

EA szolgáltatástervezési koncepciók készítésének gyakorlata

online kutatás elemzése

Készítette: Mészáros Zoltán

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1.



Tartalomjegyzék

1. Néhány szó a kutatásról	3
2. A felmérés lapok részletes eredményeinek bemutatása.....	4
2.1. A kérdőív kitöltők alapadatai.....	4
2.2. A koncepció elkészítésének körülményei és hatásai.....	7
2.3. A koncepció készítés folyamata	15
2.4. A koncepció elfogadása, felülvizsgálata és a fejlesztések.....	29
2.5. A koncepció készítés lehetséges változtatásai	37

1. Néhány szó a kutatásról

Az Sztk-ák kialakításával kapcsolatos vizsgálatok harmadik, és egyben utolsó, kutatási lépése volt egy önkéntes kitöltésen alapuló online survey. Az ország összes önkormányzatából véletlenszerűen kiválasztott 800 fős mintának küldtünk egy emailt, benne egy online kérdőív kitöltésére buzdító felkéréssel. Az online kérdőív első lekérdezési hullámára 2010. augusztus és szeptember között. A megadott időintervallum nem bizonyult elegendőnek a statisztikailag értékelhető mennyiségű kérdőív kitöltésére, ezért a kitöltési arány javítása érdekében 2010. október és november között pótkérdezést indítottunk. A kérdőív linkje a következő SZMI-s, direkt erre a projektre létrehozott linken volt megtalálható: <http://www.szmi.hu/sztkkutas/>

A kutatásunkat *alkalmazott kutatás* jelleggel indítottuk, azaz a mintavételi eljárás során nem törekedtünk a reprezentativitásra. Hogyan érdemes olvasni az ilyen kutatásokat?

*Az alkalmazott kutatások megközelítése többnyire gyakorlatiasabb, vizsgálati körük viszont szűkebb, így eredményeik kevésbé általánosíthatóak. Érvényességük gyakran egy-egy részterületre vagy részkérdésre korlátozódik, ami felhasználásuk lehetőségeit is behatárolja.*¹

A fenti korlátokat figyelembe véve érdemes tájékoztató jelleggel figyelembe venni a kapott eredményeket, és a véleményáramlatok gyűjteményének felhasználása során nem nélkülözhetünk bizonyos kreativitást sem. Jelen kutatás, hasonlóan az FSHZ Felmérés lapokhoz, általános támpontokat ad, amelyek segítségével szintetizáló módon lehet levonni konzekvenciákat.

A kutatás során az előre megszerkesztett, standardizált kérdőívek minden válaszadóról ugyanolyan formában gyűjtenek adatot, így lehetőség van a pontos adatfeldolgozásra. A véletlen mintaválasztást az indokolja, hogy a kérdőíves vizsgálat eredményeit első sorban leíró, magyarázó célokra használjuk, és a kutatás fókuszában az Sztk készítés folyamatának megértése állt.

¹ Mit érdemes tudni az adományozóknak a nonprofit kutatásokról? Nonprofit kutatócsoport. Budapest, 2003 (Gyakorlati útmutató)

Az adatfelvételi technikák közül a web survey mellett döntöttünk. Erre a módszerre jellemző, hogy a web kérdőívek esetében a kérdőív egy URL címmel rendelkezik. A kitöltéshez az adott URL címet kell meglátogatni, a kérdőív és a kiszolgáló program fizikailag egy szerveren található. Az adatokat a program automatikusan menti erre a szerverre, így nem kell külön az adatrögzítéssel foglalkozni, elég csak egy logikai tisztítást végezni a lekérdezés zárása után. Azon felül, hogy a módszer elegáns, gyorsabb és költséghatékonyabb, mint a hagyományos, vagy a telefonos (CATI) adatgyűjtés.

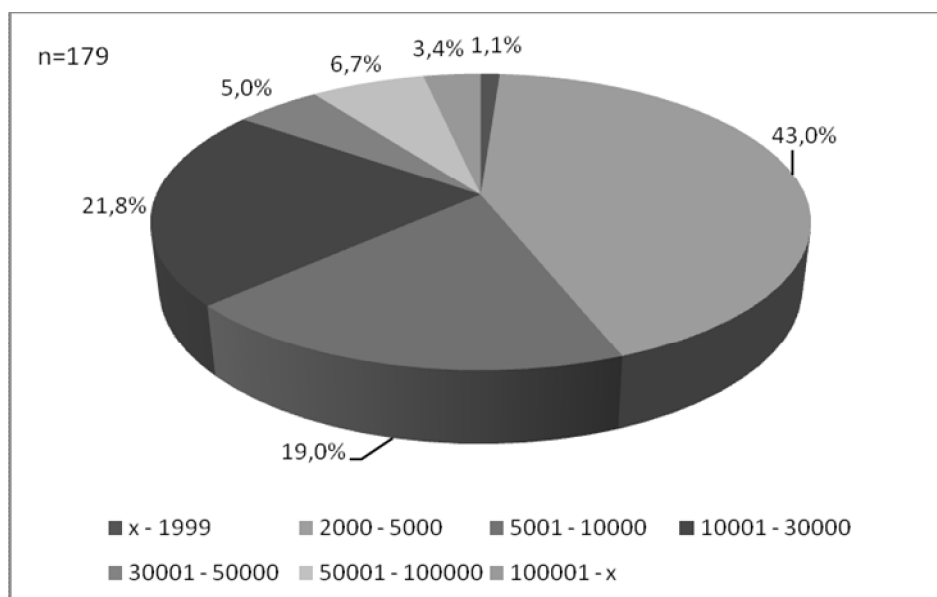
2. A felmérés lapok részletes eredményeinek bemutatása

2.1. A kérdőív kitöltésének alapadatai

Az összesen 822 db felkeresett önkormányzat közül 342 db volt a megkezdett kérdőívek száma, melyből a tisztítás után 192 db kitöltött és elemzésre alkalmas kérdőív maradt. A kitöltési hajlandóság 23,36%.

A megyei önkormányzatok nélküli (N Valid=176 db) minta 43 százaléka a településnagyság tekintetében a 2000-5000 fős közti tartományba esik. Az igazán nagy városok, és a mintába került 9 db budapesti kerület a minta 10 százalékát teszi ki.

1. ábra: A minta lakosság szerinti bontásban (megyei önkormányzatok nélkül) (%)



A minta területi megbontását tekintve az egyszer sített regionális bontásban a megkeresett önkormányzatok 28,6 százaléka Dél-Alföldön található . ez, az el z kutatáshoz hasonlóan a legaktívabb régió volt. A kutatásban résztvev k közül második legtöbben a Közép-magyarországi régióból kerültek ki (17,2%).

1. tábla: A minta régiók szerinti bontásban

	n	%
Közép- Magyarország	32	16,7
Közép- Dunántúl	26	13,5
Nyugat- Dunántúl	17	8,9
Dél-Dunántúl	15	7,8
Észak- Magyarország	31	16,1
Észak- Alföld	16	8,3
Dél- Alföld	55	28,6
Total	192	100

A legtöbb kitöltött kérd ív Bács-Kiskun megyéb l (13%) és Pest megyéb l (12%) érkezett, míg a legkevesebb a Nógrád és Zala megyékb l (2-2 db kérd ív). A részletes megyei bontása a mintának a következ :

2. tábla: A minta megyék szerinti bontásban

	n	%
Budapest	9	4,7
Baranya megye	5	2,6
Bács-Kiskun megye	25	13,0
Békés megye	17	8,9
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	19	9,9
Csongrád megye	13	6,8
Fejér megye	12	6,3
Győr-Moson-Sopron megye	8	4,2
Hajdú-Bihar megye	6	3,1
Heves megye	10	5,2
Komárom-Esztergom megye	6	3,1
Nógrád megye	2	1,0
Pest megye	23	12,0
Somogy megye	7	3,6
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	6	3,1
Jász-Nagykun-Szolnok megye	4	2,1
Tolna megye	3	1,6
Vas megye	7	3,6
Veszprém megye	8	4,2
Zala megye	2	1,0
Total	192	100

Az önkormányzatok típus szerinti bontásából kiderül, hogy - már csak az alapsokaság számossága okán is - a települési önkormányzatok töltötték ki legtöbbször a kérdőívet: a teljes minta 85,9 százalékát fedték le a települési kérdőívek.

3. tábla: Az önkormányzatok típus szerint

	n	%
települési önkormányzat	165	85,9
önkormányzati társulás	14	7,3
megyei önkormányzat	13	6,8
Total	192	100

2.2. A koncepció elkészítésének körülményei és hatásai

- A legkevésbé a *„Többletforrásokhoz való hozzájárulás”* és a *„Szociális szakma más jóléti ágazatokba való integrációs lehetőségeit”* várták (34,8% és 32,3%) az SztK elkészítését. Ugyanakkor szervezeti fejlesztés, illetve ágazati strukturális fejlesztési szempontból hatékony eszköznek tekinthető az SztK.
- Az önkormányzatok leginkább belső munkatársaikra és az önkormányzati fenntartású szociális intézmények vezetőinek meglátásaira támaszkodnak a koncepció elkészítésekor.
- Nem jellemző a módszertani intézetektől való segítség kérése (annak ellenére, hogy az nem fizetett szolgáltatás), a fizetett jellege miatt pedig nem igazán engedhetik meg maguknak az önkormányzatok a külső szakértők bevonását. Összes megkérdezett önkormányzat közül 21 engedhette meg magának, hogy külső szakértőt igénybe vegyen.
- A koncepció kidolgozói, a fent leírtakban már esett róla szó, hogy zömmel a saját önkormányzati munkatársak voltak. ezen koncepciót készítő alkalmazottak többsége (54,6%) gyakorlat és elméleti tudás nélkül végzi ezt a munkáját. DE minél magasabb fokú egy önkormányzat típusa, annál biztosabb, hogy lesz olyan belső munkatárs, aki hozzáértéssel felkészültséggel tudja elkészíteni az SztK-át.
- Az önkormányzatok szakmai munkájában, illetve a szociális területet érintő kérdésben a mintánk 50,5 százalékában hozott valamilyen irányú változást.
- A legtöbben (63 db) úgy vélték, hogy az SztK készítése egyik fontos hozadéka volt, hogy általa lehetőség nyílt általános és aktualizált helyzetfelmérésre. Ezt követő második legfontosabb szempont volt a megkérdezettek szerint, hogy a pályázati munkában is segített a dokumentum. A koncepciók célja tehát a fentiek alapján elérte célját a legtöbb válaszoló szerint.
- A gyakorlati hasznosulás másik mérőszáma, hogy a teljes mintánkból legtöbben más lokális ágazatok agendáiba építették be a szociális szolgáltatásfejlesztési koncepciójukat.
- Arra a kérdésre, hogy Figyelembe vesznek-e az önkormányzatok a tervezésük során más koncepciókat? a leggyakoribb, szintenként hasonló arányban (23 - 77%) a válasz minden önkormányzati szinten az volt, hogy igen.
- Minden önkormányzat típus esetén elmondható, hogy legkevésbé az EU-s dokumentumok ajánlásaihoz, javaslataihoz igazodnak a koncepció kidolgozásakor. És az is elmondható, hogy igyekeznek tartani a vertikális tervezési szempontot.

Már az eredmények és a kérdőív kérdések összevetése első pillantásra is érdekes eredményeket hozott. A soronkénti állítások belső eloszlásai, és így az állítások egymáshoz viszonyított relatív értékelése jól kirajzolódik. Mint a táblázatból is látható, igen magas azoknak a válaszoknak az aránya az egyes állításokon belül, melyek szerint az SztK elkészítésével kapcsolatos elvárt elvárás nem fogalmazódott meg az adott szempontra vonatkozóan. A legkevésbé a *„Többletforrásokhoz való hozzájárulás”* és a *„Szociális szakma más jóléti ágazatokba való integrációs lehetőségeit”* várták (34,8% és 32,3%) az SztK elkészítését. Ugyanakkor szervezeti fejlesztés, illetve ágazati strukturális fejlesztési

szempontból hatékony eszköznek tekinthet az Szt, hiszen a *Racionális m ködést* a válaszolók 71,8 százaléka, a *szolgáltatások színvonalának javítását* a válaszolók 78,6 százaléka olyan elzetes elvárásként fogalmazta meg, mely valamilyen szempontból teljesült is.

. tábla: Az Szt elkészítésével kapcsolatos elzetes elvárások

	0-nem volt ilyen elvárásunk	Elvárásunk volt, éső			9-nem tudja	Total	N Valid (db)
		1- egyáltalán nem teljesült	2- részben teljesült	3- teljes mértékben teljesült			
1.Segíti a szociális szolgáltató rendszeren belüli együttm ködést	20,5%	3,7%	49,5%	22,6%	3,7%	100%	190
2.Segíti a szociális szakma integrációját más jóléti ágazatokba	32,3%	6,3%	40,7%	10,6%	10,1%	100%	189
3.Javítja a szolgáltatások színvonalát	14,4%	7,5%	55,1%	16,0%	7,0%	100%	187
4.Racionalizálja a m ködést	20,1%	10,9%	44,8%	16,1%	8,0%	100%	174
5.Lehet séget teremt új szolgáltatások bevezetésére	24,5%	11,2%	38,8%	19,1%	6,4%	100%	188
6.Er sít az ágazat pozícióját a helyi döntéshozásban	25,5%	14,7%	37,0%	15,8%	7,1%	100%	184
7.Többletforrásokhoz juttatja az intézményeket	34,8%	20,9%	20,9%	8,6%	15,0%	100%	187

Az önkormányzat típusa szerint vizsgálva az adatokat néhány érdekességgel találkozhatunk a keresztátlák vizsgálatakor.

A megyei önkormányzatok véleményében kisebb eltérések mutatkoznak a következ állítások mentén:

- *Segíti a szociális szolgáltató rendszeren belüli együttm ködést* állítás esetében mind a 13 önkormányzat úgy vélte, hogy elzetesen elvárt és valamilyen szempontból teljesül szempontról van szó.
- *Racionalizálja a m ködést* állítás esetében a válaszoló 12 önkormányzat közül 11 úgy vélte, hogy elzetesen elvárt és részben teljesül szempontról van szó.

- Ezzel a sítóval az ágazat pozícióját a helyi döntéshozásban az állítás esetében mind a 13 önkormányzat elzetesen számított erre, és valamilyen mértékben ez a szempont meg is valósult.

A koncepciók részben akkor szofisztikáltak, ha azok elkészítése minél szélesebb szakmai kör véleményét, meglátásait tartalmazza. Az önkormányzatok többválaszos kérdésben nyilatkozhattak arról, hogy milyen szakmai együttműködést valósítanak meg. Ha az összesen értékeket nézzük, azok arról tanúskodnak, hogy az önkormányzatok leginkább belső munkatársaikra és az önkormányzati fenntartású szociális intézmények vezetőinek meglátásaira támaszkodnak a koncepció elkészítésekor. Érdekes módon nem jellemző a módszertani intézetektől való segítség kérése (annak ellenére, hogy az nem fizetett szolgáltatás), a fizettség jellege miatt pedig nem igazán engedhetik meg maguknak az önkormányzatok a külső szakértők bevonását.

sz. táblázat: A koncepció kidolgozásában résztvevő szakemberek

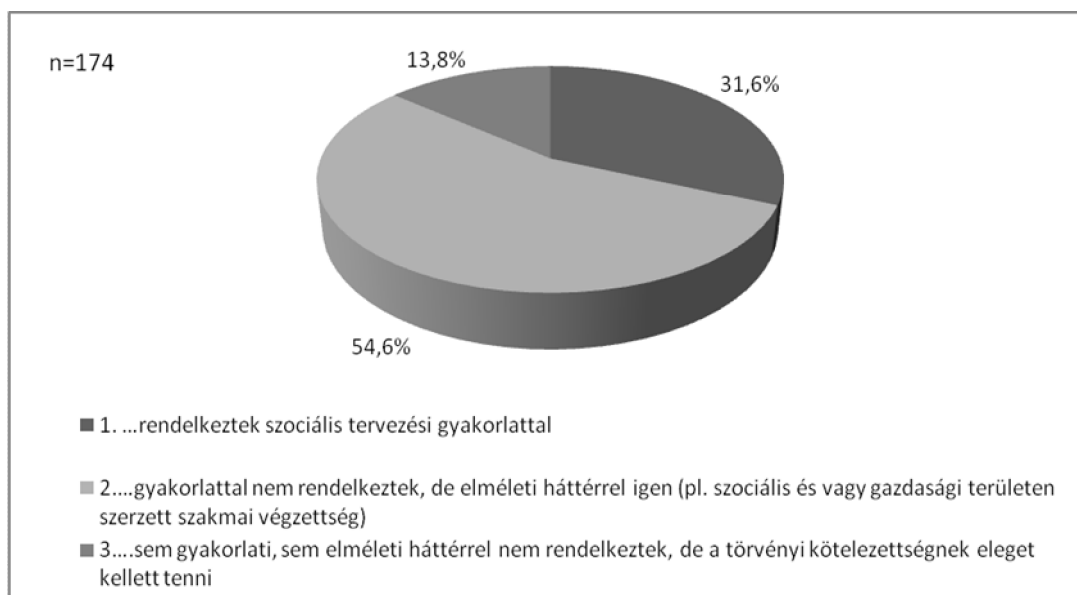
		települési önkormányzat	önkormányzati társulás	megyei önkormányzat	Total
1.Belső munkatársak (önkormányzati dolgozók)	n	150	14	13	177
	%	84,7%	7,9%	7,3%	100%
2.Intézményvezetők	n	121	11	11	143
	%	84,6%	7,7%	7,7%	100%
3.Módszertani intézetek munkatársai	n	15	-	11	26
	%	57,7%	-	42,3%	100%
4.Külső szakértők	n	24	1	2	27
	%	88,9%	3,7%	7,4%	100%
5.Egyéb	n	23	4	3	30
	%	76,7%	13,3%	10,0%	100%

Fentebb látható, hogy az összes megkérdezett önkormányzat közül 21 engedhetette meg magának, hogy külső szakértőt igénybe vegyen. Ebből az almintából 9 válaszolt arra a kérdésre, hogy *Mi volt a kiválasztás szempontja a külső szakértők kiválasztásakor?* A választható szempontok közül a többség a külső munkavégzésre vonatkozó tender alapján választott alvállalkozót. Emellett meghívásos kiválasztási rendszerben a kiválasztásban

számított még a korábbi együttműködésben is eredő pozitív tapasztalat, és a szociálpolitikai szakmai tapasztalat.

Az Sztk-át végző szakemberekkel kapcsolatban arra is kíváncsiak voltunk, hogy a belső munkatársak (önkormányzati dolgozók) milyen szakkal rendelkezik a koncepció kidolgozásával kapcsolatban? A koncepció kidolgozóit, a fent leírtakban már esett róla szó, hogy zömmel a saját önkormányzati munkatársak voltak. A mintánkba került és erre a kérdésre válaszoló 174 önkormányzat véleménye szerint, ezen koncepciót készítő alkalmazottak többsége (54,6%) kötelességből, mindenféle különösebb szakmai felkészültség nélkül készíti/szerkeszti ezt a stratégiai fontosságú dokumentumot.

sz. ábra: Az Sztk-át elkészítő belső munkatársak szakmai felkészültsége



Ha a különböző önkormányzati szinteket vizsgáljuk, akkor elmondható, hogy minél magasabb fokú egy önkormányzat típusa, annál biztosabb, hogy lesz olyan belső munkatárs, aki hozzáértő felkészültséggel tudja elkészíteni az Sztk-át. Mint a táblázatból is kitűnik, a megyei önkormányzatok közül egy sem volt olyan, ahol vagy elméleti vagy gyakorlati tapasztalattal nem rendelkezne a koncepció készítője. A települési önkormányzatoknál viszont inkább a gyakorlat nélküli, és szociális végzettségű munkatársak dokumentumkészítésben való részvétele (57,7%) dominál.

sz. táblázat: az Sztk-át elkészítéssel rendelkező munkatársak jellemzője önkormányzat típusa szerint

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1. Rendelkezik gyakorlattal	41	27,5%	5	35,7%	9	81,8%
2. Elméleti háttérrel rendelkezik	86	57,7%	7	50%	2	18,2%
3. Egyikkel sem rendelkezik	22	14,8%	2	14,3%	-	-
Total	149	100	14	100	11	100

Az önkormányzatok szakmai munkájában, illetve a szociális területet érintő kérdésekben az Sztk, mint stratégiai dokumentum, elkészítése a mintánkból válaszoló 184 szervezet 50,5 százalékában hozott valamilyen irányú változást.

Ha önkormányzat típusonként vizsgáljuk ezt a kérdést, akkor látható, hogy *legkevésbé* a települési önkormányzatok életében (52,9%), és *leginkább* a megyei önkormányzatok életében (69,2%) tapasztaltak változást az erre a szakterületre vonatkozó válaszolók.

sz. táblázat: Hozott-e változást az önkormányzati életben az Sztk elkészítése

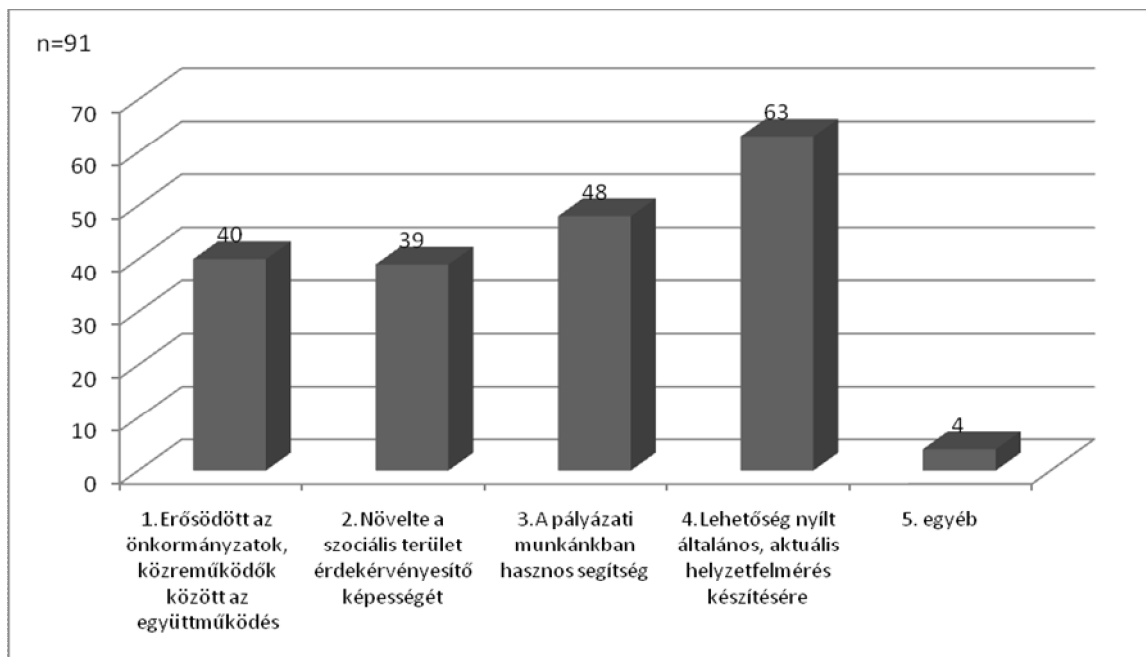
	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	(%)	n	(%)	n	(%)
1. Igen	74	47,1%	8	57,1%	9	69,2%
2. Nem	83	52,9%	6	42,9%	4	30,8%
Total	157	100%	14	100%	13	100%

Arra is kíváncsiak voltunk, hogy ha hozott valamilyen változást a koncepció kidolgozása, akkor milyen területen? Az előre megadott szempontokból a megjelölhető válaszok száma szerint, a felkínált lehetőségek közül többet is kiválaszthat a résztvevő, illetve egyéb kategóriában saját véleményük kifejtésére is volt lehetőség. A legtöbben (63 db) úgy vélték, hogy az Sztk készítés egyik fontos hozadéka volt, hogy általa lehetőség nyílt általános és aktualizált helyzetfelmérésre. Ezt követő második legfontosabb szempont volt a megkérdezettek szerint, hogy a pályázati munkában is segített a dokumentum. A korábbi kutatásaink alapján feltételezhetjük, hogy az Sztk a pályázat írás során:

- pályázati segédanyag, melyből ki lehet másolni a fontosabb indikátorokat

- a kiírt pályázatok kiválasztásában, szelektálásában segít . az önkormányzatnál felmerülő tényleges problémák megoldását szolgáló tenderek elkészítése.

sz. táblázat: Amennyiben hozott változást az Sztok elkészítése, milyen területen?(db)



A koncepciók célja tehát a fentiek alapján elérte célját a legtöbb válaszoló szerint. De vajon felhasználására vonatkozó gyakorlati haszna is kimutatható? Ezt a kérdést els sorban azon keresztül mértük, hogy milyen más stratégiai jelentőségű dokumentumba került beépítésre az Sztok? A többválaszos kérdésben a teljes mintánkból legtöbben más lokális ágazatok agendáiba építették be a szociális szolgáltatásfejlesztési koncepciójukat . ez szinkronban van a korábbi eredménnyel, miszerint az Sztok elkészítése legtöbb önkormányzat esetében lehetőséget teremtett az általános, átfogó helyzetfelmérésre.

Ezen kívül a település- és területfejlesztési dokumentumokba került még bele nagyobb arányban az Sztok. Érdekes eredmények is kijöttek a részletesebb elemzés során (bár érdemes ezeket tájékoztató jellegűnek tekinteni):

- operatív programokba kevésbé jellemző az Sztok-ák átültetése
- a kistérségek és települések a társulási megállapodások dokumentumaiba a vártnál kisebb mértékben használják fel a szolgáltatási koncepciókat

sz. táblázat: Milyen dokumentumokba építették be a koncepció szakmai tartalmát

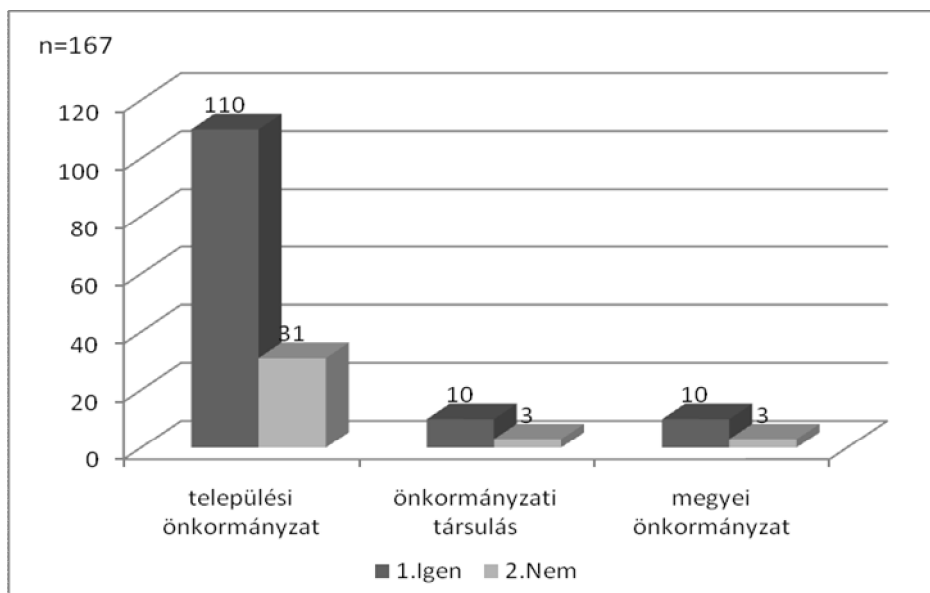
	1.Helyi stratégiai tervekbe (pl. egészségügy, oktatás stb.)		2.Operatív programokba		3.Település- és területfejlesztési dokumentumokba		4.Társulási megállapodásba		5.Egyéb dokumentumba	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
települési önkormányzat	88	88,9%	18	78,3%	51	83,6%	27	87,1%	15	88,2%
önkormányzati társulás	4	4%	-	-	4	6,6%	4	12,9%	2	11,8%
megyei önkormányzat	7	7,1%	5	21,7%	6	9,8%	-	-	-	-
N Valid	99	100%	23	100%	61	100%	31	100%	17	100%

Az Sztk-ák felhasználása nemcsak horizontális (saját szint), hanem vertikális módon (önkormányzati hierarchia) is ajánlatos ahhoz, hogy a települést I a megyéig egy jól strukturált szolgáltatási térkép alakulhasson ki. Korábbi kutatásainkban már felhívtuk arra a figyelmet, hogy egyes szolgáltatási szintek tervezési dokumentumainak összehangolása a válaszadók szerint nem működik jól, mert:

- a kistérségek, kistérségek, és a kapcsolódó megyei önkormányzatok felülvizsgálati időpontjai jelentősen eltérnek egymástól, így az egymásra épülő dokumentumok valójában nem naprakészek;
- az önkormányzatok továbbküldött anyagaira válaszul szolgáló visszacsatolás hiányzik;
- nincs dedikált felelős a témának.

Arra a kérdésre, hogy *Figyelembe vesznék-e az önkormányzatok a tervezésük során más koncepciókat?* a leggyakoribb, szintenként hasonló arányban (23 - 77%) a válasz minden önkormányzati szinten az volt, hogy igen

sz. ábra: Az Sztk készítése során felhasználtak/figyelembe vettek-e más szociális szolgáltatástervezési dokumentumokat, ajánlásokat?(db)



A következő táblázatban látható, hogy az egyes települési önkormányzati szintek milyen dokumentumokat használnak fel a tervezésük során. Minden önkormányzat típus esetén elmondható, hogy legkevésbé az EU-s dokumentumok ajánlásaihoz, javaslataihoz igazodnak. A települési önkormányzatok közel hasonló arányban (35,5% és 34,4%) igazodnak a saját és a megye dokumentumaihoz, ugyanakkor legkevésbé az országos és EU-s dokumentumokhoz (6,6% és 2,2%). Az önkormányzati társulások a megyék dokumentumaihoz igazodnak leginkább (35%). A megyei önkormányzatok járnak el a legkörültekintőbben: az eredmények alapján megállapítható, hogy az országon belüli teljes vertikumra próbálnak tekintettel lenni.

sz. táblázat: Milyen dokumentumokat használnak a tervezés során?

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1.Települési dokumentumot	65	35,5%	6	30,0%	6	25,0%
2.Kistérségi dokumentumot	39	21,3%	3	15,0%	4	16,7%
3.Megyei dokumentumot	63	34,4%	7	35,0%	8	33,3%
4.Országos érvényesség dokumentumot	12	6,6%	3	15,0%	5	20,8%
5.EU-s vagy nemzetközi dokumentumot	4	2,2%	1	5,0%	1	4,2%
N Valid	183	100%	20	100%	24	100%

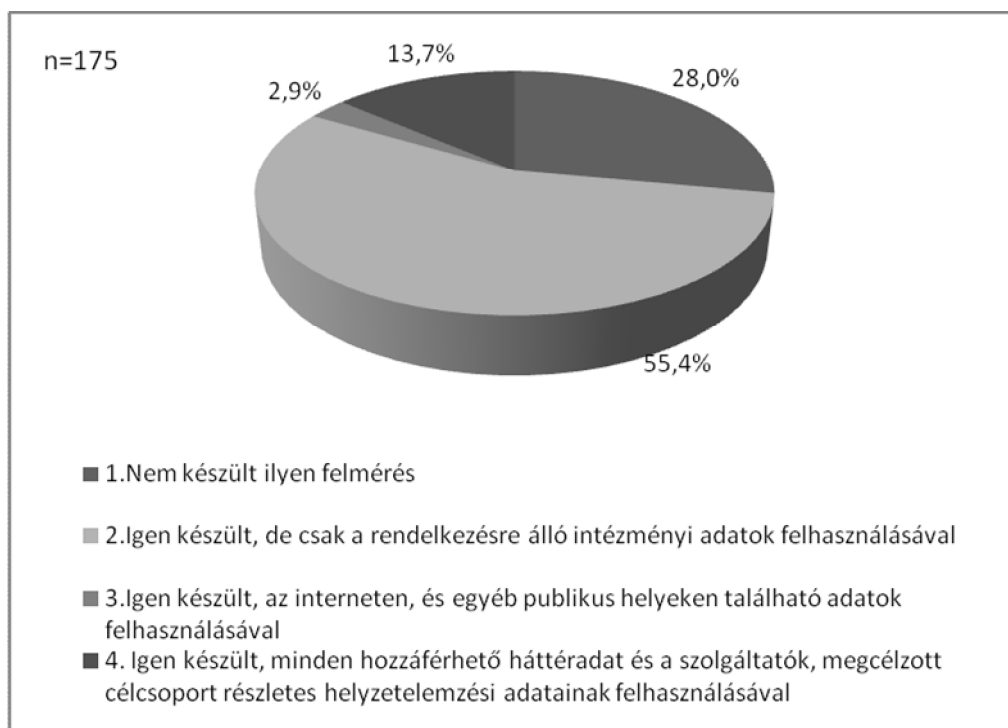
2.3. A koncepció készítés folyamata

- Ami meglep, hogy a mintánk valamivel több mint negyede semmiféle szükségletfelmérést nem készített.
- A minta 58,3 százaléka a könnyebb ellenállás irányába indult el a feladat végrehajtásakor, mivel vagy a saját intézményeik adatait, vagy az interneten fellelhető publikációkat használták segítségképpen.
- A mintánk igen magas arányában (70,3%) semmiféle ügyfélelégedettség vizsgálat nem készült. Az önkormányzatok ezt döntő többségben a humán erőforrás kapacitás (45,3%) vagy költségvetési hiánnyal (18,6%) magyarázták.
- A mintánk 28,3 százaléka nem készített ilyen fejezetet az Sztk-ba, és 17,8 százaléka csak a törvényi minimum feltételek elégséges betartására törekedett. Ami biztató, hogy a minta 51,8 százaléka vagy korábbi szociálpolitikai/demográfiai elemzéseket használt (31,8%) vagy az intézményei által rendelkezésre bocsátott alapadatokkal (22%) dolgozott.
- A mintánkba került települési önkormányzatok több mint fele nem kapott semmiféle javaslatot. A társulások 64,3 százaléka szintén arról számolt be, hogy semmilyen innovatív ötletet nem kapott a koncepció összeállításához. A megyei önkormányzatok 69,2 százaléka viszont talán éppen annak köszönhetően, hogy komplex vizsgálatokat végeztek, lehet segítségük volt külső szakembereket is bevonni a koncepció elkészítésébe. Valamilyen, a szociális szolgáltatásra vonatkozó ötletek beérkezéséről számolt be.
- Legaktívabb ötletelők maguk a szociális szolgáltatásokat végző szervezetek szakemberei voltak: a többválaszos kérdésben az összes ötletet kapott önkormányzat közül 61 számíthatott az ellátást biztosító szervezeteire. Öröndöletes, hogy az ötletet kapó önkormányzatok 61,9 százaléka nemcsak hogy feljegyzést készített az ötletekről, hanem azt adaptálta is a koncepcióba.
- A teljes mintából 166 önkormányzat jelölte be, hogy munkája során a helyi adatgyűjtésekre, intézményi statisztikákra is támaszkodik. Második legnépszerűbb adatforrásnak a hivatalok (KSH, ÁFSZ, Népszámlásnyilvántartó) publikációi minősültek, az önkormányzatok közül 148 felhasználja ezeket.
- Az önkormányzatok közel hasonló arányban vélték igaznak (43,3%) és nem igaznak (42,7%) azt a szempontot, hogy a finanszírozás a meglévő szolgáltatások tisztességes megköveteléséhez is kevés, ezért nem érdemes a lokális szükségletekre reagáló szolgáltatásokkal foglalkozni.
- A társterületek közül a legtöbben a gyermekvédelem/gyermekjólét szociális Szolgáltatástervezési koncepcióba való bekerülését jelölték meg: az önkormányzatok 68,8 százaléka adaptálta ezt a területet is a dokumentumába.
- A koncepció készítésekor a kivitelezhetővel kapcsolatban az egyik legerősebb befolyásoló tényező a rendelkezésre álló költségvetési forrás. Az Sztk elkészítésével kapcsolatban a tervezett projektek pénzügyi fenntarthatóságával kapcsolatban minden önkormányzat úgy vélekedik, hogy döntő többségben a tervek, koncepciók készítése előtt is a rendelkezésre álló források szabták meg a lehetőségeket, ennek ellenére minden elképzelés rögzítésre kerül, s ha lesz pénz, akkor foglalkoznak hozzá a kivitelezéssel.
- A települési önkormányzatok 50 százaléka, a társulások és a megyei önkormányzatok egyaránt 69,2 százaléka területi és ágazati szemponttal is számolt a koncepció kimunkálásakor.

A szükségletek vonatkozási területet érint (lokális, térségi vagy megyei szint) feltárásával és egy helyzetkép elkészítésével, illetve a szolgáltatási tevékenységeket folytató szakemberek véleményének értékelésével az önkormányzat saját szerepét, terveit is könnyebben tudja igazolni. Ezen túl a szükségletfelmérés az önkormányzatokat hozzásegítheti a szolgáltatási tevékenységekkel szembeni elvárásoknak való megfeleléshez: 1. a helyi problémákra, kielégítetlen szükségletekre való reagálásra, 2. innovatív megoldások megkeresésére, illetve 3. a jelenlegi és leendő kliensek elképzeléseinek artikulálására. A szükségletfelmérés jelentősége tehát nem megkerülhető az Sztk készítés során.

Ami meglepő, hogy a mintánk valamivel több mint negyede semmiféle szükségletfelmérést nem készített. A teljes minta 13,7 százaléka nevezhető lelkiismeretesnek: ezek az önkormányzatok minden fellelhető háttéradat, valamint a szolgáltatók és a célcsoportok körében végzett kutatások felhasználásával készítették el saját szükségletfelmérésüket. A minta 58,3 százaléka a könnyebb ellenállás irányába indult el a feladat végrehajtásakor, mivel vagy a saját intézményeik adatait, vagy az interneten fellelhető publikációkat használták segítségképpen.

sz. ábra: Készült-e a tervezés során az adott földrajzi területen, a szolgáltatásokkal összefüggő szükségletfelmérés



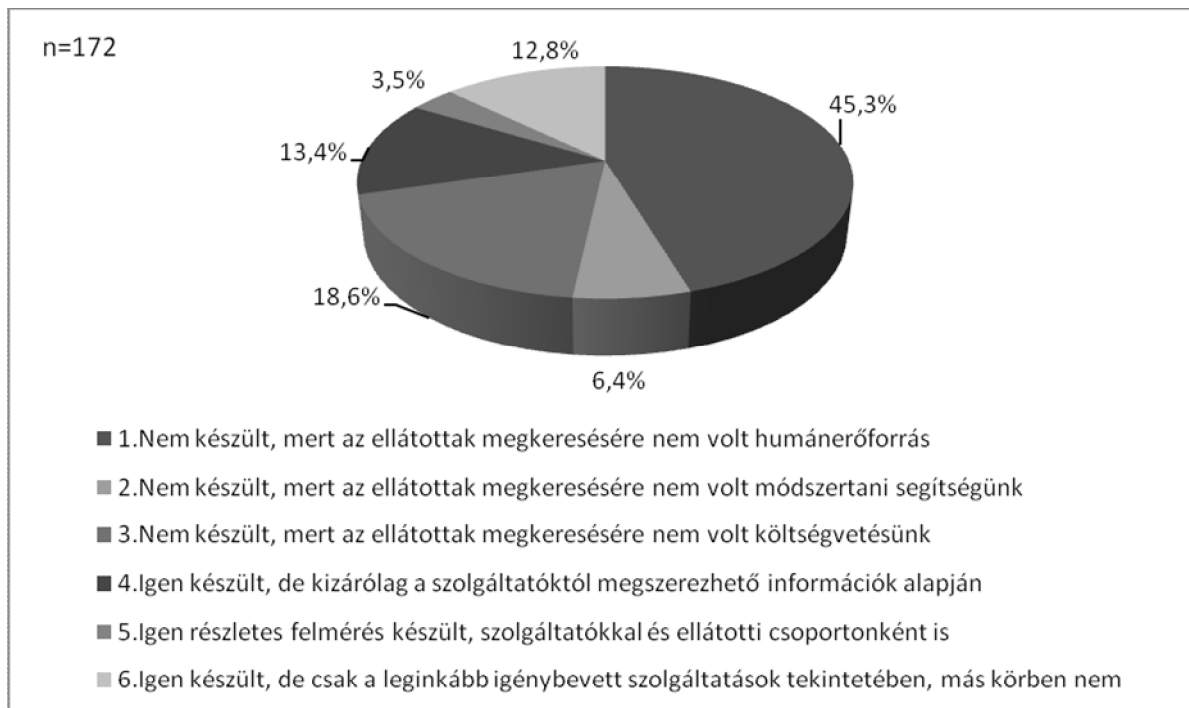
Feltételeztük, hogy csak a nagyobb önkormányzatok lesznek képesek humán erőforrást és pénzügyi erőforrást a feladat mellé állítani. Hogy így van-e, azt a következő táblázat adatai mutatják meg. Mint látható, a belső arányokat tekintve az önkormányzati társulások voltak azok, melyek a legkevésbé tudtak törekedni a teljeskörű helyzetelemzésre: a mintánkba került 14 szervezet közül mindössze 1 db járt el így a szükségletfelmérés készítésekor. A települések közül első sorban a nagyobb városok (17 db) valamint a megyei önkormányzatok (6 db) tudtak teljeskörű, részletes helyzetelemzésen alapuló szükségletfelmérést végezni.

sz. táblázat: A szolgáltatásokkal összefüggő szükségletfelmérés jellege önkormányzat típusonként

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1.Nem készült	43	29,1	4	28,6	2	15,4
2.Készült, de csak intézményi adatokból	84	56,8	9	64,3	4	30,8
3.Készült, de csak publikus adatokból	4	2,7	0	0	1	7,7
4.Készült, teljeskörű helyzetelemzéssel	17	11,5	1	7,1	6	46,2
N Valid	148	100%	14	100%	13	100%

Szomorú, de a következő ábrán látható, hogy a mintánk igen magas arányában (70,3%) semmiféle ügyfélelégedettség vizsgálat nem készült. Az önkormányzatok ezt döntő többségben a humán erőforrás kapacitás (45,3%) vagy költségvetési hiánnyal (18,6%) magyarázták. Azok az önkormányzatok, melyek készítettek ügyfélelégedettség vizsgálatot, többségében igyekeztek a szolgáltatóktól beszerezhető információkra (13,4%) vagy a leginkább igénybe vett szolgáltatások körében végzett vizsgálati eredményekre (12,8%) támaszkodni.

sz. ábra: Készült-e ügyfélelégedettség-vizsgálat az egyes igénybevett szolgáltatások tekintetében



Önkormányzat típusonként vizsgálva a kérdést látható, hogy a bels arányokat tekintve a szolgáltatókkal és ügyfelekkel közvetlenebb kapcsolatot fenntartó *települési önkormányzatok* inkább végeztek ügyfélelégedettség vizsgálatot.

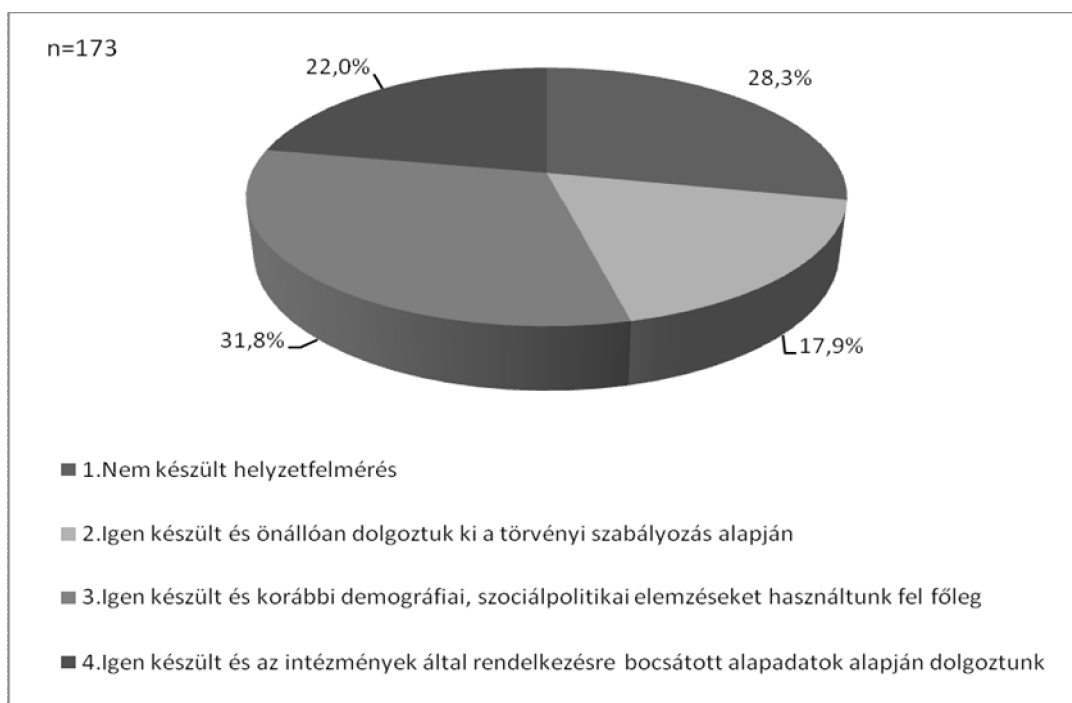
sz. táblázat: Készült-e ügyfélelégedettség-vizsgálat önkormányzat típusonként (db)

	települési önkormányzat	önkormányzati társulás	megyei önkormányzat
1. Nem	99	11	11
2. Igen	47	3	1
N Valid	146	14	12

A dokumentum egy másik fontos pillére a helyzetfelmérés, mely az adott területre vonatkozó szociális és gazdasági térkép összegzését tartalmazza. Az Sztk ebben a fejezetében felvázolt

tendenciák (pl. ellátottak száma, igénybevett szolgáltatások alakulása, a sz. kebb és tágabb gazdasági környezet valamint a munkaerő piaci sajátosságainak bemutatása) fontos visszajelzést adhatnak az önkormányzatnak a lehetőségeikkel, távlati kilátásaikkal kapcsolatban. A mintánk 28,3 százaléka nem készített ilyen fejezetet az Sztk-ba, és 17,8 százaléka csak a törvényi minimum feltételek elégséges betartására törekedett. Ami biztató, hogy a minta 51,8 százaléka vagy korábbi szociálpolitikai/demográfiai elemzéseket használt (31,8%) vagy az intézményei által rendelkezésre bocsátott alapadatokkal (22%) dolgozott.

sz. ábra: Készült-e helyzetfelmérés (szociális térkép, gazdasági térkép)?



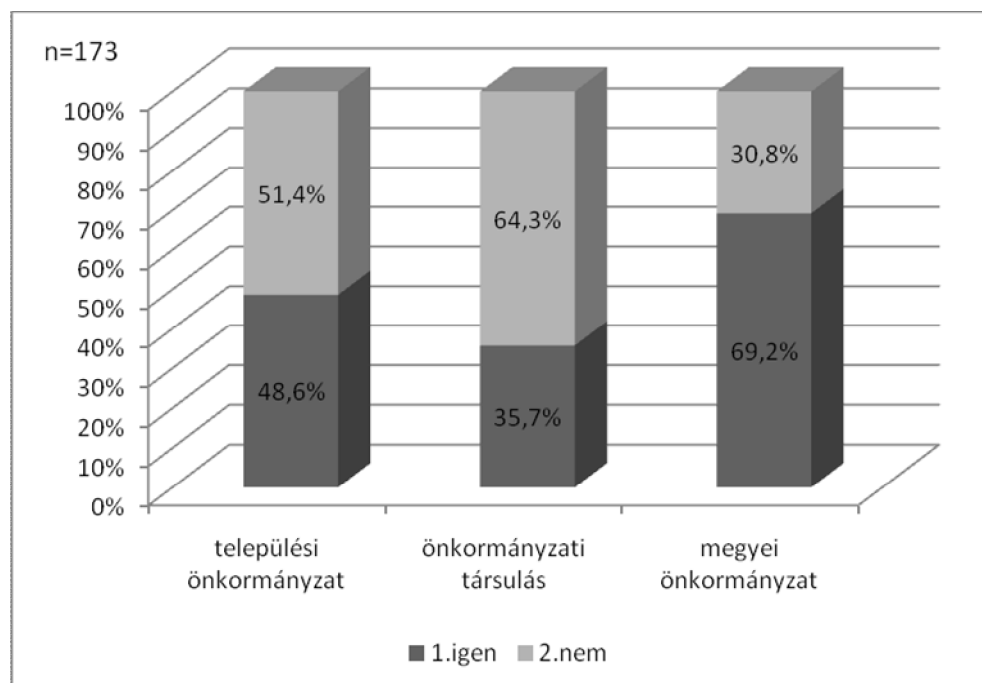
Önkormányzat típusonkénti bontásban vizsgálva a kérdést látható, hogy a települési és megyei önkormányzatok esetében döntő többségben valamilyen módon törekedtek a helyzetfelmérés készítésére, míg a társulásoknál inkább megoszlottak a válaszok a két pólus között.

sz. táblázat: Készült-e helyzetfelmérés önkormányzat típusonként (db)

	települési önkormányzat	önkormányzati társulás	megyei önkormányzat
1.Nem	42	6	1
2.Igen	104	8	12
N Valid	146	14	13

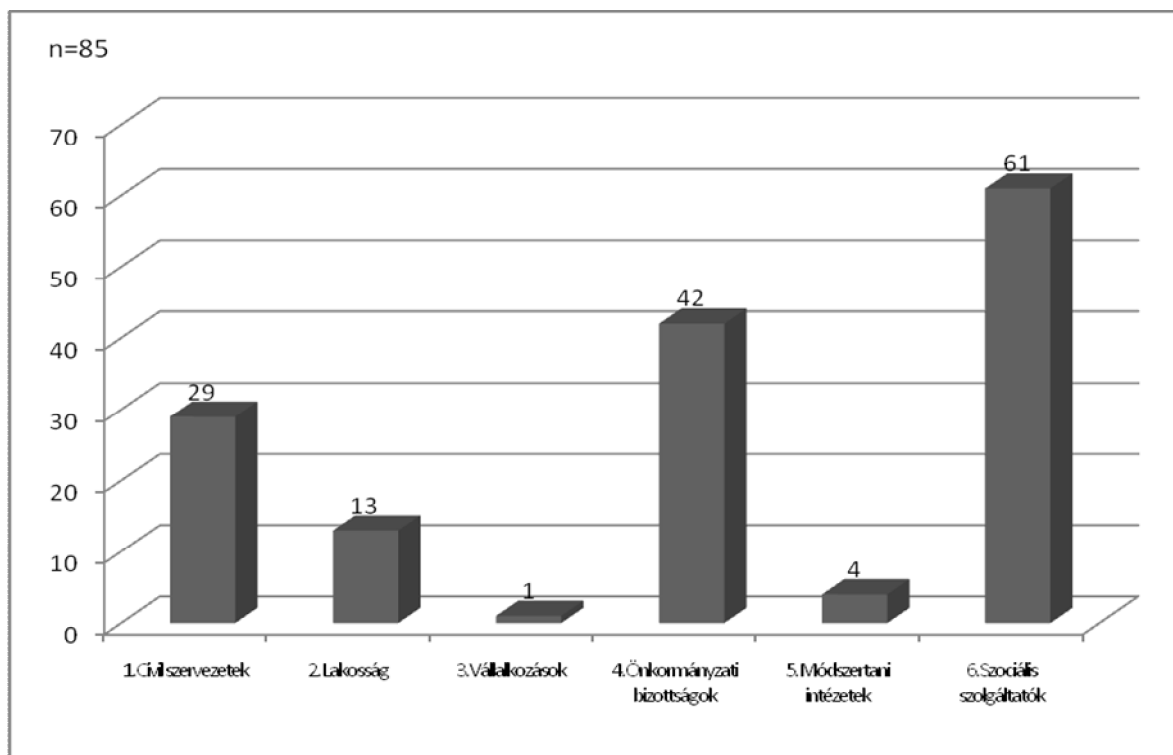
Arra is rákérdeztünk, hogy érkeztek-e az önkormányzatok koncepciót készítő munkatársaihoz olyan innovatív ötletek, melyek segítenek megérteni egy-egy jelenséget, vagy egy-egy szolgáltatás fejlesztéséhez kapcsolódó konstruktív ötleteket tartalmaznak. A mintánkba került települési önkormányzatok több mint fele nem kapott semmiféle javaslatot. A társulások 64,3 százaléka szintén arról számolt be, hogy semmilyen innovatív ötletet nem kapott a koncepció összeállításához. A megyei önkormányzatok 69,2 százaléka viszont . talán éppen annak köszönhetően, hogy komplex vizsgálatokat végeztek, lehetőségük volt külső szakembereket is bevonni a koncepció elkészítésébe . valamilyen, a szociális szolgáltatásra vonatkozó ötletek beérkezéséről számolt be.

sz. ábra: Érkeztek-e innovatív javaslatok, ötletek a szociális szolgáltatásra vonatkozóan?



Összesen 85 db önkormányzat jelezte, hogy érkezett felé valamilyen területre innovatív javaslat. Esetükben azt vizsgáltuk, hogy honnan, milyen szervezettől érkeztek ezek az ötletek? Mint a következő ábrán is lehet látni, legaktívabb ötletadó maguk a szociális szolgáltatásokat végző szervezetek szakemberei voltak: a többválaszos kérdésben az összes ötletet kapott önkormányzat közül 61 számíthatott az ellátást biztosító szervezeteire. A második legaktívabb ötletadó szegmensnek az önkormányzati bizottságokban dolgozó küldöttek bizonyultak: az összes önkormányzat közül 42 jelezte, hogy innen is kap javaslatokat a fejlesztési munkájához. És a harmadik terület, ahonnan ötletek érkeztek, a civil szervezetek: az összesen 29 önkormányzat jelezte, hogy civilektől is érkezett innovatív javaslat. Utóbbinak érthető oka, hogy a civilek olyan lokális, és partikuláris jelenségekre képesek reagálni, melyek esetleg intézményi szinten fel sem merülnek, vagy figyelmen kívül maradnak. Azonban a civilekkel jó kapcsolatot ápoló önkormányzatok saját stratégiai fejlesztéseikhez éppen ezekről a kibontakozó tendenciákról kaphatnak tájékoztatást, s építhetik bele a közép-, vagy hosszútávú terveikbe.

sz. ábra: Honnan érkeztek innovatív javaslatok, ötletek?(db)



Az innovációval kapcsolatban adatot közölt önkormányzatból 135 db válaszolt arra a kérdésre, hogy *Figyelembe vették-e az egyes felmérések, vizsgálatok során keletkezett ötleteket, innovatív javaslatokat?* Öröndetes, hogy az erre a kérdésre válaszoló önkormányzatok 61,9 százaléka nemcsak hogy feljegyzést készített az ötletekről, hanem azt adaptálta is a koncepcióba.

sz. táblázat: Az ötletek felhasználásának sorsa

	n	%
1.Nem vettük figyelembe	28	20,9
2.Nem, de készült feljegyzés, de a megvalósításhoz szükséges forráshiány miatt inkább kihagytuk	23	17,2
3.Készült feljegyzés és a javaslatok lehet ség szerint szerepeltek a koncepciónkban	83	61,9
N Valid	134	100,0

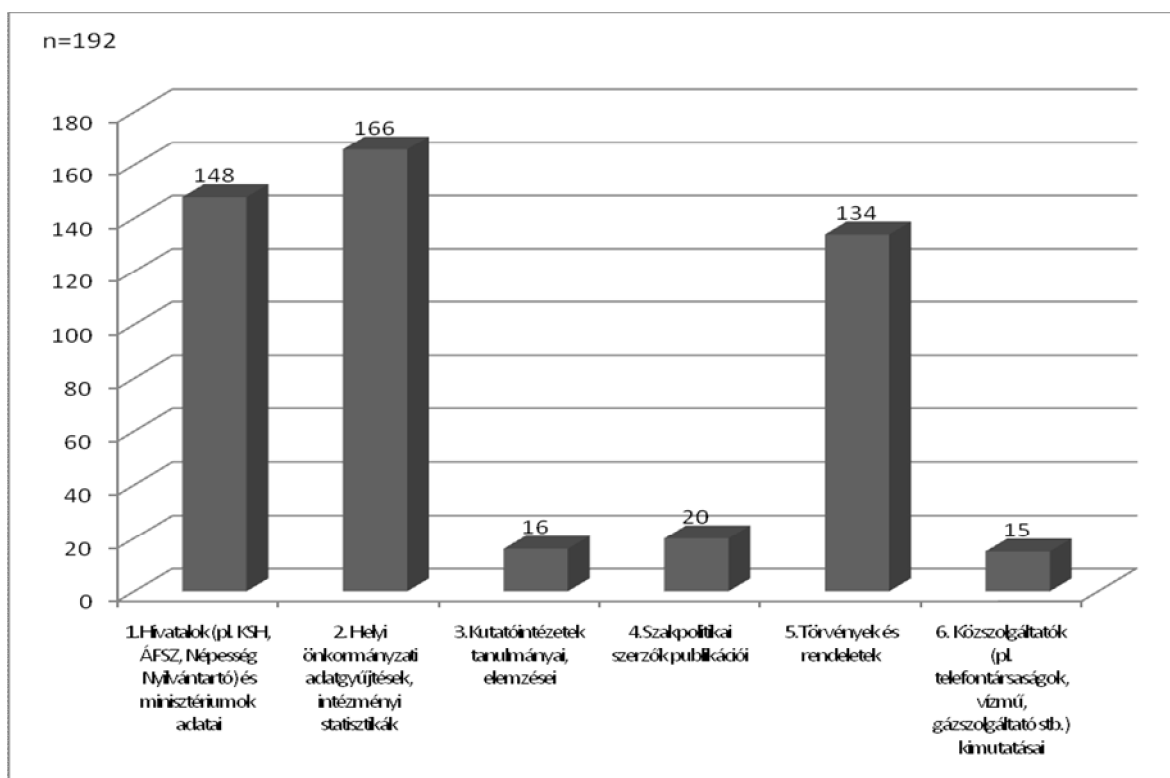
Részletesebben arra is kíváncsiak voltunk, hogy az ötletek felhasználásának sorsa önkormányzat típus szerint hogyan alakult. Mint a következ táblázatban látható, az ötletekre való nyitottság leginkább a települési és a megyei önkormányzatokat jellemezte: a települési önkormányzatok 60,2 százaléka, a megyei önkormányzatok 83,3 százaléka alkalmazta az ötleteket a saját koncepciójában.

sz. táblázat: Az ötletek felhasználásának sorsa önkormányzat típus szerint

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
Nem vették figyelembe	23	20,4%	3	33,3%	2	16,7%
Nem, de foglalkoztak vele, és forráshiány miatt nem vették figyelembe	22	19,5%	1	11,1%	0	0,0%
Alkalmazták a koncepcióban	68	60,2%	5	55,6%	10	83,3%
N Valid	113	100,00%	9	100,00%	12	100,00%

Már a tartalomelemzés (I. Gyorsjelentés) során tapasztaltuk, hogy a felhasznált források tekintetében viszonylag szűk körben, egysíkú forrás-felhasználási mintázat mentén dolgoznak az önkormányzatok. Korábbi kutatásunk eredménye az volt, hogy azok körében, akik használtak forrásokat és ezt jelölték is, a legtöbben három adatforrást használtak: a lokális, saját önkormányzati adatforrásukat, Népszám-nyilvántartás adatait és a KSH statisztikai kimutatásait, elemzéseit. Az SZMI által végzett online survey is hasonló sorrendet mutatott. A teljes mintából 166 önkormányzat jelölte be, hogy munkája során a *helyi adatgyűjtésekre, intézményi statisztikákra* is támaszkodik. Második legnépszerűbb adatforrásnak a hivatalok (KSH, ÁFSZ, Népszám-nyilvántartó) publikációi minősültek, az önkormányzatok közül 148 felhasználja ezeket a típusú dokumentumokat is. Harmadik legtöbbet citált forrásnak (134 önkormányzat jelölte) a szabályozási keret egyes rendeletei, törvényei bizonyultak.

sz. ábra: Milyen adatforrásokat használtak az Sztk készítése során (db)



A törvényekhez való igazodás jelentősége abban áll, hogy a szolgáltatások kiépítése terén kijelöl az önkormányzatok számára egy mozgásteret. Ugyanakkor egy önkormányzat

nyitottságát, elszánt innovátori képességét az is megmutathatja, hogy figyelembe vettek-e pl. az Sztk készítésekor a törvényben szorosan megfogalmazott ellátási formákon kívül más, alternatív lehet ségeket (pl. ösztöndíj, internet használat id seknek, nyelvtanfolyam stb.)? Négy állítást értékelhettek az önkormányzatok a kutatás során. Az önkormányzatok közel hasonló arányban vélték igaznak (43,3%) és nem igaznak (42,7%) azt a szempontot, hogy a finanszírozás a meglév szolgáltatások tisztességes m ködtetéséhez is kevés, ezért nem érdemes a lokális szükségletekre reagáló szolgáltatásokkal foglalkozni.

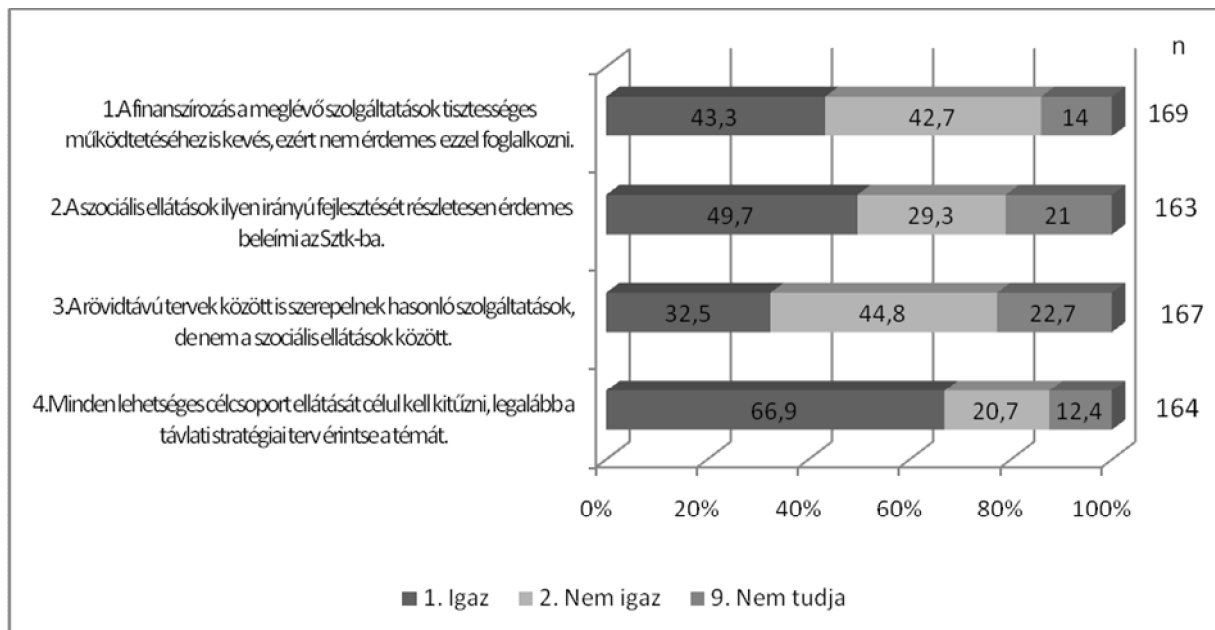
A magas nem tudja válaszok aránya mellett egyértelm en a kérdéssel egyetért k voltak többségben (49,7% szerint igaz és 29,3% nem igaz), azzal az állítással kapcsolatban, hogy: *A szociális ellátások a lokális szükségletekre reagáló szolgáltatásokkal kapcsolatos fejlesztését részletesen érdemes-e beleírni az Sztk-ba.*

Az önkormányzatok többsége (44,8%) szerint igaz az, hogy a rövidtávú, de nem szociális ellátásokra vonatkozó tervek között is szerepelnek hasonló, a lokális szükségletekre reagáló szolgáltatások.

Egyértelm egyetértés (66,9 % szerint igaz) mutatkozott azzal az állítással kapcsolatban, miszerint *Minden lehetséges célcsoport ellátását célul kell kit zni, legalább a távlati stratégiai terv érintse a lokális szükségletekre reagáló szolgáltatásokat.* Eszerint egyfajta holisztikus szemlélet már jellemz az önkormányzatok szociális szolgáltatásokkal foglalkozó munkatársai körében, de kivitelezésével kapcsolatban már aggályok merülnek fel:

- vagy mert tartanak attól, ha belefoglalazzák a stratégiai tervbe, akkor azt kivitelezni is szükséges bármi áron (az írás szentségének súlya)
- vagy mert még a rövidtávú tervek sem számolnak az alternatív szolgáltatásokkal, így nincs mire épülnie a közép, vagy hosszútávú fejlesztési dokumentumnak (tervezési probléma)

sz. táblázat: Egyedi, vagy lokális szükségletekre reagáló szolgáltatások a koncepciókészítésben



A megel z kutatások során már érzékeltük a fent bemutatott eredményt, hipotézisként megfogalmazódott, de igazolására ebben a kutatásban kerülhetett sor. Az a kérdés, hogy *Milyen ágazatokat érint fejlesztési irányok kerültek bele az Sztk-ba?* magukról a szolgáltatások jellegér l is árulkodik, azaz:

- milyen a probléma érzékenység,
- mennyire jó a kommunikáció a szolgáltató és az önkormányzat között,
- van-e és milyen a feed back.

A fenti szempontokra nem kereste ugyan a kutatásunk az összefüggéseket, de arra viszont törekedtünk, hogy alapvet en a szociálpolitikai területhez közvetlenül f z d összes társterülettel kapcsolatban véleményt nyilvánítsanak az önkormányzatok. A táblázatból látható, hogy a legtöbben . ahogy arra számítottunk is az el z gyorsjelentések alapján . a gyermekvédelem/gyermekjólét szociális Szolgáltatástervezési koncepcióba való bekerülését jelölték meg: az önkormányzatok 68,8 százaléka adaptálta ezt a területet is a dokumentumába.

sz. táblázat: Milyen ágazatokat érint fejlesztési irányok kerültek bele

	n	%	N Valid
1.Gyermekvédelem, gyermekjólét	132	68,8	192
2.Oktatás	41	21,4	192
3.Egészségügy	77	40,1	192
4.Kisebbségpolitika	31	16,1	192
5.Foglalkoztatás	83	43,2	192
6.Lakáspolitikai	30	15,6	192
7.Városfejlesztés/városrehabilitáció	14	7,3	192

Mivel a koncepciókészítés során elvileg az önkormányzat saját szolgáltatóival egy szorosabb együttműködést kell fenntartson, illetve ahhoz, hogy az éves beszámolók és a két évenkénti felülvizsgálatok során kurrens információkat, ötleteket építhessen be az önkormányzat a stratégiai szint dokumentumaiba, elengedhetetlen a kommunikáció szolgáltató és az önkormányzat között. Arra a kérdésre, hogy *qA tervezés során változott-e az önkormányzat és a szolgáltatók közötti együttműködési kapcsolat?* az önkormányzatok 65,3 százaléka azt válaszolta, hogy nem tapasztalt semmilyen változást. Nem tudjuk azonban, hogy eleve jó volt-e a kapcsolat, vagy a fenntartó-szolgáltató munkakapcsolat m. kódési jellegére nincs hatással a közös gondolkodás.

sz. táblázat: A tervezés során változott-e az önkormányzat és a szolgáltatók közötti együttműködési kapcsolat?

	n	%
1.Igen változott, mert újabb lehetőségek nyíltak meg	57	34,1
2.Nem változott a kapcsolat	109	65,3
3.Romlott a kapcsolat	1	0,6
N Valid	167	100,0

A koncepció készítésekor a kivitelezhetőséggel kapcsolatban az egyik legerősebb befolyásoló tényező a rendelkezésre álló költségvetési forrás. Magyarországon fokozatosan emelkedik az eladósodott, forráshiányos önkormányzatok száma.

sAz Állami Számvevőszék (ÁSZ) az önkormányzatok szabályszerű gazdálkodását rendszeresen ellenőrzi és a feltárt hiányosságokat, problémákat jelentésébe teszi közzé. Az

ÁSZ több jelentésében is felhívta a figyelmet az önkormányzatok eladósodásának folyamatára.

A helyi önkormányzatoknál az eladósodási mutató 2004-2007 közötti folyamatos emelkedése jelzi, hogy az összes forráson belül emelkedett a hosszú és rövid lejáratú kötelezettségek aránya. Ugyanezen idő szakban az összes kötelezettségeken belül csökkent a rövid lejáratú kötelezettségek aránya, mivel emelkedett a hosszú lejáratú kötelezettségek aránya. Az országos tendenciával egyez az ellen rzőtt önkormányzatok eladósodási folyamata, mivel a hosszú és rövid lejáratú kötelezettség összes forráshoz viszonyított arányát jelz eladósodási mutató 2004-2007 között az ellen rzőtt önkormányzatoknál is folyamatosan emelkedett. A helyi önkormányzatoknál a legnagyobb mértékben a megyei önkormányzatok, a legkisebb mértékben a Budapest f városi kerületi önkormányzatok adósodtak el.²

A helyi önkormányzatok likviditási mutatói . a készpénz likviditási mutató és a likviditási gyorsráta . jelzik a pénzügyi helyzet folyamatos rosszabbodását, hogy a forgóeszközök egyre csökken mértékben nyújtanak fedezetet pl. a rövid lejáratú kötelezettségek teljesítésére.³

Ez a trend vélhet en hatással van az önkormányzat gazdálkodásán keresztül a szolgáltatásfejlesztési tevékenységére is. Az Sztk elkészítésével kapcsolatban a tervezett projektek pénzügyi fenntarthatóságával kapcsolatban minden önkormányzat úgy vélekedik, hogy dönt többségben a tervek, koncepciók készítése el tt is a rendelkezésre álló források szabták meg a lehet ségeket, ennek ellenére minden elképzelés rögzítésre kerül, s ha lesz pénz, akkor fognak hozzá a kivitelezéshez. Azaz jellemz en a fejlesztések qltatásával számolhatunk a jöv ben is a szociális szolgáltatásokra vonatkozóan. Tehát látható, hogy reális esélye a jelenlegi, kötelez en ellátandó struktúra fenntartásnak van, a szolgáltatások fejlesztésre és új (még törvényben nem rögzített, nem kötelez) szolgáltatások elindítására egyel re (a sikeres kivitelezés pénzügyi kockázata miatt) kevés az esély.

² Az Állami Számvev szék jelentése a helyi önkormányzatok gazdálkodási rendszerének 2007. évi átfogó és egyéb szabályszer ségi ellen rzésér l (0822, 2008. július), www.asz.hu

³ Gazsó István- dr. Kovács Róbert- dr. Szuchy Róbert: Látens önkormányzati cs dök? Önkormányzati fizetési hajlandóság. Kutatási jelentés. Budakeszi, 2008.

sz. táblázat: A tervezés során számoltak-e a szolgáltatások pénzügyi fenntarthatóságával?

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1.A tervek készítése el tt is a rendelkezésre álló források szabták meg a lehet ségeket.	58	41,4%	4	30,8%	5	38,5%
2.Csökken forrásokkal nem célszer fejlesztésekbe bocsátkozni.	3	2,1%	0	0,0%	0	0,0%
3.Csak azokat a fejlesztéseket vettük bele a koncepcióba, amelyeket biztosan meg tudunk valósítani	17	12,1%	1	7,7%	1	7,7%
4.Minden elképzelést rögzítettünk, ha lesz pénz, megvalósítjuk.	35	25,0%	6	46,2%	7	53,8%
5.A finanszírozási lehet ségek mindegyikével igyekeztünk számolni a fejlesztésekhez kapcsolódóan.	27	19,3%	2	15,4%	0	0,0%
N Vaid	140	100,0%	13	100,0%	13	100,0%

Az önkormányzatok igyekeztek körültekint en eljárni, s a tervezés során mind az ágazati, mind a területi szempontokat figyelembe venni. A települési önkormányzatok 50 százaléka, a társulások és a megyei önkormányzatok egyaránt 69,2 százaléka mindkét szemponttal számolt a koncepció kimunkálásakor.

sz. táblázat: A tervezés során figyelembe vettek-e területi vagy ágazati szempontokat?

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1.Inkább területi szempontokat	29	20,4%	-	-	2	15,4%
2.Inkább ágazati szempontokat	25	17,6%	2	15,4%	2	15,4%
3.Mindkett t	71	50,0%	9	69,2%	9	69,2%
4.Egyiket sem	7	4,9%	-	-	-	-
9.Nem tudja	10	7,0%	2	15,4%	-	-
N Valid	142	100,0%	13	100,0%	13	100,0%

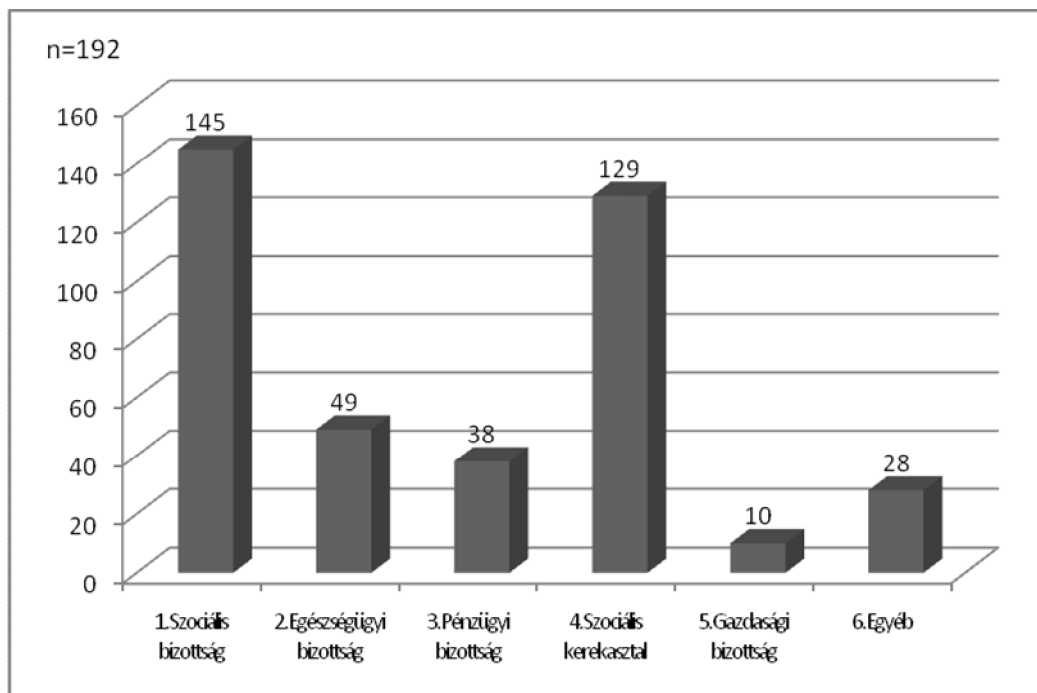
2.4. A koncepció elfogadása, felülvizsgálata és a fejlesztések

- Leginkább saját hatáskörön belül kerül elbírálásra a munkaanyag: az összes válaszoló 145 esetben azt jelölte meg, hogy a szociális bizottság, és 129 esetben azt jelölte meg, hogy a Szociális Kerekasztal tárgyal az Sztk-ról.
- Az Sztk-át a következő főbb dokumentumok készítésénél vették figyelembe: Az összes válaszoló 119 esetben jelölte meg azt, hogy az Sztk a szociális rendszer fejlesztését szolgálja; Az összes válaszoló 119 esetben jelölte meg azt, hogy az Sztk-t felhasználják pályázatok háttéranyagaként; Továbbá hasonló gyakorisággal került említésre, hogy az Sztk felhasználható az önkormányzati költségvetés (58 esetben) és a segélyezési tervezéssel (56 esetben) kapcsolatban.
- A koncepciókban foglalt fejlesztési elképzelések milyen mértékben valósultak meg? kérdésben egy 10 fokú skálán az átlagos érték 5,55 volt.
- A válaszolók háromnegyede szerint az elmúlt 5 évben készült-e átfogó fejlesztési terv a szociális területen. A 120 igennel válaszoló közül a legtöbb esetben tárgyi, infrastrukturális feltételek javítását (81,7%) és/vagy személyes segítségi intézkedéseket (75%) hajtottak végre.
- Az elkészült koncepciót az önkormányzatok vagy a képvisel testületi üléseken (77,1%) vagy a bizottsági üléseken (62%) véleményezték.
- Mások koncepciójának felhasználására vonatkozóan nagyjából hasonló az eloszlással találkoztunk, a többség inkább csak hivatkozott a koncepcióra (41,2%) és közel hasonló arányban törekedtek beleszerkesztésre (31,6%) és a másik anyag tartalmi konzisztenciájára (27,2%).
- A települési önkormányzatok 46 százaléka, a társulások és a megyei önkormányzatok 58,3-58,3 százaléka teljesítette id ben a felülvizsgálati kötelezettségét.
- A megkérdezett összes önkormányzat 81,1 százaléka fejezte ki kritikai észrevételét a felülvizsgálat jelenlegi 2 évenkénti rendszerével kapcsolatban.

A koncepció szakmai megalapozottságát támasztja alá, ha minél több más szervezet lehet részt annak véleményeztetésére. Ezzel kapcsolatban arra voltunk kíváncsiak, hogy általában melyik önkormányzati bizottságok vesznek részt a koncepciók elfogadásában? Mint az az alábbi ábrán is látható, leginkább saját hatáskörön belül kerül elbírálásra a munkaanyag: az összes válaszoló 145 esetben azt jelölte meg, hogy a szociális bizottság, és 129 esetben azt jelölte meg, hogy a Szociális Kerekasztal tárgyal az Sztk-ról. Ez magas említési gyakoriság egyfelől azt jelzi, hogy feladatukat igyekeznek jól ellátni a Szociális Kerekasztalok⁴, másfelől ez is lehet a különböző területtel foglalkozó szervezeti egységek korlátozása.

⁴ A Szociális Kerekasztal célja és feladata a szociális tevékenység, szociális ellátórendszer színvonalas biztosításában való közreműködés, a kapcsolat- és jelz rendszer fejlesztése, a Szolgáltatástervezési Koncepció megalkotását megelőző szakmai egyeztetés. Az általa rendezett fórumokon lehetőség nyílik a kerületi szociális és

sz. ábra: Mely szervezetek tárgyaltak az Sztok javaslattétel elfogadásáról (db)

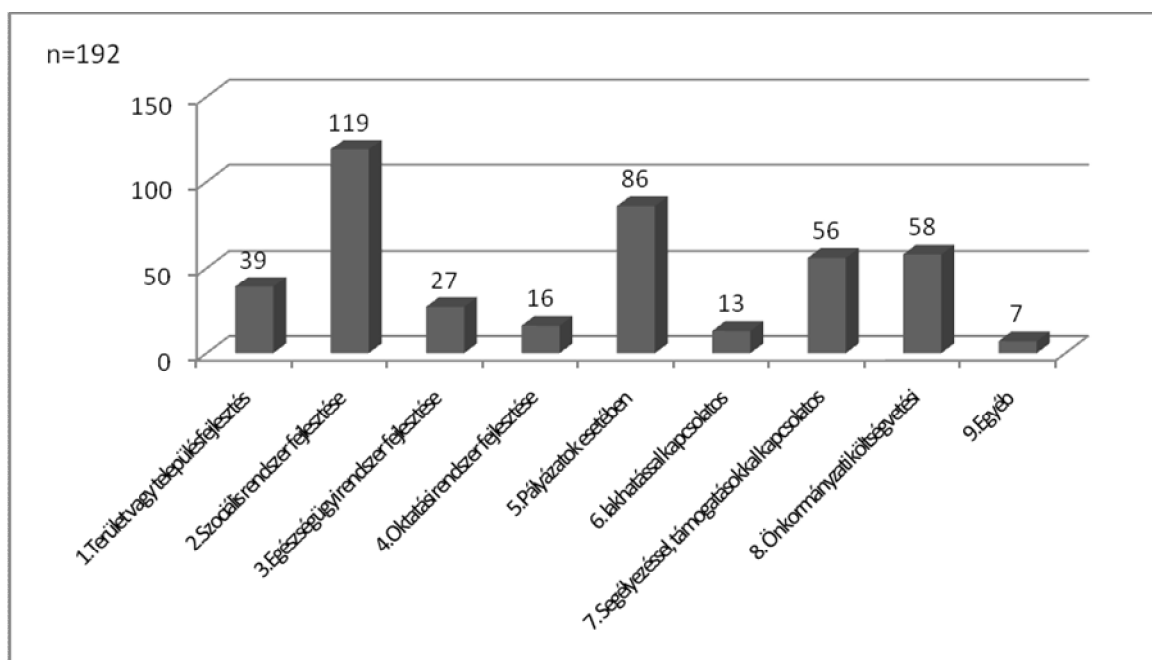


Az adatok alapján vélelmezhet, hogy ahol van Sztok, és feltételezhetően jól van megírva, ott a rendeltetésének megfelelő stratégiai célokat szolgál. Az Sztok-át a következő főbb dokumentumok készítésénél vették figyelembe:

1. Az összes válaszoló 119 esetben jelölte meg azt, hogy az Sztok a *szociális rendszer fejlesztését* szolgálja
2. Az összes válaszoló 119 esetben jelölte meg azt, hogy az Sztok-t felhasználják *pályázatok háttéranyagaként*
3. Továbbá hasonló gyakorisággal került említésre, hogy az Sztok felhasználható az önkormányzati *költségvetés* (58 esetben) és a *segélyezési tervezéssel* (56 esetben) kapcsolatban.

sz. ábra: Mely dokumentumok elkészítésénél vették figyelembe az elkészült Sztok-t (db)

gyermekvédelmi tevékenységek elemzésére, a problémák feltárására, s azok kezelésére, megoldására, amely a hatékonyabb szakmai munkát alapozza meg.



Az er forrás-felhasználás szigorú szabályai mellett az Sztk-át tervez szakemberek munkájának visszacsatolására szolgál az a mutató, hogy a koncepciókban foglalt fejlesztési elképzelések milyen mértékben valósultak meg? Egy 10 fokú skálán az átlagos érték 5,55 volt . azaz feles válasz született: az önkormányzatok közel hasonló arányban érezték úgy, hogy vagy megvalósultak vagy sem a tervei.

sz. táblázat: A fejlesztési elképzelések milyen mértékben valósultak meg

	n	%
1. Egyáltalán nem valósult meg	4	2,5
2	9	5,7
3	17	10,7
4	20	12,6
5	35	22,0
6	15	9,4
7	25	15,7
8	21	13,2
9	9	5,7
10. Teljes mértékben megvalósult	4	2,5
Total	159	100,0

A válaszolók háromnegyede szerint az elmúlt 5 évben készült-e átfogó fejlesztési terv a szociális területen. Ha csak az igen válaszokkal foglalkozunk, akkor az összes igennel válaszoló közül 63,3 százaléka felelte azt, hogy csak *részleges fejlesztés történt, mivel a koncepcióban rögzítettek csak részben valósultak meg* s mindössze 17,5 százalékanak volt arra lehetősége, hogy *a koncepcióban megfogalmazottakon túl, az igények alapján, többlétszolgáltatásokat is kiépítsen*

sz. táblázat: Készültek-e fejlesztések a szociális területen az elmúlt 5 évben

	n	%
1.Nem, mert nincs megfelelő anyagi és humán erőforrásunk	26	16,0
2.Nem, mert pályázati pénzből szeretnénk volna fejleszteni, de a pályázati kiírások nem megfelelőek	16	9,9
3. Igen, de csak részleges, mivel a koncepcióban rögzítettek sem valósultak meg teljes mértékben	76	46,9
4.Igen, de kizárólag a koncepcióban megfogalmazottak valósultak meg	23	14,2
5.Igen, a koncepcióban megfogalmazottakon túl, az igények alapján, többlétszolgáltatások kiépítésére is sor került	21	13,0
Total	162	100,0

A 120 önkormányzatnál, akik az előző kérdésben igennel feleltek, a legtöbb esetben *háztartási, infrastrukturális feltételek javítását* (81,7%) és/vagy *helyi intézkedéseket* (75%) hajtottak végre. Ugyanakkor arányban (19,2%) a legkevesebb említés a *külső partnerekkel való együttműködés fejlesztésére* és a *dokumentációs, adminisztrációs harmonizáció és/vagy fejlesztés* vonatkozott.

sz. táblázat: Amennyiben készültek fejlesztések milyen területre vonatkoztak

	n	%	Total
1.Humán erőforrás fejlesztés (pl. képzés, munkaerő felvétel)	57	47,5	120
2.Tárgyi, infrastrukturális feltételek javítása (pl. számítógép vásárlás, telephely felújítás, szolgálati autóvásárlás)	98	81,7	120
3.Jogharmonizáció és helyi rendeletek aktualizálása	59	49,2	120
4.Külső kommunikációs és tájékoztatási hatékonyság növelése	24	20,0	120
5.Külső partnerekkel való együttműködés fejlesztése	23	19,2	120
6.Esélyegyenlőségi intézkedések (pl. akadálymentesítés, szolgáltatás hozzáférési területi bővítése, elektronikus esélyegyenlőség)	90	75,0	120
7. Dokumentációs, adminisztrációs harmonizáció és/vagy fejlesztés	23	19,2	120

A teljes mintán lekérdezve az látható, hogy az elkészült koncepciót az önkormányzatok vagy a képviselő testületi üléseken (77,1%) vagy a bizottsági üléseken (62%) véleményezték. A társadalmi vita elmaradt, a lakossági fórumok bizonyultak a legnépszerűbb fórumoknak (2,1%).

sz. táblázat: Hogyan, milyen fórumokon véleményezték az elkészült koncepciót

	n	%	Total
1.Lakossági fórum	4	2,1	192
2.Bizottsági ülés	119	62,0	192
3.Képviselő testületi ülés	148	77,1	192
4.Szakmai rendezvény	22	11,5	192
5.Más önkormányzatokkal való egyeztetés	28	14,6	192
6.Egyéb	26	13,5	192

Már más fejezetekben is írtunk róla, a téma valóban fontos, hiszen egy OSZTK elkészítéséhez nélkülözhetetlen a vertikális tervezés. Rákérdeztünk arra is, hogy vajon *Figyelembe vették-e az Sztk elkészítésekor a közigazgatási szintek közti harmonizációs szempontokat?* . vagyis az egymásra épül önkormányzatok terveinek figyelembe vétele megtörtén-e? Az adatokból jól látszik, hogy az egyes önkormányzati szintek jellemzően inkább figyelembe vették más önkormányzatok terveit.

sz. táblázat: Az egymásra épül önkormányzatok terveinek figyelembe vétele

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1.Igen	96	70,6%	10	83,3%	8	66,7%
2.Nem	40	29,4%	2	16,7%	4	33,3%
N Valid	136	100%	12	100%	12	100%

A kérdést tovább boncolva arra is kíváncsiak voltunk, hogy azok az önkormányzatok, akik az el z kérdésben igennel feleltek, a valóságban hogyan használták fel mások koncepcióját a saját Sztk-juk tervezésekor? Bár nagyjából hasonló az eloszlás, de a többség inkább csak hivatkozott a koncepcióra (41,2%) és közel hasonló arányban törekedtek beleszerkesztésre (31,6%) és a másik anyag tartalmi konzisztenciájára (27,2%).

sz. táblázat: Hogyan használták fel más koncepciókat a saját tervezéskor

	n	%
1.Csak hivatkoztunk más koncepció(k)ra	47	41,2
2.Beleszerkesztettünk részleteket a saját terveinkbe	36	31,6
3.Kifejezetten ahhoz igazítottuk a mi terveinket	31	27,2
Total	114	100,0

Egy külön témablokkot szenteltünk a felülvizsgálatnak. El ször arra voltunk kíváncsiak, hogy egyáltalán el tudták-e végezni a felülvizsgálatot, s ha igen, akkor mennyire tudták tartani az

önkormányzatok a törvényben kötelező 2 éves időintervallumot? Úgy néz ki, hogy a mintánkba került önkormányzatoknak inkább sikerült abszolválniuk a feladatot, még akkor is, ha ezt csak késve tették meg. A települési önkormányzatok 46 százaléka, a társulások és a megyei önkormányzatok 58,3-58,3 százaléka teljesítette időben a felülvizsgálati kötelezettségét.

sz. táblázat: Megtörtént-e a kötelező felülvizsgálat, az előre definiált időben

	települési önkormányzat		önkormányzati társulás		megyei önkormányzat	
	n	%	n	%	n	%
1. Nem történt meg	32	23,4%	3	25,0%	0	0,0%
2. Igen, de késve	42	30,7%	2	16,7%	5	41,7%
3. Igen megtörtént	63	46,0%	7	58,3%	7	58,3%
N Valid	137	100,00%	12	100,00%	12	100,00%

Azon önkormányzatok körében, akik az előző kérdésre igennel válaszoltak, arra is kíváncsiak voltunk, hogy a koncepció felülvizsgálatát mely szervezetek végezték el? Sajnos a válasz nem ad nagy örömet, mivel a felülvizsgálati elbírálás gyakorlatában túlnyomóan csak a belső szakemberekre (80,8%) támaszkodnak az önkormányzatok.

sz. táblázat: Kik végezték el a koncepció felülvizsgálatát

	n	%
1.Belső szakemberek	105	80,8
2.A Szociális kerekasztal tagjai	16	12,3
3.Külső, független szakemberek	9	6,9
Total	130	100,0

A korábbi kutatásaink, és az SZMI által rendezett társadalmi vitán is többször felmerült, hogy vajon szükséges-e, tartható-e a 2 éves felülvizsgálati ciklus? Mint az várható volt az előzetes eredményekből, a megkérdezett összes önkormányzat 81,1 százaléka fejezte ki kritikai észrevételét a felülvizsgálat jelenlegi rendszerével kapcsolatban. A teljes minta 52,8

százaléka szerint fontos a rendszeres felülvizsgálat, de a két év nagyon s r q A minta 25,2 százaléka szerint nincs szükség a felülvizsgálatokra, mivel azok figyelembe vétele ritkán történik meg, hiszen úgyis mindent a finanszírozás határoz meg és nem az elvek

sz. táblázat: Szükséges-e a kétévenkénti felülvizsgálat

	n	%
1. Igen fontos, hogy ilyen rendszeresen információ legyen arról, hogy hol tartunk az SztK megvalósításában	30	18,9
2. Igen fontos a rendszeres felülvizsgálat, de a két év nagyon s r	84	52,8
3. Nem, mert semmi szükség a felülvizsgálatra, úgyis mindent a finanszírozás határoz meg és nem az elvek	40	25,2
4. Nem, mert évente készül zárszámadás, az teljesen megfelel ennek az elvárásnak	5	3,1
Total	159	100,0

2.5. A koncepció készítés lehetséges változtatásai

- A mintánkba került önkormányzatok döntő többsége (84,9%) gondolja úgy, hogy igen, fontos az ágazatokon átívelő, komplex szemlélet tervezés.
- A 135 szervezet közül, akik az előző kérdésben igennel válaszoltak, rangsorolva a következő 5 ágazatot jelölték meg: Gyermekvédelmi/gyermekjóléti (96,3%), Egészségügyi (87,4%), Foglalkoztatási (76,3%), Oktatási (65,9%), Kisebbségpolitikai (54,1%).
- A gyermekvédelmi/gyermekjóléti ellátások fejlesztési irányaira a szociális szolgáltatásokhoz szorosan kapcsolódó ágazatként gondoltak az önkormányzatok (az önkormányzatok 68,8 százaléka adaptálta ezt a területet is a dokumentumába). Továbbá az önkormányzatok 81,5 százaléka valamilyen mértékben indokoltnak tartja ennek a két ágazatnak egy dokumentumban való megjelentetését és a fejlesztési irányainak egymással való megfeleltetését, egyeztetését.
- Örömmel tapasztaltuk, hogy a válaszok mintázatából megállapítható, hogy a stratégiai tervezési dokumentum létjogosultsága egy fontos teher minden típusú önkormányzatnak, azonban néhány eredményt érdemes akár az OSZTK kialakításánál, akár az Sztk-ák fejlesztésénél átgondolni.

A 2.3. fejezetben már írtunk róla, hogy a tervezéskor eleve kitértek az önkormányzatok a szociálpolitikai vagy területi sajátosságokat figyelembe véve, más ágazatok fejlesztési törekvéseire. Legtöbbször a gyermekvédelmi/gyermekjóléti, egészségügyi és foglalkoztatási ágazatokat is feltüntették a dokumentumaikban. Jogos tehát a kérdés, hogy *szükséges-e más ágazatokkal való együttműködés a felülvizsgálatok során?* A mintánkba került önkormányzatok döntő többsége (84,9%) gondolja úgy, hogy igen, fontos az ágazatokon átívelő, komplex szemlélet tervezés.

sz. táblázat: Szükséges-e más ágazatokkal való együttműködés a felülvizsgálatok során

	n	%
1. Igen	135	84,9
2. Nem	24	15,1
Total	159	100,0

A 135 szervezet közül, akik az előző kérdésben igennel válaszoltak, rangsorolva a következő 5 ágazatot jelölték meg:

- Gyermekvédelmi/gyermekjóléti (96,3%)

- Egészségügyi (87,4%)
- Foglalkoztatási (76,3%)
- Oktatási (65,9%)
- Kisebbségpolitikai (54,1%)

sz. táblázat: Ha IGEN, milyen ágazatokkal

	n	%	Total
1.Egészségügyi	118	87,4%	135
2.Oktatási	89	65,9%	135
3.Kulturális	34	25,2%	135
4.Gyermekevédelmi/gyermekejóléti	130	96,3%	135
5.Foglalkoztatási	103	76,3%	135
6.Területfejlesztési	52	38,5%	135
7. Kisebbségpolitikai	73	54,1%	135
8. Egyéb	4	3,0%	135

A gyermekevédelmi/gyermekejóléti ellátások fejlesztési irányaira a szociális szolgáltatásokhoz szorosan kapcsolódó ágazatként gondoltak az önkormányzatok (az önkormányzatok 68,8 százaléka adaptálta ezt a területet is a dokumentumába). Mint a szociális ellátáshoz leginkább kapcsolódó rokon ágazat beemelését ezért követendő javaslatnak tartjuk. Ezt indokolja az alábbi adat is, miszerint az önkormányzatok 81,5 százaléka valamilyen mértékben indokoltnak tartja ennek a két ágazatnak egy dokumentumban való megjelölését és a fejlesztési irányainak egymással való megfeleltetését, egyeztetését.

sz. táblázat: Szükséges-e a szociális és a gyermekevédelmi/gyermekejóléti ellátások egy dokumentumban való tervezése

	n	%
1.Igen, mert ezek összetartozó területek egy tervezési dokumentumban kell, hogy szerepeljenek	97	61,0
2.Igen, de csak a kapcsolódási pontokon szükséges az egyeztetés	39	24,5
3.Nem szükséges, mert két külön terület, ezért két külön dokumentum	18	11,3

4.Nem szükséges, mert ennek elkészítéséhez még további, hozzáért humán erőforrást kell biztosítani	3	1,9
9.Nem tudja	2	1,3
Total	159	100,0

A kérdőív legutolsó blokkjában magának az Sztk-nak a létjogosultsága is rákérdeztünk: azaz van-e értelme, hasznosulási jelentősége az önkormányzat számára egy ilyen koncepciónak? Örömmel tapasztaltuk, hogy a válaszok mintázatából megállapítható, hogy a stratégiai tervezési dokumentum létjogosultsága egy hasznos teher minden típusú önkormányzatnak. Azonban néhány eredményt érdemes akár az OSZTK kialakításánál, akár az Sztk-ák fejlesztésénél átgondolni. Az egyes szempontokat egyesével értelmezve a következő javaslatok fogalmazhatók meg:

1. Az önkormányzatok 66 százaléka a szabályozási feltételeket megfelelően tartja arra, hogy harmonizált jogszabályi környezetben el tudjon tervezni a szociális szolgáltatásokkal.
2. Az önkormányzatok 60,7 százaléka úgy véli, szükség lenne egy practice bookra, amelyben segítséget kapnának egy jó Sztk elkészítéséhez.
3. Elkeserít, hogy a vertikálisan egymásra épül, és egymással szinkronba kerül Sztk-ák elkészítéséhez a megkérdezettek 44,7 százaléka szerint szükség van a jó kapcsolati tételre.
4. Ha a nem tudja válaszokat is beleszámítjuk, akkor a bizonytalanokkal együtt közel hasonló arányban (46,4% egyetért és 54,6% nem ért egyet) gondolták azt az önkormányzatok, hogy az egymásra épülés jellege miatt elég lenne, ha csak a kistérségek és a megyék készítenének koncepciókat. A bizonytalan válaszok kihagyásával viszont egyértelműen azok kerültek többségbe, akik szerint a települési önkormányzatoknak is fontos egy saját Sztk elkészítése.
5. Az önkormányzatok 73,9 százaléka a nehéz anyagi helyzete ellenére is úgy véli, hogy mindenképpen gondolnia kell egy fejlődés képes önkormányzatnak a szolgáltatásfejlesztésre.
6. Öröndetes, hogy az önkormányzatok 63,7 százaléka úgy véli, képesek a minimum 5 éves stratégiai tervezésre a szociális ágazatot illetően.

7. Az önkormányzatok 64,2 százaléka szerint az Sztk és a felülvizsgálatai elkészítése nem jelent terhet az önkormányzatoknak . azaz a továbbiakban is nyitottak egy ilyen összegző dokumentum elkészítésére.

sz. ábra: Az önkormányzatok szociális stratégiai tervezésére vonatkozó állítások

