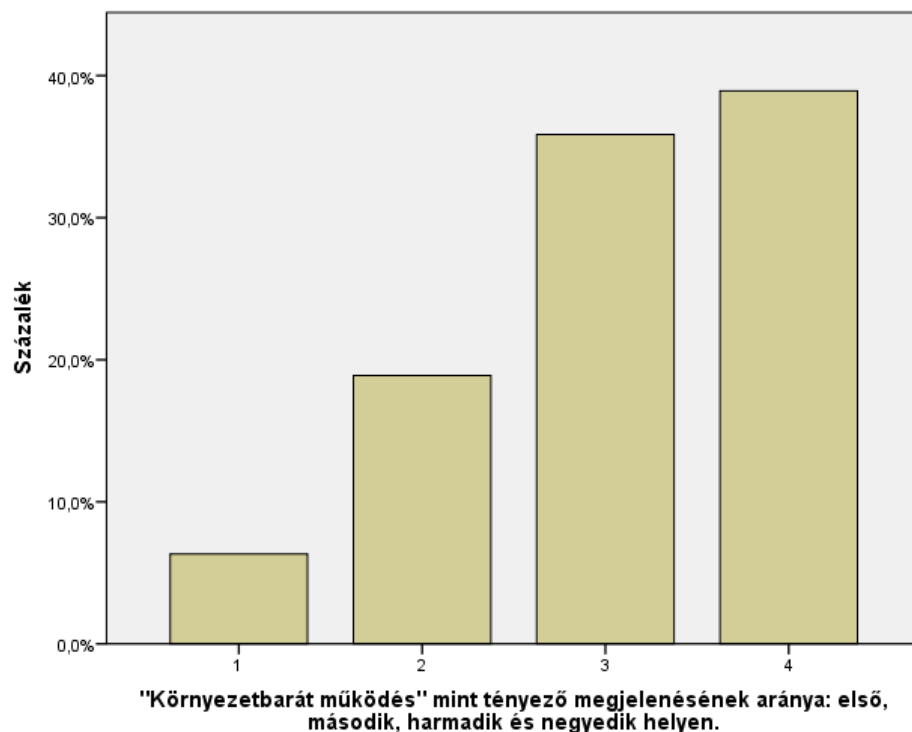
ELEMZÉS: SERVQUAL EGYES DIMENZIÓK KÜLÖN ÉRTÉKELÉSE

Q: „Kérem, tegye fontossági sorrendbe a következő tényezőket. Kezdje a legfontosabbal:

- a. Modern felszereltség, modern épület
- b. Kiváló, nagy tudású szakemberek
- c. Környezetbarát működés
- d. Hosszú nyitva tartás

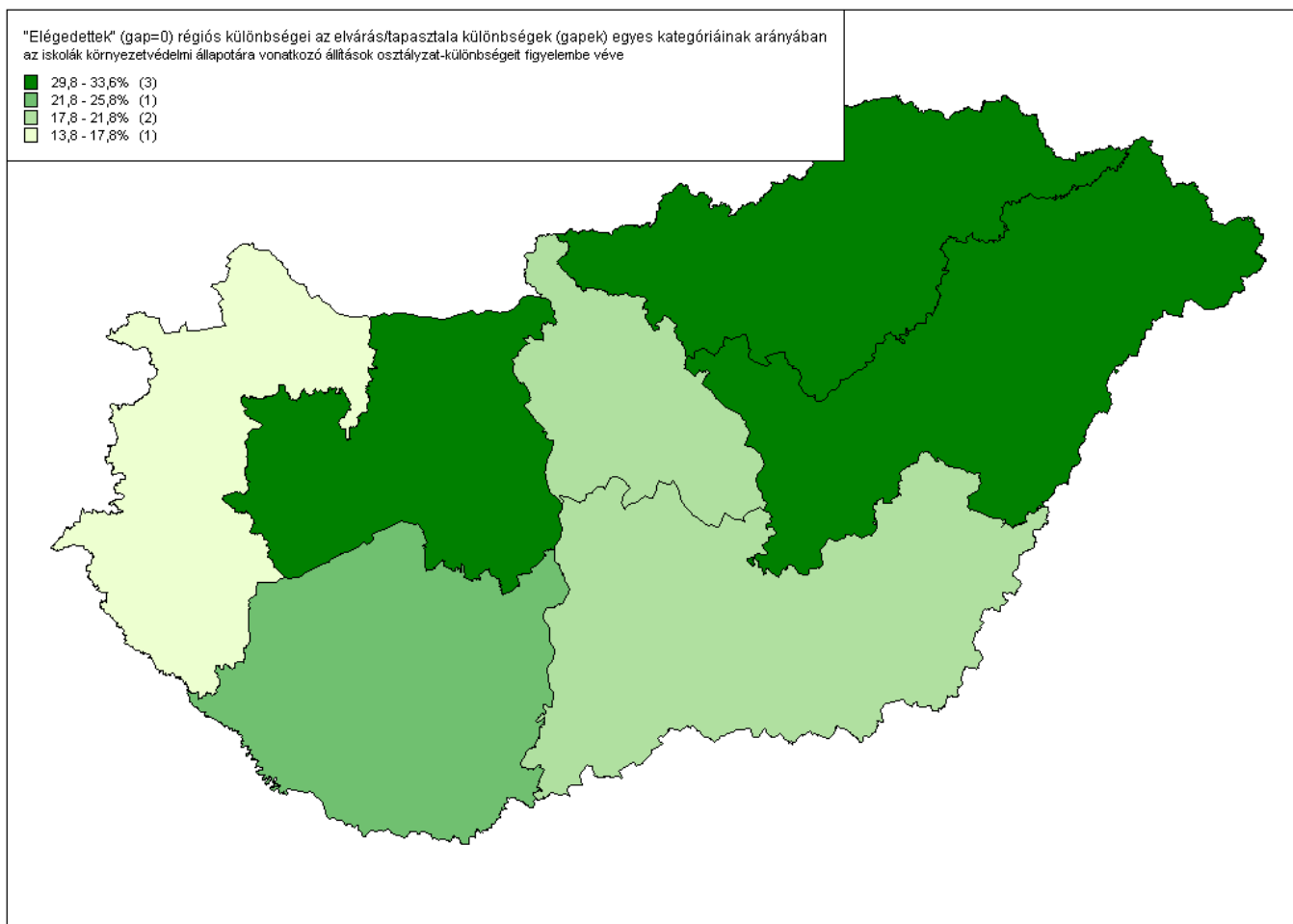


Az egyes dimenziók első helyen való jelölése.



ELEMZÉS: SERVQUAL GAP

Az iskolák környezetvédelmi állapotával kapcsolatban „elégedettek” arányainak régiós megoszlása



- Részletes információk a <https://arop.rkk.hu>

**KÖSZÖNÖM MINDEN
KOLLÉGA
MUNKÁJÁT,
ÖNÖKNEK A
A FIGYELMET!**

SZÉCHENYI 



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE