

Műhely

Lakossági igények, lakossági elégedettség és a helyi önkormányzati együttműködések közötti összefüggések a közszolgáltatások területén

Településeink életében a különböző közszolgáltatások meghatározóan befolyásolják a helyi lakosság közérzetét, életminőségét. A lakossági igények megismerése, a szükségletek és a lakossági elégedettség folyamatos monitorozása, az ehhez szükséges információcsatornák intézményesítése, az esetleges visszacsatolás formái, szinte teljesen hiányoznak a magyar közszolgáltatások rendszeréből. A közszolgáltatások modernizálását célzó, az optimális területi léptéket kereső, illetőleg a területi együttműködéseket segíteni hivatott törekvések egyik kiindulópontjának kellene lennie azoknak a lakossági igényeknek, amelyekért a közszolgáltatásokat működtetik. Jelen tanulmány az empirikus vizsgálatok alapján fontosabbnak ítélt közszolgáltatásokhoz kapcsolódó, és a területi együttműködések szempontjából is releváns lakossági igényeket, véleményeket kívánja bemutatni.

A helyi közszolgáltatások ellátásának optimalizálására az elmúlt évtizedekben számos kísérlet történt. Egyes próbálkozások az önkormányzatok statisztikai kistérségek közé szorításával, a kistérségi szintű együttműködés finanszírozási eszközökkel történő kikényszerítésével vélték az optimálisabbnak

tűnő helyi közszolgáltatási rendszert elérni. A kísérlet befejeződését leginkább az jelentette, hogy a finanszírozás megváltozásával széthullottak azok az együttműködések, amelyek nem alulról szerveződve, jól felfogott közös érdekek, és értékek mentén jöttek létre. E kísérletnek – melyet a helyi önkormányzatok többcélú kistérségi társulásaiként hívtak életre 2004-ben – elvitatathatlan érdeme, hogy felismerte a területi együttműködés fontosságát, elültette az önkormányzati területi együttműködési kultúra csíráit, de nem törekedett az optimális területi lépték meghatározására, és az alkalmazott módszer (felülről jövő kényszer) semmiképp nem biztosította a helyi-térségi szintű, hosszú távú fenntarthatóságot.

Az újabb próbálkozások a helyi önkormányzatok helyett az állami szerepvállalást helyezik előtérbe, anélkül, hogy bármilyen számítás, vagy modell-kísérlet – előzetesen, vagy utólagosan – igazolná, hogy az állami feladatellátás jobb, hatékonyabb, mint – azonos feltételek mellett – a helyi önkormányzati lehetne. E kísérletben a térnek, területi együttműködésnek a közszolgáltatások többsége tekintetében semmi helye nincs, mert a legfőbb cél – vagyis az ál-

lami feladatátvétel – már javarészt teljesülni látszik.

Bármilyen kísérletet vizsgálunk a rendszerváltás óta napjainkig, egy közös vonás mindegyikben található. Ez pedig az, hogy akikért a közszolgáltatásokat létrehozták, és működtetik – vagyis a lakosság, és azon belül a különböző célcsoportok – azoknak a véleményére, elégedettségére a legkritikább esetben (sem) kíváncsi a döntéshozó. Ugyanakkor nem tűnik megkerülhetőnek megismerni azokat az elvárásokat, amelyeket az adott szolgáltatás igénybe vevői támasztanak a szolgáltatás irányába, hiszen ezek az ismeretek jelentősen befolyásolhatják a fejlesztési-működtetési, illetve az optimalizációt célzó döntéseket. Ha bármilyen fenntartói döntés nélkül születik, hogy azt megelőzően az igénybe vevői elvárásokat megismernék, akkor a döntéseknek nem csupán a megalapozottsága hiányozhat, de olyan káros hatásokat is eredményezhet, amelyek nem csupán pénzben mérhetőek, de – a szolgáltatás sajátosságaiból következően – az igénybe vevők testi-lelki állapotát is negatíve befolyásolhatják (házi orvos-óvoda).

A közelmúltban a közigazgatásfejlesztési operatív programon belül több kutatás is lehetőséget biztosított az egyes közszolgáltatásokat érintő lakossági vélemények megismerésére. Ezek közül az egyik a KÖFOP-2.3.3-VEKOP-16-2016-00001 azonosító jelű „Helyi versenyképesség-fejlesztési kutatási program” volt, míg egy másik fontos kutatás a KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15. azonosító jelű „A jó kormányzást megalapozó közszolgáltatás-fejlesztés” címet viselte. Jelen tanulmány e kutatásokon belül született empirikus vizsgálatok lényegi eredményeit kívánja bemutatni.

Az empirikus vizsgálatok részint kérdőíves felmérés formájában, részint mélyinterjúk segítségével igyekeztek feltérképezni a lakossági igényeket, illetve a lakossági elégedettséget. A kérdőíves felmérés során összesen 4004 db érvényes kérdőív kitöltése történt meg országosan. A reprezentativitás biztosítása érdekében többlépcsős mintavételi keret kialakítására került sor, mely 200 településre terjedt ki.

A mintavétel három lépcsőben történt:

1. A megyék népességsúlya arányában meghatározásra került a felkeresendő 200 település megyék közötti megosztása.

2. Minden megye esetében véletlenszerűen kiválasztásra került az adott megye települései közül az első lépésben meghatározott számú település, ahol a kiválasztás valószínűsége a település lakosságszám szerinti súlya volt.

3. A kiválasztott településeken lakosságszám szerinti súlyok szerint egy 4041 elemű véletlen minta került kiválasztásra a lakosságból, méghozzá oly módon, hogy a települések lakosságszám szerinti megoszlásában megtalálható természetes törések alapján kialakított 14 településkategória szerint megállapított mintanagyságok teljesüljenek.

Mind a mélyinterjú, mind pedig a kérdőíves felmérés számos közszolgáltatásról kívánt megfelelő szintű információt gyűjteni. Jelen sorok között azonban – különös tekintettel a területi korlátokra – csak azon eredmények bemutatására kerülhet sor, amelyek a helyi önkormányzatok által biztosított legfontosabb, és egyúttal területi léptékben is optimalizálható közszolgáltatások közé tartoznak. (A fontossági sorrend tekintetében – az empirikus vizsgálatok tanúsága szerint – nincs érdemi különbség a lakossági és a helyi önkormányzati megítélés tekintetében.)

A vizsgált közszolgáltatások ezek alapján a következők voltak:

- óvodai ellátás;
- házi orvosi, gyermekorvosi, és védőnői ellátás;
- a helyi közutak fenntartása;
- a szociális ellátásokon belül a gyermekétkeztetés, szociális étkeztetés;

A kérdések leginkább az alábbi területekre terjedtek ki:

- közszolgáltatással való elégedettség
- közszolgáltatásokkal kapcsolatos igények és

1. táblázat: A lakossági kérdőíves felmérés során lekérdezett elemszámok megyénként

Megye	Lekérdezett darabszám	Megye	Lekérdezett darabszám
Bács-Kiskun	209	Jász-Nagykun-Szolnok	153
Baranya	159	Komárom-Esztergom	127
Békés	145	Nógrád	85
Borsod-Abaúj-Zemplén	273	Pest	478
Budapest	711	Somogy	127
Csongrád	168	Szabolcs-Szatmár-Bereg	210
Fejér	174	Tolna	94
Győr-Moson-Sopron	185	Vas	104
Hajdú-Bihar	211	Veszprém	144
Heves	130	Zala	117

Forrás: A helyi közszolgáltatások feladatellátás-szervezési megoldásai
KÖFOP-2.3.3-VEKOP-16-2016-00001

elvárások;

- a közszolgáltatások minőségében érzékelt változások az elmúlt 5 év vonatkozásában;
- közszolgáltatás igénybevételének helye, illetve az utazási szükségletek indoklása;
- jobb minőségű szolgáltatás igénybe vételéért való utazási hajlandóság;

A közszolgáltatások megítélését jellemző területi különbségek

A lakosság közszolgáltatásokra vonatkozó általános elégedettsége tekintetében a következő területi különbségek mutathatók ki:

Meghatározó a térségi elhelyezkedés: a déldunántúli régióban (különösen Baranya megyében) élők körében kiugróan alacsony a teljes mértékben elégedettek aránya; az alföldi (különösen a Hajdú-Bihar megyei) települések esetében pedig jellemzően a legmagasabb a közszolgáltatásokkal nagyon elégedetlenek aránya a válaszadók közül.

A település méret tekintetében az ezer fő alatti (azon belül is az 500-1000 fő közötti) és a 20-30 ezer fő közötti településeken élő válaszadók körében kiugróan alacsony a nagyon elégedettek aránya; az is megállapítható továbbá, hogy a 10-20 ezer fő közötti települések esetében a legnagyobb a nagyon elégedetlen válaszadók aránya.

A jogállást tekintve elsősorban a járásszékhely városok esetében mutatható ki relatív elégedetlenség.

A települések ágazati jellege szerint leginkább a mezőgazdasági profilú településeken élők körében alacsonyabb az elégedettség mértéke.

A helyi közszolgáltatások kapcsán a vizsgálat tárgyát képezte, hogy az előző 5 évben milyen változásokat tapasztalt a lakosság a szolgáltatások minőségében és megállapítható, hogy a túlnyomó többség szerint nem történt érdemi pozitív irányú változás, és igen csekély mértékben olyan vélemények is megjelentek, melyek szerint romlott a minőség. Közszolgáltatásonként eltérő, hogy mely településtípusokban alacsonyabb a javulást érzékelők aránya. Az óvodai nevelés, háziorvosi és házigyermekorvosi, valamint védőnői ellátások esetében a kisebb települések lakosai érzékelték legkevésbé javulást, míg a szociális ellátások esetében inkább a nagyobbak.

A feladatellátás egyik fontos kérdése, hogy fizikailag hol valósítható meg költséghatékonyan és az egyenletes minőséget is biztosítani tudó ellátás.

A mintában átlagosan 5% alatt alakult azok aránya, akik kényszerből, vagy önszántukból másik településre utaznak, melynek távolsága jellemzően maximum fél óra.

A részletesen vizsgált közszolgáltatások közül a legnagyobb arányú utazási szükséglet a házi gyermekorvosi ellátás, majd sorrendben az

óvodai nevelés és a házi orvosi ellátás esetében mutatkozik.

Az utazás okai között elsősorban a szolgáltatáshiányt, illetve a nem megfelelő szolgáltatási színvonalat emelték ki a válaszadók.

A lakosság közszolgáltatásokkal kapcsolatos igényeit jól mutatja, hogy a lakosság jelentős része (30-50%-a) lenne hajlandó – jellemzően maximum fél órással – többlettutatózást vállalni egy jobb minőségű szolgáltatásért, ami jelzi azt is, hogy van még fejlesztési potenciál (és szükséglet) a közszolgáltatások területén. A lakosság részéről jelzett utazási hajlandóság ugyanakkor nem jelenti azt, hogy ténylegesen sor is kerül magára az utazásra. Ennek okai a következők lehetnek:

- a lakosság egy jelentős része nincs abban az anyagi, illetve fizikai helyzetben, hogy utazni tudjon;
- a lakosság nem feltétlenül rendelkezik megfelelő információval az elérhető további feladatellátási helyek szolgáltatási színvonaláról;
- bizonyos esetekben előfordulhat az is, hogy térségi szinten nincsenek akkora mértékű minőségbeli különbségek az egyes szolgáltatóhelyek között, melyek a jelenlegi közlekedési lehetőségek mellett utazásra ösztökélnék a lakosságot;

A lakosság elvárásai, igényei között a legelőkelőbb helyen a szolgáltatások hozzáférhetősége (helyben való igénybe vehetőség, illetve rugalmas, megfelelően hosszú nyitvatartási idők), illetve a megfelelően képzett és megfelelő számú humán erőforrás rendelkezésre állása szerepelt.

Az igénybe vevők száma, aránya alapján jelentős eltérések mutatkoznak a különböző típusú települések között, amely a differenciált feladattelepítés, és a feladat megfelelő (vagyis minimum szakmai követelményeket kielégítő) ellátására is komoly hatást gyakorol. Alacsony lélekszámú, valamint kedvezményezett besorolású települések esetén sokkal nagyobb azon igénybe vevők aránya, akik a szociális ágazat szolgáltatásait veszik igénybe, mint például a nagyobb lélekszámú városokban, ahol a köznevelési szolgáltatások iránt mutatkozhat magasabb arányú igénybe vétel. Az igénybe vevők tényleges száma mellett a jövőbeni szolgáltatás tervezésnél célszerű lenne figyelemmel lenni a látens igényekre. Ez konkrétan azt jelenti, hogy amennyiben egy adott településen egy adott szolgáltatás nem elérhető, az nem jelenti azt, hogy arra helyben nincs is igény. (A mechanikus adatfelmérések viszont csak a meglévő szolgáltatások jellemzőit veszik számba.)

Az egyes közszolgáltatások lakossági megítélésére vonatkozó fontosabb megállapítások

Óvodai ellátás

Az óvodai ellátás az egyik legfontosabb humán közszolgáltatások közé tartozó feladat, amelyet jelenleg a helyi önkormányzatok biztosítanak.

Az igénybe vevők óvodai ellátással szembeni elvárásait két részre lehet osztani. Egyrészt léteznek az ún. szoft tényezők, amelyek a gyermekek kiegyensúlyozott érzelmi fejlődését, a testi-lelki épség megővését, és mindezekkel szoros összefüggésben, a dolgozók szakmai felkészültségét helyezik előtérbe. A másik nagy csoportot az infrastrukturális feltételek, illetőleg az elérhetőség kérdései képezik.

A lakossági igényeken alapuló helyes értékelés és döntés kialakítása során korántsem mindegy, hogy az igénybe vevők miként rangsorolják az általuk megfogalmazott követelményeket.

Az óvodai ellátás esetén – a lakossági felmérés eredményeinek tükrében – az alábbi rangsor látszik kialakulni:

Első helyen szerepelt az az elvárás, hogy *szerezzék a gyerekeket és a gyerekek szeressenek oviba járni.*

Második helyen az az igény fogalmazódott meg, hogy *vigyázzanak a gyerekekre és a gyerekek biztonságban legyenek.*

A humán erőforrást illetően, és a szolgáltatás minőségét jelentősen befolyásoló elvárás az óvónók *szakmai felkészültségét* illetően fogalmazódott meg.

Az infrastrukturális feltételekkel kapcsolatban az alábbi sorrend alakult ki:

Az óvoda *jól felszerelt* legyen;

Az étkeztetés *jó minőségű* legyen;

A *higiénia, a tisztaság* megfelelő legyen;

A lakosság által észlelt hiányosságok részben az elvárások inverzeinek tekinthetők, de részben el is térnek azoktól.

A humán erőforrással kapcsolatos hiányosságok a következők voltak:

A gyermekek szeretete, óvónók hozzáállása;

Készségfejlesztés, fejlesztés hiánya, iskolára való felkészítés problémái;

Az infrastruktúra tekintetében a lakosság az alábbi hiányosságokat érzékelte leginkább:

Az intézmény általános infrastruktúrája, illetve eszközfelszereltsége;

Az intézmény elérhetőségi problémái (busz), a nyitva tartás problémái;

A lakossági felmérés eredményeinek tükrében nagyon fontos kiemelni, hogy a lakossági elvárások sorrendjének első helyén *nem az infrastrukturális tényezők állnak*. Ezt azért is érdemes külön hangsúlyozni, mert jellemzően a fenntartók (önkormányzati képviselő-testület, polgármesterek) szívesebben foglalkoznak az intézmények infrastrukturális fejlesztésével, és sokkal kevésbé szentelnek figyelmet az intézményi munkának. Ez részben érthető is – bár semmiképp nem elfogadható – hiszen az infrastrukturális fejlesztések egyrészt látványosabbak, másrészt leginkább „csak” anyagi források kérdése, míg az intézmény lényegét jelentő emberi tényezők vizsgálata, és fejlesztése sokkal érzékenyebb, és nehezebb feladatnak ígérkező terület. Ugyanakkor – legalábbis, ha a fenntartó az igénybe vevők érdekeit tartja szem előtt – semmiképp nem kerülhető meg az alapvetően humán erőforrást érintő monitoring tevékenység, és – amennyiben az szükségesnek mutatkozik – az igénybe vevők, valamint a szolgáltatók együttműködése mellett kialakított, szakmailag megalapozott beavatkozás sem. Ebben a folyamatban – az eddigi tapasztalatok szerint – a legnagyobb hiányosság a lakossági igények önkormányzati képviselők által történő közvetlen megismerése tekintetében mutatkozik. Az igénybe vevők személyeket érintő kérdésekben sokkal nehezebben nyilatkoznak meg és fordulnak közvetlenül az önkormányzati képviselőkhöz, mint pl. olyan esetben, hogy elromlott egy játék, vagy rossznak vélik az ételt. Az igénybe vevői prioritások alapján az is érzékelhető, hogy az intézmény megfelelő működésének megítélésében alapvető szerepet játszanak az olyan emberi tényezők, mint a szeretet nyújtási képesség, gondoskodás, stb. Amennyiben a fenntartó számára fontos, hogy ezek az alapvető igények teljesüljenek, akkor a teljesülést egészen az egyes dolgozókra vetítve, rendszeresen szükséges vizsgálnia. Mind ehhez egyfajta legitimi-

tást, hivatkozási alapot a feltérképezett lakossági igények is képezhetnek.

Az intézményvezetők által közvetített igénybe vevői vélemények – amennyiben ilyenre egyáltalán sor kerül – nyilvánvalóan szűrtek, és nem közvetlenül képesek megjeleníteni azt a tartalmat, súlyt és élt, amellyel az intézményvezető találkozhatott. Mindezen indokok alapján kifejezetten fontos megteremteni azokat a *kommunikációs csatornákat*, ahol az önkormányzati képviselők közvetlenül is találkozhatnak az igénybe vevői – akár pozitív, akár negatív – véleményekkel, és akár közvetlenül is reagálhatnak azokra.

A lehetséges kommunikációs csatornák számba vétele során célszerű figyelembe venni, hogy ezen közszolgáltatás esetén az igénybe vevői kör, pontosabban a gyermekek szülei, nevelői, alapvetően a fiatalabb generációhoz tartoznak, akiktől egyáltalán nem idegen az internet- és a különböző közösségi oldalak aktív használata. Mindez lehetőséget biztosít arra, hogy a fenntartó kialakítson, vagy igénybe vegyen olyan meglévő információs hálózatot és technológiát (akár a saját honlap segítségével is), ahol az igénybe vevők az anonimitás mellett is közvetíthetik a szolgáltatást érintő véleményüket a helyi döntéshozók felé.

A folyamatos kommunikációt biztosító csatornák kiépítése és működtetése mellett, illetőleg azon belül célszerű legalább évente egy alkalommal lakossági igény- elégedettségi felmérést is intézményesíteni. Ennek a formája éppúgy lehet papíralapú, mint elektronikus, vagy esetleg egyéb lekérdezési módszer. Az eredmények nagy segítséget nyújtanak abban, hogy a helyi döntéshozók tisztában legyenek azokkal az igényekkel, problémákkal, amelyek adott időszakban leginkább előtérbe kerülnek a település, vagy egy adott településrész életében. (Ez azért is különösen fontos mert az igények területileg is differenciáltak lehetnek: egy olyan település lakossága számára, amely helyben nem rendelkezik óvodával, különösen fontos lehet az elérhetőség, a nyitva tartás kérdése, míg a székely települések lakossága, az óvónők hozzáállását helyezhetik előtérbe.)

A lakossági igények ismerete nem csupán a fenntartás zavartalanágának biztosítása, illetve az igényekhez illeszkedő fejlesztési elképzelések támogatása miatt tűnik fontosnak, de a területi optimalizációs kérdések megválaszolásához

is elengedhetetlen. Bármilyen típusú területi optimalizációs döntést megelőzően – legyen szó pl. a meglévő ellátási körzet növeléséről, vagy éppen intézménymegszüntetést fontolva egy másik intézményhez való csatlakozásról – fontos vizsgálni, hogy a megváltozott helyzet vajon milyen mértékben illeszkedik a helyi sajátosságokhoz, a helyi lakosság elvárásaihoz. Ha például az adott településen jelentősebb a speciális nevelési igényű (SNI) gyermekek száma, miközben a potenciálisan közös fenntartású óvoda ugyan alapító okirat szinten biztosítja az ilyen ellátást, azonban a valóságban a csoportok létszáma az alkalmazottak hiányzó szakmai felkészültsége, nem teszi lehetővé érdemben az SNI-s gyermekekkel való aktív foglalkozást, akkor az egyébként – gazdasági szempontból – racionálisnak tűnő területi optimalizálási célokat felülírhatják a tényleges lakossági igények, helyi sajátosságok. Ez annyiban, tekinthető irányadó megállapításnak amennyiben ismerik, és figyelembe is veszik azokat az igényeket, célokat, amelyeket az adott intézményt működtetik, a szolgáltatást biztosítják.

Házi orvosi ellátás

A lakossági felmérés e szolgáltatás esetén alapvetően a háziorvosi tevékenységre koncentrált, így itt az infrastrukturális feltételek értékelése nem kapott érdemi szerepet. (Meggjegyezhető, hogy a tapasztalatok szerint, és a lakossági felmérések természetéből adódóan, ha valamivel a lakosságnak komoly problémája van, akkor azt abban az esetben is elmondja, hogy ha a kérdés egészen másra irányul. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy a felmérés időszakában – 2017-2018 – az infrastrukturális elemek e szolgáltatás esetén nem képezték az ellátás súlyponti problémáját.)

A háziorvosi ellátásra vonatkozó lakossági elvárások tartalmuk, előfordulási gyakoriságuk alapján az alábbi kategóriákba sorolhatók, a következő prioritási sorrend mellett:

A legfontosabb követelménynek a szakmai felkészültséget, a szakszerűséget, a tapasztalatot, egy szóval a *szakmaiságot* jelölték meg a válaszadók.

Csaknem azonos értékelést kapott egy kifejezetten személyhez köthető szempont, valamint a minden szolgáltatás esetén fontos, de itt talán kiemelkedő jelentőségű *elérhetőség, rendelkezésre állás* igénye. A személyhez köthető elvárás olyan

tulajdonságokkal hozták összefüggésben, mint az *emberséges, humánus, lelkiismeretes*, közvetlen, kedves, türelmes, stb.

A negyedik helyre került az az elvárás, amely jelentősen ellátáspecifikus, és amely a kevesebb *várakozási időre, a pontosságra*, vagy éppen a *rendelési idő* tartamára vonatkozott.

Végül az ötödik csoportba tartoztak azok az elvárások, amelyek az orvos és a beteg közötti *bizalommal*, megbízhatósággal voltak kapcsolatosak.

A hiányosságok ezen ellátás tekintetében nem, illetve csak részben voltak az elvárások alatt kialakult sorrend inverzei. Például, a szakmaiság, amely az elvárások esetén az első helyen szerepelt, a hiányok között szinte egyáltalán nem jelent meg. Mindebből az a – kifejezetten pozitív – következtetés vonható le, hogy a lakosság alapvetően elégedett, de semmiképp nem elégedetlen a háziorvosok szakmai felkészültségével.

A háziorvosi ellátással kapcsolatos hiányosságok sorrendje az alábbiak szerint alakult a felmérés eredményei tükrében:

A legnagyobb problémát a várakozási idő, a rendelés hossza, a rendelési idő jelentik.

A második helyen az emberség, az empátia hiánya, a hozzáállás jelentette, az alapvetően ugyan az egyes személyhez köthető problémát, amely azonban – gyakoriságánál fogva – rendszerszintű problémává válhatott.

Harmadik helyen szerepelt az elérhetőség kategóriája, ahol a helyi elérhetőség hiányát, a településen, településrészen a ritka rendelést kifogásolták.

A lakossági elvárások értékelését, a lehetséges fenntartói stratégia kialakításának irányait talán árnyalhatja a közvetlen szolgáltatást biztosító oldal, vagyis a háziorvosok álláspontja (ennek megismerésére a mélyinterjúk során nyílt lehetőség). A háziorvosok felhívták a figyelmet arra, hogy itt egy olyan alapszolgáltatásról van szó, amely esetén ugyanazon igénybe vevők, az egészségügyi ellátást – a háziorvos döntésétől függően – egy felsőbb fokú egészségügyi intézményen belül is igénybe veheti. (Ez például nem mondható el az óvodai ellátásról, illetve a helyi közszolgáltatások többségéről sem.) Ez a körülmény azért fontos, mert az alapellátás során kiemelt jelentőségű a megfelelő diagnosztikai hát-

tér, és a helyes diagnózis megállapítása (amely alapján az alapellátáson túli további vizsgálatokat irányoznak elő, vagy közvetlen gyógykezelést alkalmaznak). Ez – a háziorvosok szerint – egyrészt infrastrukturális háttérrel (illetve annak lehető legszélesebb és legkorszerűbb biztosítását jelenti, ami a felsőbb központok tehermentesítését, az időbeni beavatkozás lehetőségét is elősegíti), másrészt szakmai felkészültséget követel meg. Ugyanakkor legalább ilyen fontosnak vélik a szolgáltatást igénybe vevők mentális kezelését, amely ebben az esetben a kedvességet, a törődést jelenti leginkább. Alapellátás esetén nem a komoly orvosi beavatkozások (pl. műtétek) állnak az ellátás középpontjában. Így – a vélt, vagy valós betegségből a gyógyuláshoz vezető úton – rendkívüli fontosságú a páciens lehető legemberesebb kezelése.

A lakossági és a közvetlen szolgáltatást biztosító igények egyik közös pontja a háziorvosok személyes tulajdonságaihoz kötődik, amelynek nem csupán a szolgáltatás megfelelő minőségű biztosítása tekintetében lehet jelentősége, de szerepet játszhat a területi optimalizációt célzó döntések előkészítésében és kialakításában is.

Szükséges hangsúlyozni azt, hogy a lakossági igények területi optimalizáció szempontjából releváns elemeinek vizsgálata során nem térhetünk ki az egészségügyi ellátás általános problémáira (pl.: finanszírozás módja, mértéke, orvoshiány), azonban nem hagyhatók figyelmen kívül azok a lehetőségek, amelyek elősegíthetik a feladat címzettje (vagyis a helyi önkormányzat), valamint az igénybe vevők közötti információáramlás kialakítását, intézményesítését.

A mélyinterjúk, illetve korábbi kutatások 1/ rámutattak arra, hogy a helyi közszolgáltatások esetén csak helyenként és inkább kivételes esetben történt lakossági elégedettség mérés, vagy bármilyen típusú monitoring tevékenység. Általános polgármesteri vélekedés az – függetlenül a településmérettől – hogy akiknek problémájuk adódik, azok úgy is jelzik, vagy közvetlenül a döntéshozóknak, vagy a hivataloknak. A jelzések eszközei javarészt a személyes találkozások (hivatalosan fogadóóra, vagy egyéb informális esemény), illetve a lakossági fórumok, lakossági meghallgatás, vagy újabban a közösségi oldalak lehetnek. A helyi döntéshozók többnyire úgy vé-

lik, hogy ezek a csatornák elegendőek, és megfelelően lépések közvetíteni a lakossági igényeket. A háziorvosi ellátás esetén ez annyiban egészülhet ki, hogy a lakossági igényeket a háziorvos is képes közvetíteni a helyi döntéshozók irányába. *Ugyanakkor az is valószínűsíthető, hogy a bevett információs csatornák egyike sem alkalmas igazán az alapvetően személyes tulajdonságokhoz kötődő lakossági elvárások közvetítésére.* Az is érzékelhető, hogy az ilyen típusú elvárások igen előkelő helyet foglalnak el nem csupán az igénybe vevők által kialakított rangsorban, de a háziorvosok szolgáltatásról kialakított véleményében is. Összehasonlításképp érdemes rámutatni arra, hogy még az olyan egyszerű, és szolgáltatás minőségét tekintve az emberi tulajdonságoktól viszonylag független tevékenység esetén, mint pl. a csomagküldő szolgáltatás, a szolgáltató fontosnak tartja a személyhez kötődő tulajdonságok értékelését. (Ismeretes, hogy a csomagátvételt követő elégedettségi kérdőívek tartalmaznak olyan kérdéseket is, mint a futár udvariassága, megjelenése, viselkedése, stb.) Sajátos, hogy ezzel szemben, a társadalom számára oly fontos szolgáltatás esetén, mint a háziorvosi tevékenység, nem létezik semmiféle olyan elégedettség mérés, amely a fenntartó számára bármilyen információt lenne képes közvetíteni az olyan érzékenyek tekinthető elvárásokról, amelyekkel a szolgáltatást nyújtó közvetlen tevékenysége jellemezhető. E közszolgáltatás esetén is igaz az a megállapítás, hogy ha a feladatellátás címzettje nem elégszik meg kizárólag az infrastrukturális feltételek biztosításával, akkor a lakossági igények megismerését célszerű intézményesíteni. Az intézményesítés lehetőségeire, az alkalmazható eszközökre az óvodai ellátás alatt rögzített megállapítások lehetnek irányadók a szolgáltatás esetén is, kiegészítve azzal, hogy az idősebb korosztály esetén nem elsősorban a modern információs technológia által nyújtott lehetőségekre szükséges a hangsúlyt helyezni.

Kétségtelen, hogy a jelenlegi finanszírozási, szabályozási környezetben a helyi önkormányzatok a szolgáltatás humánfeltételeire való ráhatása hihetetlenül csekély. Ugyanakkor azt is szükséges hangsúlyozni, hogy egyetlen, a lakosság egészségügyi ellátásáért felelősséget érző önkormányzat sem mondhat le arról az igényről, hogy megismerje, képviselje, és lehetőség szerint

érvényesítse azokat az elvárásokat, amelyeket a helyi lakosok fogalmazznak meg a szolgáltatást biztosítók irányába.

A háziiorvosi ellátás esetén a szolgáltatás területi optimalizációjának kérdése alapvetően az ellátási körzetek meghatározására korlátozódik. Ismeretes az is, hogy a számos közszolgáltatás esetén figyelembe vett lakosság szám önmagában messze nem elegendő szempont ahhoz, hogy segítséget nyújtson a feladatellátás címzettjének, a megfelelő területi léptékek kialakításához. Az esetszám – mely több éves adatok alapján vizsgálható – sokkal inkább valós képet fest arról a területi egységről, amelyet egy adott háziorvos kielégítő színvonalon, jelentős túlterheltség nélkül képes ellátni. (Egy település, vagy településrész demográfiai helyzete alapvetően befolyásolja az ellátott betegek számát. Azonos lélekszám mellett, egy javarészt fiatalok lakta településen, vagy településrészen jellemzően sokkal kevesebb az esetszám, mint pl. az előregedő kislakókban, vagy a fiatalabb, de szegregált környezetben.) Az ellátási körzet kialakítása során a körzetnek – így a helyi döntésnek – egyszerre több követelménynek célszerű megfelelni:

- a körzet kellőképp legyen vonzó az ellátást biztosító háziorvos egzisztenciális karrierépítése szempontjából;
- az ellátandó esetszám alapján biztosítható legyen a lakosság megfelelő színvonalú ellátása;
- az ellátást biztosító személyes tulajdonságai találkozzanak a lakosság elvárásokkal;

A különböző, egymással nem feltétlenül szinkronban álló követelmények jelentős részére az önkormányzatok nem mindig képesek érdemi hatást gyakorolni. A külső peremfeltételek meghatározása jelentős részben függ a központi döntéshozó által kialakított finanszírozási, szabályozási követelményektől, a település, vagy településrész demográfiai, közlekedési, földrajzi helyzetétől. Ezekről a tényezőkről semmiképp nem lehet elfeledkezni akkor, amikor a háziiorvosi ellátás területi optimalizációja a kérdés.

Gyermekorvosi ellátás

A gyermekorvosi ellátás a vizsgálat fókuszta tekintetében nem különbözik érdemben a háziiorvosi ellátástól, így az ott rögzített megállapítások, következtetések hasonlóképp érvényesülhetnek a gyermekorvosi ellátás esetén is.

Védőnői ellátás

A védőnői ellátás hivatalosan ugyan nem képezi a tipikus egészségügyi szolgáltatások részét, jellemző tevékenységi körénél fogva azonban mégis ahhoz áll a legközelebb. Épp ezért a szolgáltatásra vonatkozó megállapítások itt is hasonlóan alakulnak, mint a részletesebben bemutatott háziiorvosi ellátás esetén, azonban bizonyos eltéréseket indokolt jelezni.

A lakossági elvárások között a háziiorvosi ellátáshoz képest többletigényként jelenik meg a *gyermekek szeretete*, illetve a *tanácsadás*, segítség a szülőknek.

A hiányosságok közül pedig kiemelhető a fiatalokat érintő *felvilágosító tevékenység* nem megfelelő értékelése a szülők részéről.

A területi optimalizációs lehetőségek, illetve szempontok esetén itt különösen fontos a lakosság számán túli finomabb demográfiai adatok figyelembe vétele, hiszen a szolgáltatás – a gyermekorvosi szolgáltatáshoz hasonlóan – nem terjed ki a lakosság egészére.

A helyi közutak fenntartása

A helyi közut fenntartás ugyan nem sorolható a személyhez kötődő szolgáltatások körébe, azonban a vonalas közszolgáltatások közül ez egy olyan terület, ahol jelen pillanatban nem érvényesül olyan mértékű a központi szabályozás, amely kizárná a szolgáltatásra vonatkozó területi optimalizációs kezdeményezéseket a helyi önkormányzatok részéről.

A lakossági elégedettség hiánya is jelentősen tekinthető a közútfenntartási feladatok tekintetében, függetlenül, hogy az önkormányzati, vagy állami kezelésbe tartozik-e. A helyi közutak állapotát pedig mind a lakosság, mind pedig a helyi önkormányzatok a legfontosabb problémák között tartják számon.

A helyi közútfenntartási tevékenység egyik dimenziója a fenntartáshoz szükséges infrastruktúra biztosítását jelentheti. Ez az infrastrukturális háttér még a legnagyobb városok esetén sem áll rendelkezésre – saját tulajdonban – teljes körűen. (Az egyes műtárgyak vizsgálatához szükséges diagnosztikai háttérrel jellemzően az állami közútkezelő rendelkezik csupán, ott is csak regionális, vagy még nagyobb területi léptékben állnak rendelkezésre ilyen eszközök.) Ugyanakkor az is előfordul, hogy bizonyos fejlesztési forrá-

sok (pl. Vidékfejlesztés Program) kifejezetten támogatják a közutak fenntartásához szükséges eszközbeszerzéseket, társulások formában is. A helyi önkormányzatok többsége azonban, a közút fenntartásával kapcsolatos feladatait jellemzően vásárolt szolgáltatás (vagyis kiszerezés) formájában teljesíti. Így a szükséges infrastruktúra racionális hasznosításában ugyan rejtőzhetnek területi optimalizációs lehetőségek, azonban sokkal nagyobb figyelmet érdemes szentelni annak a szakértelemnek – pontosabban szakértelem hiánynak – amely semmiképp nem könnyíti meg a helyi közútfenntartói feladatok megfelelő teljesítését. A tapasztalatok szerint a kisebb települések egyáltalán nem rendelkeznek üzleti szakemberekkel, még sokszor a nagyobb városokban sem található teljes munkaidős foglalkoztatásban olyan szakember, akinek a közútfenntartás lenne a kizárólagos feladata. Ez a hiány különösen akkor jelenthet problémát, ha valamilyen fejlesztési forrás lehetőséget biztosít valamilyen típusú közútfejlesztésre (amely gyakran épp a fenntartás hiányosságait kívánja pótolni). A helyi döntéshozók ilyen esetekben ritkán rendelkeznek azzal az információval, amely alapján megalapozottan megállapítható lenne a szükséges beavatkozás módja, az optimális megoldás műszaki paramétere, és nem utolsósorban a megvalósításhoz elengedhetetlen forrás reális meghatározása. (Ez utóbbi hiányosság különösen komoly problémát jelenthet a túlárzott ajánlatok kiszűrésében.)

A fejlesztési lehetőségektől függetlenül, a helyi döntéshozók többsége az utak azon tulajdonságaival sincs megfelelő mélységben tisztában, amelyek a fenntartáshoz kapcsolódó tervek, beavatkozások kialakításához lennének szükségesek. Az ilyen hiányzó szakértelem racionális biztosítása leginkább csak területi együttműködés mellett tűnik orvosolhatónak. Ez nem azt jelenti feltétlenül, hogy egy adott területi léptékben – amely a feladatok gyakorisága alapján leginkább a járási léptéket jelentheti – közösen foglalkoztatnak ilyen szakembert, hanem járási léptékű együttműködés mellett veszik igénybe az ilyen típusú szolgáltatást, amely éppúgy lehet vásárolt szolgáltatás is, mint saját alkalmazás. A fontos az lenne, hogy létezzen olyan szakmai háttér, amely megfelelő gyakorisággal vizsgálja, értékeli, és tervezi a helyi közutak fenntartásával kapcsolatos

teendőket, minden egyes település számára. Ennek hiányában az üzleti feladatok szakszerű és tervszerű ellátása akkor is problémás lenne, ha a fenntartásra megfelelő forrással rendelkezne minden egyes önkormányzat.

Gyermekétkeztetés, szociális étkeztetés

A két szolgáltatás esetén a szolgáltatást igénybe vevők köre ugyan eltérő, azonban a lakossági elvárások, valamint a területi optimalizáció tekintetében nem érzékelhetőek olyan jelentős különbségek, amelyek a két szolgáltatás elkülönült tárgyalását indokolnák.

Az igénybe vevők által megfogalmazott elvárások alapján az alábbi rangsor alakult ki az étkeztetés irányába:

- az étel legyen *finom, ízletes* (a válaszok meghatározó többsége ezt az igényt fogalmazta meg);
- a második helyen az ételek *egészségességét* jelelték meg a válaszadók;
- csupán a harmadik helyen szerepelt az elvárások között az étel *menyisége*;
- végül, viszonylag kevés esetben említették a *változatosság* iránti igényt, illetve a *gyümölcsök*, zöldségek előfordulásának megfelelő gyakoriságát;

Az étkeztetéssel szemben megfogalmazott hiányosságok legnagyobb részt az elvárások inverzeinek feleltethetők meg, a rangsor tekintetében is:

- a legnagyobb számú kritika az ételek finomságát érte, a gyermekétkeztetés esetén pedig külön hangsúlyozták az ízletesség hiányát, illetve az ételek íztelenségét. Fontos hangsúlyozni azt is, hogy válaszadók jelentős része nem is a kiváló minőséget hiányolta, hanem egyszerűen az *ehetőség szintjét* kérte számon a szolgáltatás biztosítása során;
- a második helyen az ételek *menyisége* okozott problémát a szolgáltatást igénybe vevők számára;
- a harmadik helyen a *gyümölcsök* hiányát jelelték meg a válaszadók;
- a hiányosságok között csupán a negyedik helyen szerepelt az ételek *egészségességét* érintő kritika;

A válaszok gyakorisága alapján ugyan önálló kategória kialakítása nem tűnt indokoltnak, azonban célszerű jelezni azt az igényt, illetve hiányosságot, amely a *helyi, helyben termelt* alapanyagok iránt mutatkozott. Ugyanakkor ez az

igény, illetve hiányosság bizonyos kapcsolódási pontot is jelenthet a szolgáltatást érintő földrajzi optimalizáció kérdésével.

A szociális- illetve gyermekétkeztetést az önkormányzatok gyakran piaci szereplőként keresztül biztosítják, amikor a szolgáltatást biztosító szervezet a piaci törvényszerűségek alapján alakítja a szolgáltatás azon területi léptékét, amely képes biztosítani a tevékenység gazdaságos elvégzését. (Ezt természetesen az is befolyásolhatja, hogy a feladat címzettje, vagyis az önkormányzat, milyen mértékben képes kiegészíteni az államilag biztosított, de jellemzően elégtelen szolgáltatási normatívát.) Ugyanakkor a területi optimalizáció kérdésének létezik egy olyan vetülete is, amelynek létezésére, fontosságára néhány ú. n. jó gyakorlat hívhatja fel a figyelmet. A közétkeztetési feladatokat ugyanis több önkormányzat oly módon igyekszik megoldani, hogy közvetlenül integrálja a helyi kis/östermelőket, illetőleg támaszkodik a helyi szociális szövetkezet által termelt alapanyagokra. Ez a módszer egyszerre kíván eleget tenni a szolgáltatói költséghatékonysági igényeknek, valamint az egészséges és friss alapanyagok iránt megfogalmazott igénybe vevői elvárásoknak. Az is jellemző, hogy a szolgáltatás területi léptéke egy, vagy csupán néhány önkormányzatra terjed ki. Ez viszont önmagában nem jelenti azt, hogy e módszer alkalmazása mellett ne lenne lehetőség a területi lépték jelentősebb növelésére. Ennek egyik feltétele a városok és a vidéki települések közötti együttműködés kialakítása, illetve kiterjesztése lenne, a szóban forgó közszolgáltatások területére. Amennyiben a kisebb területi lépték és szereplői kör mellett már működő modellt a város és vonzáskörzete területi egységére is kiterjeszthető, az nem csupán a város-vidék kapcsolatok erősítését, a kölcsönös előnyökre építkező kapcsolatok kialakítását szolgálhatja, de jelentősen javíthatja az igénybe vevők elvárásainak teljesülését is. Nem állítható, hogy az ilyen típusú területi optimalizáció kizárólag a települési önkormányzatok együttműködési készségén múlik, de az viszont igen, hogy ha ez az együttműködési hajlandóság nincs meg, akkor a kiaknázatlan potenciálok sohasem fognak hasznosulni.

A területi együttműködés kultúrájának kialakítása, fenntartása, elmélyítése

A közszolgáltatások területi optimalizációjához az esetek jelentős részében elengedhetetlen a helyi önkormányzatok között valamilyen típusú együttműködés. A magukra hagyott települési önkormányzatok többnyire saját belátásuk szerint, saját habitusuk és aktivitásuk alapján vesznek, vagy nem vesznek részt településközi együttműködésben.

A területi optimalizáció természetesen nem csupán a helyi döntéshozók számára kiemelten fontos gazdaságossági kérdés, hanem az ágazati döntéshozó által meghatározott szakmai célok teljesülésének, a teljesülés minőségének kérdése is egyben. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy a területi optimalizációt biztosító együttműködések kialakítása, fenntartása közös – helyi-központi – érdek kellene, hogy legyen.

Mindez nem jelenti azt, hogy a helyi önkormányzatok – a segítő központi támogatás hiánya mellett – messzemenően kiaknázták volna az együttműködésben rejlő lehetőségeket. Az együttműködési hajlandóság – a tapasztalatok szerint – egyenes arányban csökken a település lakosságának növekedésével. Viszonylag ritka eset – igaz ilyenre is akad példa – amikor egy megyei jogú város közszolgáltatási filozófiája nem reked meg a városhatárok között, hanem – a város funkciójának megfelelően, és az Möt. rendelkezéseivel összhangban – gondoskodni kíván azokról a településekről is, amelyek magasabb szintű, szélesebb körű közszolgáltatások fenntartására képtelenek. (Ezzel szemben sokkal inkább jellemző a nem helyi városi lakosság általi igénybevétel esetén a „potyautas” megbélyegzés, amely inkább kirekesztő, semmint szolgáltató szemléletmódot tükröz.)

Szükséges hangsúlyozni azonban azt is, hogy az együttműködés kialakításának és fenntartásának jelentős része, az emberi tényezőzőn múlik. Az emberi, pontosabban személyi tényezők segíthetik, illetve akadályozhatják az együttműködések az amúgy teljesen azonos adottságú (és persze azonos jogállású) településvezetők között. Az emberi tényezők azok, amelyekre a normatív jogi szabályozás kevésbé képes hatást gyakorolni. Ugyanakkor ezek a tényezők meghatározó jelentőségűek bármilyen településközi kapcsolat fenntartásában.

A jogi szabályozás pillanatnyi hiánya természetesen nem jelenti azt, hogy magát a kérdést ne lenne célszerű szabályozni. (Megjegyezhető, hogy épp legmagasabb szinten, vagyis az Európai Unió jogalkotásában jelent meg 2014-ben partnerségre vonatkozó, európai magatartási kódexről szóló bizottsági rendelet, amely nem csupán minden egyes tagállamra nézve kötelező, de épp a tagállamon belüli együttműködéseket kívánja kötelező érvénnyel szabályozni, igaz, csak a fejlesztéspolitika területén.) Ugyanakkor az sem hagyható figyelmen kívül, hogy a szubszidiaritás egy olyan átfogó, és komoly múltra visszatekintő alapérték és szabályozási elv, amelynek tiszteletben tartása éppoly fontos lenne az állam-önkormányzatok közötti vertikális kapcsolatokban, mint az önkormányzat-önkormányzat közötti horizontális kapcsolatokban. Fontos rámutatni arra is, hogy akár a köz- akár a piaci szféra szereplői, szinte minden fontos területen megalkottak olyan magatartási szabályokat, amelyek a jogszabályokon kívül, illetve azokon túl azt a célt szolgálják, hogy a feladataikat leginkább közmegelégedésre, a társadalmi elvárásoknak megfelelő módon végezzék. (Ilyen, a közsféra ellenőrei számára készült nemzetközi etikai kódex, az orvosi etikai kódex, a bírák etikai kódexe, a kamarák etikai kódexei, stb.) Az etikai kódexek jelentős részénél a magatartásnormák nem egyenlő pozícióban lévő szereplők viszonyáról szólnak. Az önkormányzatok esetén a törvény betűje szerint ugyan minden polgármester egyenlő, de részben a kérdés árnyaltságára, részben pedig épp az egyenlő jogosítványokkal rendelkező vezetők közötti együttműködés esetleges nehézségeire tekintettel, különösen indokolt lenne olyan normák kölcsönös elfogadása és tiszteletben tartása, amelyek elmélyíthetnék az önkormányzatok egymás közötti együttműködését.

Egy ilyen közös normagyűjtemény, etikai kódex főbb elemei az alábbiak lehetnének:

A települések közötti kapcsolatokban az egyenjogúság, a kollegialitás és a polgármesteri szolidaritás alapvető követelmény.

A kisebbség védelem jogi garanciáinak közös kialakítása, ami a kisebb települések valódi döntési pozícióba helyezését jelentheti.

A települések vezetői tiszteletben tartják egymás világnézetét, politikai meggyőződését, és az együttműködés során semmilyen eszközzel nem kívánják befolyásolni egymás nézeteit.

Az együttműködésben részt vevő polgármester nem élhet vissza pozíciójával, gazdasági, politikai helyzetével. Az együttműködés során polgármester kollégáit politikai hovatartozásra, a település méretére, területi elhelyezkedésére nézve ne különböztesse meg.

A települések közötti együttműködésben résztvevő települési vezető a meggyőződésétől eltérő jogi véleményekkel és tudományos irányzatokkal szemben tanúsítson türelmet.

A polgármester kölcsönös megbecsülést és tiszteletet tanúsítva érintkezzék, illetve működjenek együtt más települések vezetőivel.

A polgármestereknek az együttműködés során az igazságosság, az egyenlő elbánás elvét kell követniük, ideértve azt is, hogy a rendelkezésre álló források elosztásában a hozzáférés egyenlő esélyének kell érvényesülnie.

A különböző adottságú települések vezetői nem használhatják fel sem szaktudásukat, sem helyzetüket arra, hogy a velük együttműködésben álló más településekkel szemben akár településük számára, akár saját maguk számára személyes előnyt szerezzenek.

Az együttműködés során szerzett, és bizalmasnak tekintett információk nem oszthatók meg külső személlyel, illetve nem használhatók fel személyes célokra.

A polgármester a világháló használata során kellő körültekintéssel jár el. A személyére, a településre és az együttműködő partnerekre vonatkozóan kizárólag olyan információt, hang- és képfelvételt oszt meg, amely a települések közötti együttműködés zavartalanságát nem veszélyezteti.

A folyamatos önképzést, a szakmai ismeretek állandó bővítését – különös tekintettel az együttműködés tárgyát képező közszolgáltatásokra – az együttműködésben részt vevő polgármesterek fontos feladatuknak tekintik.

Az együttműködésben részt vevő polgármesterek feladatukat a társadalom számára átlátható módon, úgy végzik, hogy az megfelelően dokumentált, könnyen áttekinthető és követhető, vala-

mint minden érdekelt számára megfelelő mértékben megismerhető legyen.

Záró gondolatok

A közszolgáltatások modernizációja során a közpolitika szívesen foglalkozik a feladatellátás címzettjeivel (állam-önkormányzatok-vállalatok, és ezek sokszempontú kombinációja, vagy éppen differenciálása), olykor a területi lépték kérdéseivel, eltérő finanszírozási módszerekkel. Sajnos a legkritikább esetben kerül sor az elvileg a piramis csúcán álló igénybe vevő tényleges szükségleteinek és elégedettségének megismerésére, majd mindezek alapján a szolgáltatások alakítására. Ezzel szemben inkább egy fordított piramishelyzet látszik kirajzolódni, ahol az alsó csúcson helyezkednek el azok, akikért az egész rendszert létrehozták, és a szolgáltatók, döntéshozók terjeszkednek a felső részen anélkül, hogy intézményesített csatornákon keresztül monitoroznák a szolgáltatások sikerességét az igénybe vevői vélemények alapján.

Amilyen távoli a piramis eltérő oldalain elhelyezkedő szereplők közötti kapcsolat, éppoly távolinak tűnik az összefüggés az önkormányzatok közötti együttműködés, és a közszolgáltatások lakossági igényeknek megfelelő megszervezése, biztosítása között. A távolság azonban csak látszólagos, hiszen a közszolgáltatások nem állnak rendelkezésre mindenütt tetszőleges számban és minőségben. Ha pedig a szolgáltatók – amelyek jelentős részt még a helyi önkormányzatok – nem képesek együttműködni a szolgáltatások széles körű biztosítása érdekében, illetőleg az együttműködést a lakossági igények ismeretének hiányában, vagy nem az igényeknek megfelelően alakítják, akkor nem csupán hatékonyságában csökkenő, hanem akár értelmét veszített, vagy egyenesen károsító szolgáltatási rendszerek kialakulására is sor kerülhet.

A valós igényeket közvetítő információs csatornák kialakítása, és intézményesítése legalább olyan fontos szükséglet helyi szinten, mint a települési együttműködések szabályozási hátterének kialakítása, a motivációs eszközök választékának

biztosítása és az együttműködések elősegítése központi szinten. Mind ehhez elengedhetetlennek tűnik a helyi és központi szint együtt gondolkodása, melynek végeredménye a differenciált lakossági igények megfelelő szintű biztosítása lehetne.

FINTA ISTVÁN

Jegyzet

1/ ÁROP-1.1.22-2012-2012-0001 „Helyi közszolgáltatások versenyképességet szolgáló modernizálása”

Felhasznált források

ÁROP-1.1.22-2012-2012-0001 „Helyi közszolgáltatások versenyképességet szolgáló modernizálása”

KÖFOP-2.3.3-VEKOP-16-2016-00001 „Helyi versenyképesség-fejlesztési kutatási program”

KÖFOP-2.1.2-VEKOP-15 „A jó kormányzást megalapozó közszolgáltatás-fejlesztés”

A szerző: Finta István PhD, tudományos munkatárs

Közgazdaság- és Regionális Tudományi Kutatóközpont

Abstract

In the life of our settlements, various public services have a decisive influence on the well-being and the quality of life of local population. The awareness of population demands, the continuous monitoring of the demands and satisfaction of the population, the institutionalization of the necessary information channels, the possible forms of feedback are almost completely missing from the Hungarian public service system. One of the starting points for the modernization of public services seeking for the optimal territorial scale and the facilitation of territorial cooperation, should be meeting the needs of the population for which the public services are running. The present study intends to present the needs and opinions of the population that based on empirical research are considered as important and also relevant to territorial cooperation.