



A Szolgáltató Város® Modell gyakorlata egy megyei jogú városban: Címszavakban a Szolgáltató Szolnok projektről



A projekt mottója:

„Úgy érezzük, hogy amit teszünk, csak egy csepp a tengerben.
Anélkül a csepp nélkül azonban sekélyebb volna a tenger.”
Calcuttai Teréz anya



Szolgáltató Város® modell bevezetése Szolnokon

A Szolgáltató Város® modellje 2009-ben a Homo Rerius tervező asztaláról érkezett Szolnokra. **A város vezetésének hívó szavára 35 közszolgáltató szervezet csatlakozott a pilot projektbe, függetlenül attól, hogy milyen tulajdonosi formában működött.** Kezdetben módszertani kihívást jelentett, hogy az élet sokszínűségét, a város széles értelemben vett üzemeltetését képviselő szervezeteknél pontosan meghatározhatóvá váljanak az alappartnerek, biztosítsák a szervezet specifikumainak megjelenését és a közszolgáltatók egymás közötti összehasonlíthatóságát. A projektiroda által szervezett közszolgáltatói munkacsoportok közösen értelmezték a szolgáltatói kultúra értékeit, értékeleit, zsűrizték a mérésükre szolgáló eszközöket, majd működtek együtt a Szolgáltató Város® Szolgáltató Szolnok pilot projektben (2009-2013).

A projektben résztvevő közszolgáltatók reprezentálják a közoktatást, a közigazgatást, a rendőrséget, a tűzoltóságot, a kulturális és szociális szférát, az egészségügyet, a víz- és energiaszolgáltatást, hulladékgyűjtést, a parkolást, a közösségi közlekedést.

A pilot projekt eredményességét látva a város vezetése, a csatlakozott közszolgáltatók egyetértésével, a pilot projekt zárása óta, 2013-tól folyamatosan működteti a Szolgáltató Város® Szolgáltató Szolnok projektet.

A projekt cselekvő módon hívja fel a figyelmet, az emberek mindennapjait kísérő közszolgáltatói kultúra fontosságára, a folyamatos fejlesztés szükségességére.

A Szolgáltató Város Modell® négy érték mentén integrálja a közszolgáltatókat és fejlesztő cselekvéseiket. Ezen értékek a szolgáltató szakmai hitelessége, a szolgáltatók képviselőiben megjelenő munkatársak emberi hitelessége, minősége, a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő közötti partnerség, a szolgáltató által működtetett rendszerek nyilvánossága.

A Szolgáltató Város Modell® értelmezi a szolgáltatói kultúra értékeit a következők szerint:

- A **szakmai hitelesség**ben megjelenik a szolgáltató azon képessége, amely lehetővé teszi a szolgáltatást igénybe vevők egyedi sajátosságaira való odafigyelést, jelen van a szolgáltatás hasznossága és/vagy az ügyintézés minősége, a szolgáltató következetes, kiszámítható működése.
- Az **emberi minőséget**, a hitelességet a szolgáltatásban a szolgáltató munkatársai képviselik, így az ő szakmai hozzáértésük, emberségük, partnerorientált magatartásuk jelenik meg ezen értékben elsősorban, kiegészítve azzal a jellemzővel, hogy a szolgáltatást nyújtó – a szolgáltatást igénybe vevő szemével – azonosul-e munkavállalóként azzal a szolgáltatóval, akit képvisel.
- A **partnerség**en belül jelen van – a szolgáltató jellegétől függően – a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő közötti kölcsönös bizalom, a szolgáltató jellegétől függően az ügyfél bizalma a

szolgáltató iránt, a szolgáltatás nyújtásakor a partner problémáira való nyitottság, a fogadókészség, annak biztosítása, hogy a szolgáltatást igénybe vevő javaslatadási lehetőséggel bírjon a szolgáltatás fejlesztésére vonatkozóan. Ezen érték további alkotó eleme a szolgáltató által biztosított rendelkezésre állás (időjellemzője) partnere számára.

- A szolgáltató által működtetett rendszerek **nyilvánossága** magába foglalja azt a tájékoztatási rendszert, amely segítségével a szolgáltató kapcsolatba lép a szolgáltatást igénybe vevővel, amelyen keresztül eljuttat hírtartalmat, információk értékét biztosítva, s amely nemcsak egyirányú kommunikáció, hanem benne foglaltatik, hogy a szolgáltatást igénybe vevő véleményét kinyilváníthassa.

A modell fenntarthatóságát annak ciklusjellemzői biztosítják. Ezek logikai sorrendje a következő: a meglévő állapot rögzítése, az erre épülő cselekvési és fejlesztési programok meghatározása, majd ezek megvalósulásának értékelése, az új célértékek meghatározása, ami után ismét életbe lép egy új fejlesztés. Tehát nem egyszeri akcióban, hanem folyamatos fejlesztésben elkötelezett a modell szerinti működés.

Szolnokon a pilot projekt, illetve az azt követő 2. ciklus **lakossági elvárás- és elégedettségvizsgálattal** nyitott és zárt, amelynek során 35 közszolgáltatóról mondták el a városlakók véleményüket, adtak fejlesztő javaslatokat. A lakossági megkérdezésnél alapvetően papír alapú és online kérdőív került alkalmazásra.

Egy-egy mérés során több mint 15 000 lakos válasza került feldolgozásra. Ezen eredmények lehetőséget adnak a mérést követően a fejlesztő cselekvések meghatározására.

A lakosság fontosnak tartja megszólításukat. Az eddigi három mérés azt mutatja, hogy nem csak a közszolgáltatókkal való elégedettség nő, hanem a velük szemben támasztott elvárás is.

A szolgáltatói kultúra fejlődésének mutatói szolgáltatói kultúra értékeinek bontásában:¹

Kód	Szolgáltatói kultúra értékei (A-D)	Válaszadók száma			Megkérdezettek szerint a téma fontossága			Megkérdezettek megítélése a gyakorlatról		
		2010.	2013.	2016.	2010.	2013.	2016.	2010.	2013.	2016.
					%	%	%	%	%	%
A.	Szakmai hitelesség	17 960	16 139	15 852	82,2	84,7	86,9	74,5	77,8	80,6
B.	Emberi minőség, hitelesség	17 960	16 139	15 852	82,5	85,2	87,1	77,6	80,2	81,9
C.	Működtetett rendszerek nyilvánossága	17 960	16 139	15 852	77,2	80,2	81,7	68,0	72,0	74,4
D.	Partnerség	17 960	16 139	15 852	80,1	81,8	83,0	70,9	73,0	75,2
A.; B.; C.; D.	Szolgáltatói kultúra				80,5	83,0	84,7	72,8	75,8	78,0

¹ Szolgáltató Város® Szolgáltató Szolnok 2. ciklusát (2013-2016) záró dokumentum (15. oldal)

A szolgáltatói kultúra min-max mutatói:²

Szolgáltatói kultúra értékei	2010.			2013.			2016.		
	Városi átlag	Min	Max	Városi átlag	Min	Max	Városi átlag	Min	Max
Szakmai hitelesség	74,5	61,1	95,5	77,8	55,6	97,0	80,6	57,8	100,0
Emberi minőség, hitelesség	77,6	60,6	98,0	80,2	57,3	97,9	81,9	54,6	99,2
Működtetett rendszerek nyilvánossága	68,0	51,3	87,7	72,0	48,4	100,0	74,4	55,3	99,2
Partnerség	70,9	49,0	94,9	73,0	50,2	93,2	75,2	51,6	97,4

Az országban először – 2018-ban – került sor pilotprojekt-elemként házi felnőtt- és gyerekorvosok szolgáltatásával kapcsolatos elvárás- és elégedettségvizsgálatra.

Az elvárás- és elégedettségvizsgálatok lehetőséget adtak arra, hogy a város és közszolgáltatók ciklusról ciklusra **fejlesztő cselekvéseket** határozzanak meg. Ezek száma 2018-ra eléri már a kétezres számot.

Városi szinten – a teljesség igénye nélkül – például így született meg a Belvárosi Ügyfélközpont, ahol négy közszolgáltató éves szinten 25-30 000 városlakó ügyét intézi egy helyen.

Megalkotásra került a fiatalok számára közszolgáltatást nyújtók szolgáltatásait ajánló kisfilm, párhuzamosan több mint ötszáz témába beavatott pedagógus és fiatal érzékenyítő programja került megvalósításra, annak érdekében, hogy a város ifjúsága bátrabban forduljon a védőnőkhöz, az ifjúsági orvosokhoz, az iskolai pszichológusokhoz és a bűnmegelőzési rendőrségi tanácsadókhoz. A cselekvés háttérében megjelenő problémára az 1. ciklust záró ifjúsági elvárás és elégedettség mutatók hívták fel a figyelmet, amelyet több mint ezer fiatal bevonó fókusz kutatás követett.

Figyelemre méltó a 3. ciklusban, hogy a városi szintű fejlesztő cselekvés a szolgáltatást nyújtók tudatos stresszszintjének csökkentését vette célba, segítve ezzel a szolgáltatás minőségét eldöntő pillanatokban a szolgáltatást nyújtók kiegyensúlyozottságát.

Természetesen a városi fejlesztések mellett folyamatosan jelen vannak a **közszolgáltatók fejlesztései, amelynek forrása jellemzően nem pénzügyi háttérrel bír.**

Legnagyobb léptékű fejlesztések területei:

- A közszolgáltatók következetes, kiszámítható működése
- A közszolgáltatóknál dolgozók azonosulása az intézménnyel
- A közszolgáltatóknál dolgozók nyitottsága a szolgáltatást igénybe vevők javaslataira
- A szolgáltatást igénybe vevők bevonása adott közszolgáltató életébe
- A közszolgáltató rendelkezésre állása a szolgáltatást igénybe vevő számára
- A szolgáltatást igénybe vevők és a közszolgáltatók közötti kölcsönös bizalom fejlesztése
- A szolgáltatást igénybe vevők egyéni igényeit figyelembe vevő szolgáltatás fejlesztése

² Szolgáltató Város® Szolgáltató Szolnok 2. ciklusát (2013-2016) záró dokumentum (15. oldal)

Fejlesztések főbb hívó szavai:

- Kliens barát ügyfélfogadási és ügyintézési rend
- Hatályos jogszabályokban való eligazodás támogatása
- Szolgáltatói kapcsolatban a személyes intimitás biztosítása
- Egyénre szabott gondozási tervek
- Idősekkel való megkülönböztetett foglalkozás
- Gyermek egyéni képességeire szabott fejlesztés
- Konzorciumi partnerség a gyermekek érdekében
- Szülők „bevonása” az iskolába
- Szolgáltatói attitűd, készség leltár fejlesztése
- Nyilvánosság több csatornás fejlesztése
- Fizikai, technikai környezet fejlesztése

A projekt 2018-2019-ben ismét mér a 35 közszolgáltatónál partner elvárást és elégedettséget, zárva ezzel a projekt 3. ciklusát.

Szolnok, 2018.

Hegedűs Márta
SZV[®] Projektiroda igazgatója

A Szolgáltató Város[®] logója és tartalma a Homo Regius Tanácsadó Iroda jogvédett terméke, bármely elemének felhasználása jogsértő magatartásnak minősül.