

## J E G Y Z Ő K Ö N Y V

**Készült:** A Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottság **2014. június 19.-i nyilvános** ülésén.

**Jelen vannak:** Kovácsné Böröcz Anette bizottsági elnök  
Elmájer Tiborné,  
Orlovics Gyuláné bizottsági tagok  
Dr. Szalóky Ildikó Dr. Markovics Boglárka jegyző megbízásából

Nagy Csilla jkv. vezető

**Kovácsné Böröcz Anette** bizottsági elnök köszöntötte a megjelenteket. Megállapította, hogy a bizottsági ülés határozatképes, mivel 3 fő bizottsági tag jelen van.

Ismertette a meghívóban is közölt napirendi pontokat, melyet a bizottsági tagok alakszerű határozat meghozatala nélkül, egyhangúlag elfogadtak.

### NAPIRENDI PONTOK:

#### **1./ Adósságkezelési szolgáltatásról szóló beszámoló**

Előadó: Bizottsági elnök, HSZO vezető, intézményvezető

#### **2./ Tájékoztató Sellye Város Önkormányzat hivatalos weblapjáról**

Előadó: Bizottsági elnök, jegyző

#### **3./ Egyebek**

### ZÁRT ÜLÉS:

#### **4./ Segélykérelmek elbírálása**

Előadó: HSZO vezető

1./ napirendi pont: **Adósságkezelési szolgáltatásról szóló beszámoló**

**Kovácsné Böröcz Anette** bizottsági elnök az előzetesen kiküldött írásos előterjesztéssel megegyezően ismertette a beszámolót.

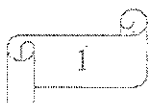
**Kovácsné Böröcz Anette** bizottsági elnök kérte, hogy hagyják jóvá a beszámolót.

A bizottsági tagok a napirendet megtárgyalták és **3 igen szavazattal, tartózkodás, ellenszavazat nélkül** jóváhagyták a beszámolót és a következő határozatot hozták.

#### **75/2014. (VI.19.) sz. Szoc.- Kult. Biz. határozat**

*Adósságkezelési szolgáltatásról szóló beszámoló elfogadásáról*

Sellye Város Önkormányzat Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottsága az adósságkezelési szolgáltatásról szóló beszámolót az előterjesztés szerinti tartalommal elfogadja, és jóváhagyásra javasolja Sellye Város Önkormányzat képviselő-testületének.



Határidő: azonnal  
 Felelős: bizottsági elnök

2./ napirendi pont: **Tájékoztató Sellye Város Önkormányzat hivatalos weblapjáról**

**Kovácsné Böröcz Anette** bizottsági elnök az előzetesen kiküldött írásos előterjesztést ismertette.

**Orlovics Gyuláné** bizottsági tag kiegészítésként elmondta, hogy jelenleg nincs kézben tartva, megfelelő team kellene a hivatalon belül, rendes munkaköri leírás keretében egy fő rendszergazda és egy fő, aki szolgáltatja és kezeli az anyagok felkerülését.

**Kovácsné Böröcz Anette** bizottsági elnök kérte, hogy hagyják jóvá az ismertetett tájékoztatót.

A bizottsági tagok a napirendet megtárgyalták és **3 igen szavazattal, tartózkodás, ellenszavazat nélkül** jóváhagyták a beszámolót és a következő határozatot hozták.

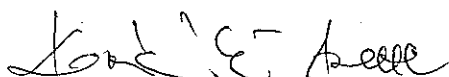
**76/2014. (VI.19.) sz. Szoc.- Kult. Biz. határozat**

*Sellye Város Önkormányzat hivatalos web-lapjáról szóló tájékoztató elfogadásáról*


Sellye Város Önkormányzat Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottsága a Sellye Város Önkormányzat hivatalos web-lapjáról, a sellye.hu-ról szóló tájékoztatót az előterjesztés szerinti tartalommal elfogadja, és jóváhagyásra javasolja Sellye Város Önkormányzat képviselő-testületének.

Határidő: azonnal  
 Felelős: bizottsági elnök

Több nyilvános napirendi pont nem volt, a bizottsági elnök megköszönte a jelenlévők munkáját, a nyilvános ülést bezárta és zárt ülést rendelt el.

  
**Kovácsné Böröcz Anette**  
 bizottsági elnök



  
**Dr. Szalóky Ildikó**  
 mb. aljegyző

  
**Dr. Markovics Boglárka**  
 jegyző

# J E L E N L É T I Í V

Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottság

2014. 06. 19.

napi nyilvános üléséről

**Kovácsné Böröcz Anette**  
elnök

*Kovácsné Böröcz Anette*

**Elmájer Tiborné**  
bizottsági tag

*Elmájer Tiborné*

**Orlovics Gyuláné**  
bizottsági tag

*Orlovics Gyuláné*

**Horváth- Végh Tünde**  
bizottsági tag

**Nagyné László Mária**  
bizottsági tag

**Dr. Szalóky Ildikó**

Dr. Markovics Boglárka jegyző megbízásából

**Dr. Reith Tekla**  
HSZO vezető

**NAGY CSILLA**  
jkt. vezető

*Nagy Csilla*

# M E G H Í V Ó

Sellye Város Önkormányzat Képviselő-testületének  
Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottsága

**2014. június 19-én (csütörtök) du. 12,30 órakor**

tartja ülését a Sellyei Közös Önkormányzati Hivatalban,  
**melyre tisztelettel meghívom.**

## **NAPIRENDI PONTOK:**

*1./ Adósságkezelési szolgáltatásról szóló beszámoló*

Előadó: bizottsági elnök, HSZO vezető, intézményvezető

*2./Tájékoztató Sellye Város Önkormányzat hivatalos weblapjáról*

Előadó: bizottsági elnök, jegyző

*3./ Egyebek*

## **ZÁRT ÜLÉS:**

*4./ Segélykérelmek elbírálása*

Előadó: HSZO vezető

Megjelenésére feltétlenül számítok!

*Sellye, 2014. június 13.*

**Sellye Város Önkormányzat  
Képviselő-testületének  
Szociális, Egészségügyi  
és Kulturális Bizottsága  
Sellye**

**Kovácsné Böröcz Anette s.k.**  
bizottsági elnök

# BESZÁMOLÓ A 2013. ÉVI ADÓSSÁGKEZELÉSI SZOLGÁLTATÁSRÓL

A lakossági közüzemi díjhátralékok felhalmozódásának gazdasági és társadalmi okai vannak, mely a rendszerváltás időszakára vezethető vissza. Ekkor indultak meg azok a folyamatok, mely eredményeként a háztartások bevételi és kiadási struktúrája gyökeresen megváltozott.

A 90-es évek előtti gazdaság pazarló életmódra szoktatta a lakosságot. Lakások pozitív irányú mennyiségi és minőségi változásokon mentek keresztül, közművek gyors kiépülése, az olcsó energiaárak a fogyasztás növekedését eredményezték.

A gazdasági átalakulás, az árak piacivá válása, az ártámogatások leépítése következtében a közüzemi díjak drasztikusan emelkedtek. A megjelenő egyre nagyobb arányú munkanélküliség, a jövedelmek nagyarányú differenciálódása, a reáljövedelmek csökkenése csak súlyosbították a helyzetet. A lakások fenntartási kiadásai rövid idő alatt 600%-os emelkedést értek el. A háztartások számára egyre nagyobb terhet jelentett a lakhatással kapcsolatos kiadások fedezése. A családok nem tudtak alkalmazkodni a kialakult helyzethez, így megjelent a díjhátralékoság. Az adósságok felhalmozódása azokat a háztartásokat érintette első sorban, amelyek tartósan jövedelem hiányosnak bizonyultak.

A probléma központi segítséget igényelt, a felhalmozódott lakossági hátralékok kezelésében nyilvánvalóvá vált a helyi önkormányzatok szerepvállalásának szükségessége.

Az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 2011. évi módosításával új ellátási formaként vezette be a települési önkormányzatok által biztosítható adósságkezelési szolgáltatást.

Az adósságkezelési szolgáltatás a szociálisan rászorult személyek részére nyújtott lakhatást segítő ellátás, amely egyrészt a lakásfenntartással összefüggő eladósodás megelőzésére másrészt hátralék felhalmozódás esetén az adósság konszolidációjára irányuló pénzbeli támogatásokat és személyes tanácsadói tevékenységet foglalja magában.

A szolgáltatás célja a szociálisan hátrányos helyzetben lévő, lakhatással kapcsolatos hátraléka miatt eladósodott és a lakhatás biztonságának elvesztésével fenyegetett adósok fizetőképességének helyreállítása, a lakhatás biztonságának megőrzése.

Az adósság felszámolásának eszköze az adósságcsökkentési támogatás, a hitelezővel való részletfizetési megállapodás elősegítése, a racionális és arányos fogyasztási minták megismertetése, a háztartás likviditásának erősítése az öngondoskodó képesség növelésével, kivételes esetben szociális transzferek igénylésével.

Az adósságcsökkentési szolgáltatás két, szorosan összekapcsolódó eleme az adósságcsökkentési tanácsadás és az adósságcsökkentési támogatás.

Az adósságkezelés a tanácsadás intézményén keresztül valósul meg, amely magában ötvözi a szociális munka szemlélet- és eszközrendszerét, továbbá a válságmenedzseri, csődkezelői tevékenységet. A tanácsadás célja, hogy a szolgálatot felkereső adósok szándékait megismerve, közösen felállított adósságrendezési terv segítségével adósságállományuk megszűnjön, és fizetőképességük helyreálljon, melyhez meg kell ismerni az adós háztartásának működését, az együttműködés lehetséges formáit, esetleges támogatási lehetőségeket.

A adósságcsökkentési támogatás vissza nem térítendő szociális támogatás, mely anyagi segítséget nyújt a felhalmozódott adósságállomány visszafizetéséhez.

A sellyei kistérségben a magas munkanélküliség, az aluliskolázottság, az előregedő lakosság, az alacsony jövedelmi színvonal, a rossz egészségi állapot, a roma lakosság magas aránya, a megélhetés biztosításában a szociális transzferek kiemelt jelentősége illetve a rendkívül magas lakossági eladósodás jelenléte indokolta a projekt megvalósítását.

A családok anyagi, jövedelmi problémáinál (eladósodás, fizetéseképtelenség) a munkahelyek hiánya és a családok rossz pénzkezelési és háztartásgazdálkodási gyakorlata a legfontosabb nevesíthető ok, mely megoldására a családsegítő szolgálat által biztosított anyagi jellegű és pénzkezelési problémákra orientált segítség, komplex támogató rendszer és az irányított együttműködés vezethetnek csak eredményre.

---

**A kistérségben elsőként Sellye Város Önkormányzata alkotta meg az adósságkezelési szolgáltatásról szóló helyi rendeletét, mely konkrétan meghatározza az adósságkezelési szolgáltatásba bevonható adósságtípusok körét, továbbá a jogosultsági feltételeket.**

*A rendelet értelmében adósságkezelési szolgáltatásban részesíthető az a helyi család vagy személy, akinek:*

- *adóssága meghaladja az 50 000 Ft-ot és fennálló tartozása legalább 6 havi, vagy végszámla*
- *szolgáltatását díjtartozás miatt kikapcsolták*
- *háztartásában az egy főre jutó nettó jövedelem nem haladja meg az 57 000 Ft-ot, egyedül élő esetében a 85 500 Ft-ot*
- *vagyonának külön – külön számított forgalmi értéke nem éri el az 1 225 000 Ft-ot, vagy együttes forgalmi értéke nem haladja meg a 2 228 000 Ft-ot*
- *ingatlanának nagysága lakás esetén maximum 90 m<sup>2</sup>, családi ház esetén maximum 130 m<sup>2</sup>*

- *továbbá vállalja az adósság és az adósságcsökkentési támogatás közötti különbséget önrészként történő megfizetését, valamint az adósságkezelési tanácsadáson való részvételt*  
*Adósságkezelési szolgáltatásba bevonható adósságok: önkormányzati tulajdonú lakásokat érintő lakbér, áramdíj, víz-és csatornadíj, vezetékes gázdíj*

**Az adósságkezelési szolgáltatás egyrészt a kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat által ellátott adósságkezelési tanácsadásból, másrészt az önkormányzat által biztosított adósságcsökkentési támogatásból áll, melynek mértéke a jogszabályi előírás szerint nem haladhatja meg az adósság 75%-át és összege legfeljebb 300 000 Ft lehet.**

**Adósságkezelési szolgáltatás a gyakorlatban 2011 szeptemberétől indult Sellyén. A mai napig 52 kérelem érkezett a Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgálat adósságkezelési tanácsadójához. Az előgondozás minden esetben megindult.**

**A bizottság a kérelmeket pozitívan bírálta el. A felhalmozott adósságokat minden esetben 50 %-ban vállalta át az önkormányzat (90%-os visszaigényelhető normatív állami támogatás mellett), a fennmaradó különbséget pedig 12 havi részletfizetési lehetőséget biztosított az adósok számára.**

**2012. évben megállapított, de teljesítésben 2013 évre átnyúló támogatás és tanácsadás 11 ügyfél esetében volt sikeres.**

**Sajnálatos módon 4 ügyfél nem tudta teljesíteni az együttműködésben vállalt kötelezettségeit, így esetükben megszüntetésre került az adósságkezelési szolgáltatás, és az addig kapott támogatás visszafizetésére kötelezte őket az önkormányzat. A kötelezettségszegés elsősorban a vállalt önerő nem teljesítéséből adódott.**

**2013 évben 4 új kérelem érkezett szolgálatunkhoz, melyből 2 esetben született támogatási határozat. A másik két ügyfél esetében az előgondozás azóta is folyamatos, mivel nem bizonyosodtam meg arról, hogy a támogatás megítélésakor valóban tudják teljesíteni a vállalandó kötelezettségeket.**

## Statisztikai adatok:

szolgáltatás típusa	lakossági adósság mértéke		átvállalt adósság mértéke		állami támogatás (90%)		önkormányzati önerő (10%)	
	2013 évben	összesen	2013 évben	összesen	2013 évben	összesen	2013 évben	összesen
áramdíj (E-ON)	352 700 Ft	3 400 320 Ft	176 350 Ft	1 700 160 Ft	158 715 Ft	1 530 144Ft	17 635 Ft	170 016 Ft
gázdíj (E-ON)	0 Ft	378 435 Ft	0 Ft	189 217 Ft	0 Ft	170 295 Ft	0 Ft	18 922 Ft
víz- és csatornadíj	34 290 Ft	815 450 Ft	17 145 Ft	407 725 Ft	15 430Ft	366 952 Ft	1 714 Ft	40 772 Ft
összesen	Ft	Ft	Ft	Ft	Ft	Ft	Ft	Ft

A családsegítő szolgálat szakmai munkájában is kiemelt jelentősége van a programnak, hiszen a kliensek jelentős része küzd eladósodással, melynek kezeléséhez, sok esetben megoldásához az ügyfelek a projekt során komoly támogatást kaptak.

A program sikeresnek mondható, de csak azokban a családokban nyújt valódi megoldást, ahol a családok anyagi kondíciói megfelelő mértékűek ahhoz, hogy pénzügyi szokásaik tudatos megváltoztatásával, takarékos szolgáltatáshasználattal, képesek a számlafizetési kötelezettségük teljesítésére.

Kérem, szíveskedjenek beszámolómmal elfogadni.

Tisztelettel:

Szekeresné Spang Livia  
intézményvezető

Sellye, 2014.06.10.



ELŐTERJESZTÉS: Sellye Város Önkormányzat Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottságának 2014. június .....-i ülésére

Az előterjesztés címe: Tájékoztató Sellye Város Önkormányzat hivatalos web-lapjáról

Az előterjesztést készítette: Dr. Markovics Boglárka, jegyző

Előterjesztő: Bizottsági elnök

### **Tisztelt Bizottság!**

Sellye Város Önkormányzat már jó néhány éve rendelkezik saját hivatalos honlappal, amelyet hosszabb ideig szívességi alapon tartott karban, gondozott egy helyi fiatalember. A régebbi honlap kialakítása bár tetszetős volt, de frissítése, karbantartása programozói ismereteket követelt, amely szakértelemmel a Közös Önkormányzati Hivatal dolgozói nem rendelkeztek, a rendszergazdai feladatokkal megbízott cég alkalmazottjának munkaköre pedig e feladatokra nem terjedt ki.

A XXI. században elkerülhetetlen, és a közérdekű adatok nyilvánosságának biztosítása érdekében is elengedhetetlenül fontos, hogy a város honlapja ne csak színes, látványos legyen; de a turisztikai információk mellett követhető legyen az Önkormányzat képviselő-testületének és bizottságainak munkája, az ennek eredményeképpen keletkezett naprakész dokumentumok, fontos Hivatali információk, nyomtatványok, tájékoztatók.

Ennek megfelelően az Önkormányzat a 2013. évben új szolgáltatóval, a Pannon Holding Hungary Zrt. (7622 Pécs, Liszt Ferenc utca 1. szám alatti székhelyű) gazdasági társasággal kötött szerződéseket; egyfelől a sellye.hu domain név- és tárhely biztosítására, másfelől a honlapra vonatkozó szoftver licenzre. Az előzetes tervek szerint a honlap karbantartásáról és az aktuális anyagok feltöltéséről a hivatal egyik munkatársa gondoskodott volna, de az időközben már lezárt TÁMOP-projekt keretein belül lehetőség nyílt arra, hogy e szolgáltatást a pályázat keretein belül biztosítsuk.

Nemrég került sor e szerződések megújítására; az új szerződések magasabb szintű szolgáltatást biztosítanak kedvezőbb árak mellett; így a honlap léte és folyamatos karbantartása, frissítése a jövőben is biztosított lesz.

Honlapunk az elmúlt egy évben a Hivatal és az Önkormányzat oldaláról nézve egyre inkább megtelik tartalommal, mind több dokumentum kerül feltöltésre. Az elérést igyekeztünk logikusan, rendszerszemléletű módon kialakítani; de természetesen az eltelt időszak tapasztalatai alapján indokolt néhány módosítás is.

***Emellett – a már említett TÁMOP-projekt keretein belül - bevezetésre került egy új, elektronikus ügyfél-bejelentkezést lehetővé tévő alkalmazás, amelynek elterjedésével még inkább ügyfélbaráttá válik a hivatali ügyintézés.***

Nemrégiben készült egy kérdőíves vélemény-felmérés is a sellye.hu honlapot látogatók között – a felmérés anyagát előterjesztésemhez csatoltam – amely a honlap jövőbeli működésére vonatkozóan is megfogalmaz jobbító javaslatokat, észrevételeket. Természetesen ezeket is

figyelembe véve - és legalábbis a Hivatal és az önkormányzat oldaláról - igyekszünk a honlapot jól használhatóvá és informatívvá tenni.

A fentiekre tekintettel kérem az alábbi határozati javaslat elfogadását.

**Határozati javaslat**

*Sellye Város Önkormányzat hivatalos web-lapjáról szóló tájékoztató elfogadásáról*

Sellye Város Önkormányzat Szociális, Egészségügyi és Kulturális Bizottsága a Sellye Város Önkormányzat hivatalos web-lapjáról, a sellye.hu-ról szóló tájékoztatót az előterjesztés szerinti tartalommal elfogadja, és jóváhagyásra javasolja Sellye Város Önkormányzat képviselő-testületének.

Határidő: azonnal

Felelős: bizottsági elnök

Sellye, 2014. június 3.

## A Sellye.hu weblappal kapcsolatos felhasználói elégedettség mérés

Sellye Város Önkormányzat (Székhely: 7960 Sellye, Dózsa György u. 1., továbbiakban, mint **Megbízó**) és Pannon Holding Management Kft. (székhely: 7622 Pécs, Liszt Ferenc u. 1., továbbiakban, mint **Megbízott**) között a „TÁMOP- 2.4.5-12/3-2012-0020” azonosító számú, „A rugalmasságot növelő helyi, innovatív kezdeményezések a támogatása Sellye Városában” elnevezésű projekt megvalósításával kapcsolatos szerződés 3.4 pontjában felhasználói elégedettség mérésnek az alábbiakban részletezett módon tesz eleget.

### I. Mérési módszerek

Az elégedettség mérés alábbiakban olvasható eredményei kétféle forrásból, és ezen belül is formában érkeztek. A mérés által vizsgált időszak 2014. március és április hónap volt. Ebben az időszakban az oldal használoinak lehetőségük nyílt egy **úrlappal** és egy **szavazással** is véleményt nyilvánítani. Az **úrlapot** nyomtatott és elektronikus formában is kitölthették. A papír alapú űrlap önkitöltős volt, a válaszadók maguk töltötték ki a hozzájuk eljuttatott kérdőívet. Ezeket a kitöltést követően visszagyűjtöttük. Az elektronikusan kitöltött kérdőívek pedig e-mail értesítés formájában érkeztek vissza.

A másik forrás a honlapon kialakított **szavazási lehetőség**. Ezen keresztül tíz különböző szempont szerint 1-5-ig terjedő skálán értékelhették az oldalon tartózkodók a weblapot. E módszer segítségével leginkább az ad hoc válaszadókat érthettünk el. Az ebben megnyilvánult válaszok a gyors, azonnali és hirtelen megjelenő erősebb érzelmeket képes megjeleníteni. Ezzel szemben a **kérdőív** a hosszabb kitöltési idejével és részletes kérdéseivel a megfontolt, intellektuális válaszokat mutatja meg.

Az értékelés során a kérdőív eredményeit nagyobb hangsúllyal vettük figyelembe. Tettük ezt nemcsak azért, mert ezekből érkezett a legtöbb információ, hanem mert a papír alapú kérdőívek adják az eredmények derekát.

Forma	Kitöltési szám
Szavazás	n=11-16 között
Kérdőív	papír alapú: n=163
	elektronikus: n=4

A fenti elemszám alapján dolgoztunk, ám néhány esetben a táblázatok, grafikonok adatait kevesebb elem adja ki. Ezt minden esetben ott helyben is jeleztük (n=...).

### II. A kitöltőkről

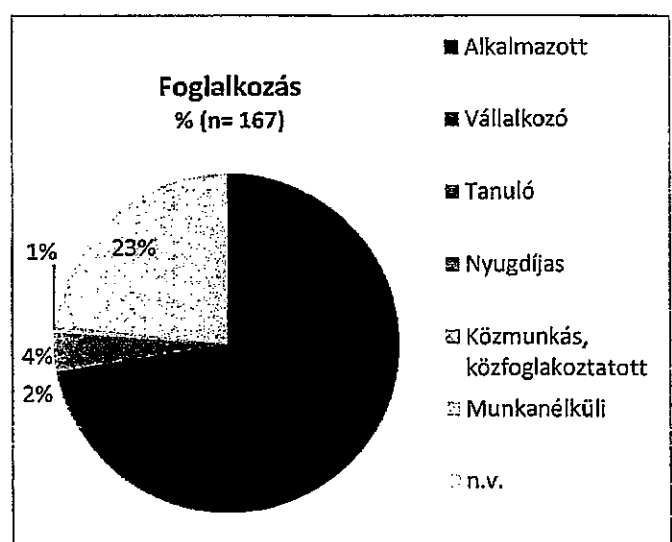
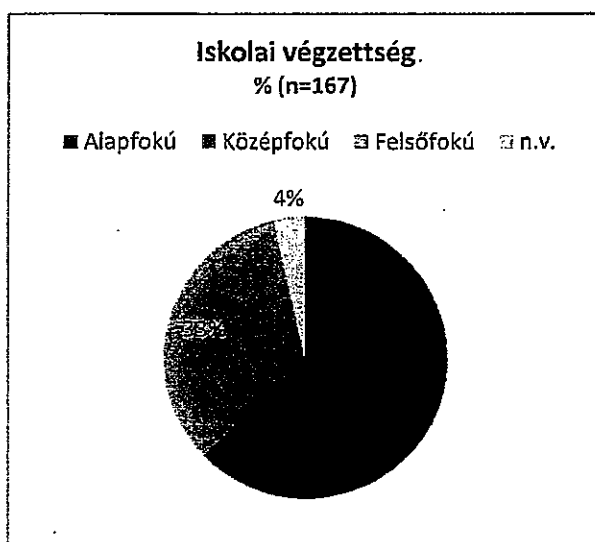
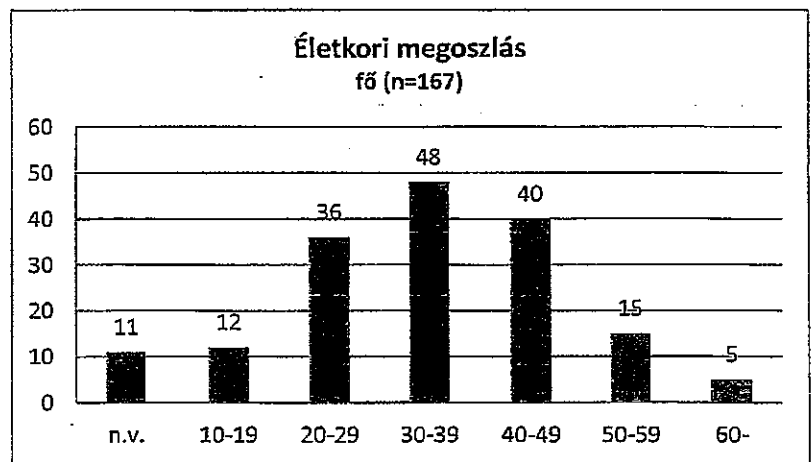
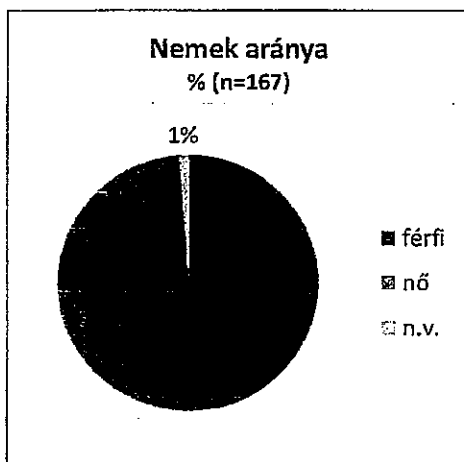
A **szavazás** esetében a kitöltőkről nem tudunk részleteket, teljesen anonim módon valósult meg.

A **kérdőívben** lehetőség volt személyes adatok megadására, de a kitöltők anonimak is maradhattak. A 167 kitöltőből az alábbi arányban adták meg személyes adataikat:

Név	E-mail	Nem	Életkor	Foglalkozás	Iskolai végzettség
49	49	165	156	128	161

A kitöltött személyes adatok alapján a kérdőív eredményeiben 71 férfi és 97 nő válasza szerepelnek. A minta életkori megoszlása haranggörbe szerinti, jellemzően aktív korúak töltötték ki a kérdőívet. Iskolai végzettség szerinti megoszlásban a középfokú végzettségűek a válaszadók majdnem felét teszik ki, a felsőfokúak pedig az egyharmadát.

A foglalkozást firtató kérdésre válaszként sok esetben foglalkozási területet, szakmát és beosztást, munkahelyi pozíciót jelöltek meg. Ebből kiderült az, hogy a válaszadók státuszban és szakmában igen vegyes mintát alkotnak. Emiatt a válaszok is vélhetően széles kör véleményét jelenítik meg.



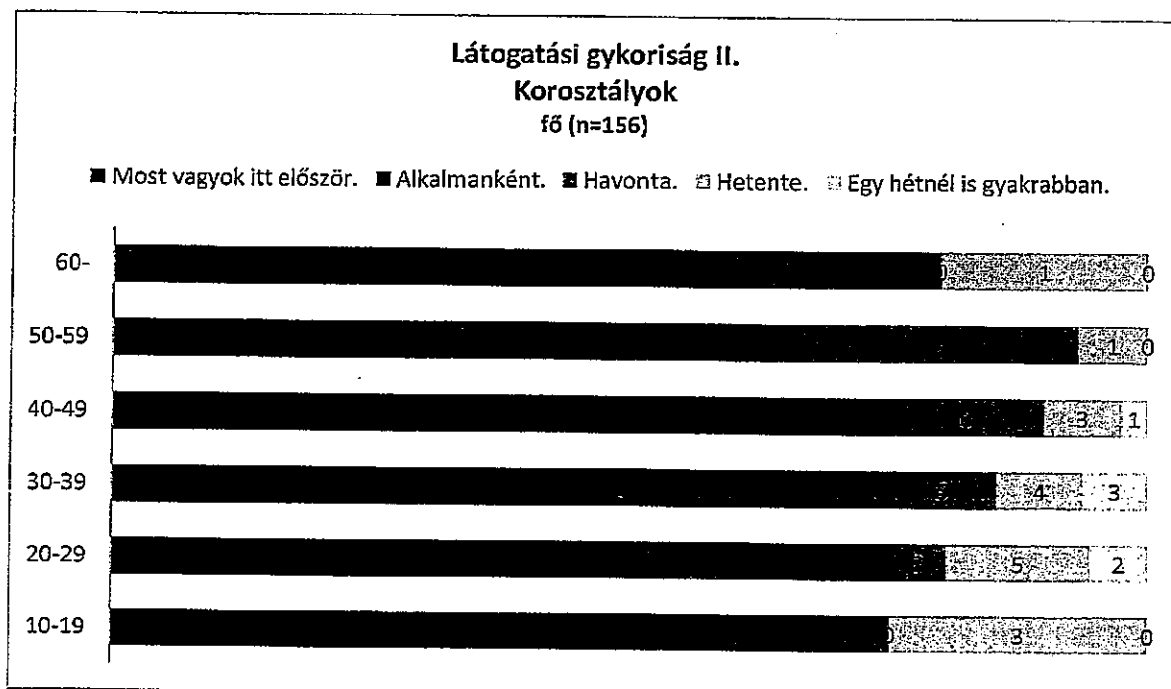
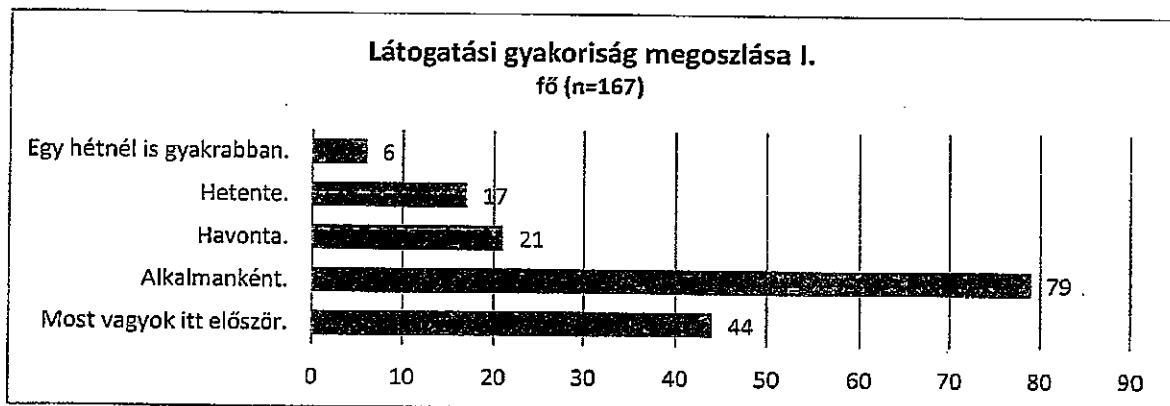
### III. Eredmények

A beérkezett válaszokat feldolgozás után diagramokban és táblázatokban jelenítjük meg. A legtöbb kérdés esetében kereszt táblákat is alkottunk, melyekből kiderülhet az, hogy bizonyos – adat vagy válasz alapján jól körülhatárolható – csoportok hogyan vélekednek a honlapról az adott kérdésben.

Az eredményeket a kérdőív kérdései szerint haladva az alábbiakban fejtjük ki.

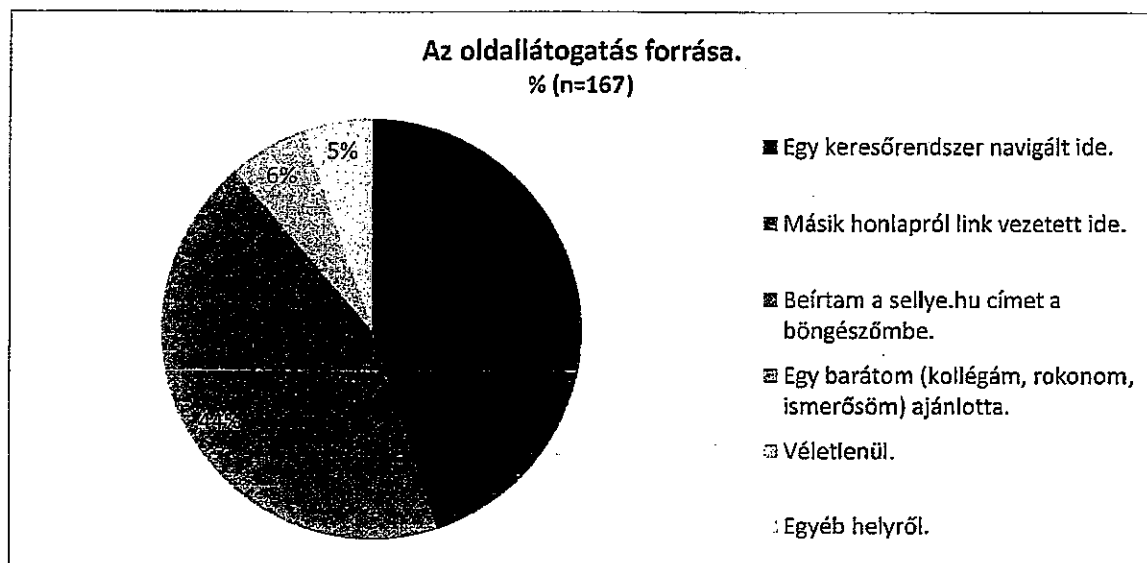
#### 1. Milyen gyakran látogatja a [selye.hu](http://selye.hu) honlapot?

Minden kitöltő választ adott erre a kérdésre. A válaszadók kétharmada alkalmi látogatónak számít, csak kevesebb, mint egyharmaduk rendszeres látogató. A kitöltők közül az aktív korú korosztály a leggyakoribb látogató az oldalon.



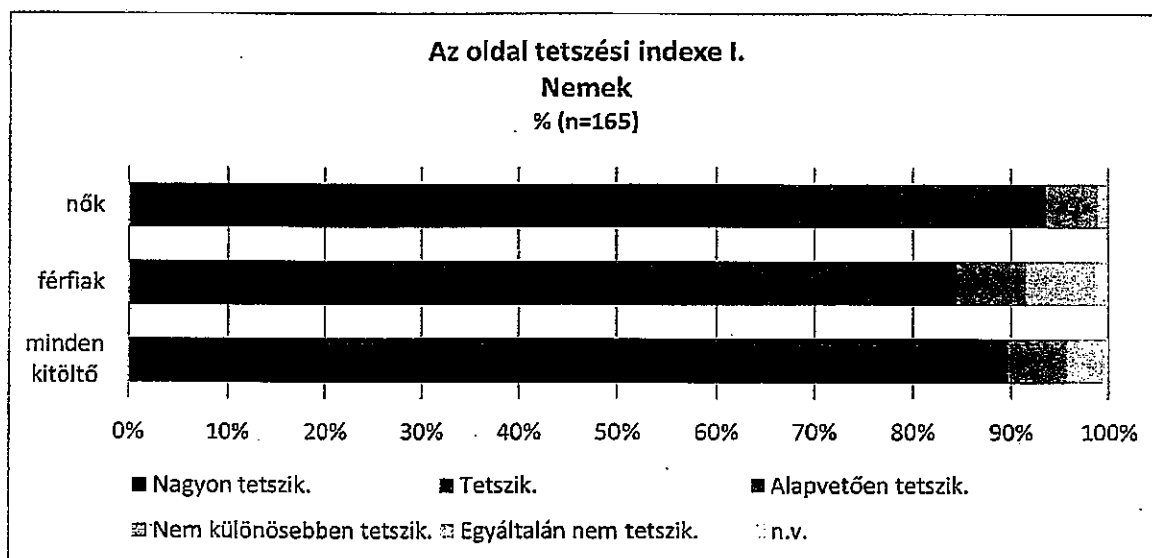
**2. Honnan szerzett tudomást a sellye.hu honlapról?**

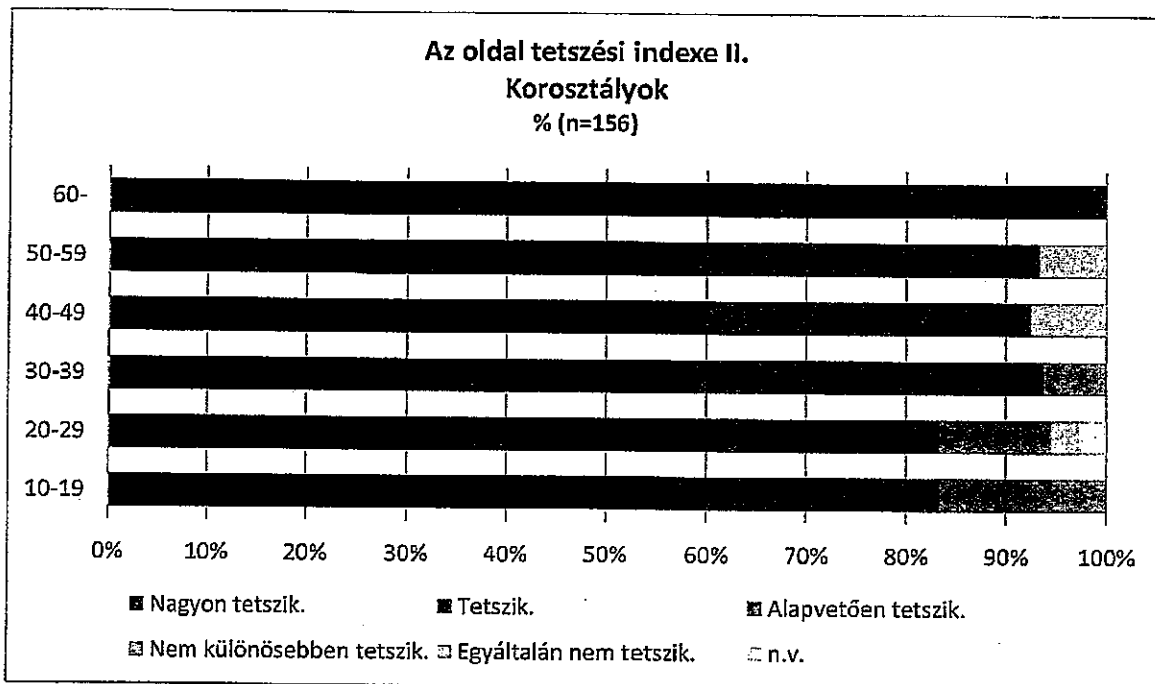
Az értékelők közel fele valamely adott személy ajánlata alapján kereste fel az oldalt, negyede pedig a sellye.hu webcím beírásával.



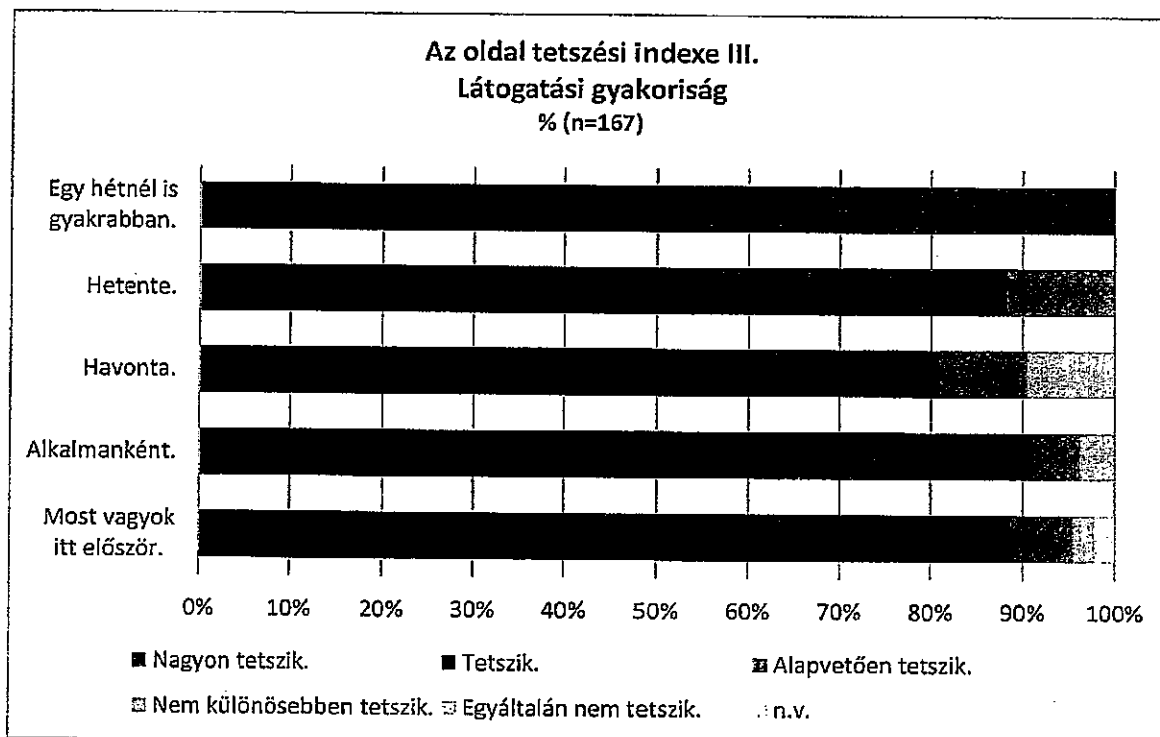
**3. Általánosságban hogy tetszik Önnek a sellye.hu honlap?**

A kérdés az első benyomásra, érzelmi viszonyulásra kérdezett rá. A kitöltők közel kilenctizede elégedett az oldallal. Ebben mutatkozik némi eltérés a női és férfi válaszadók között.



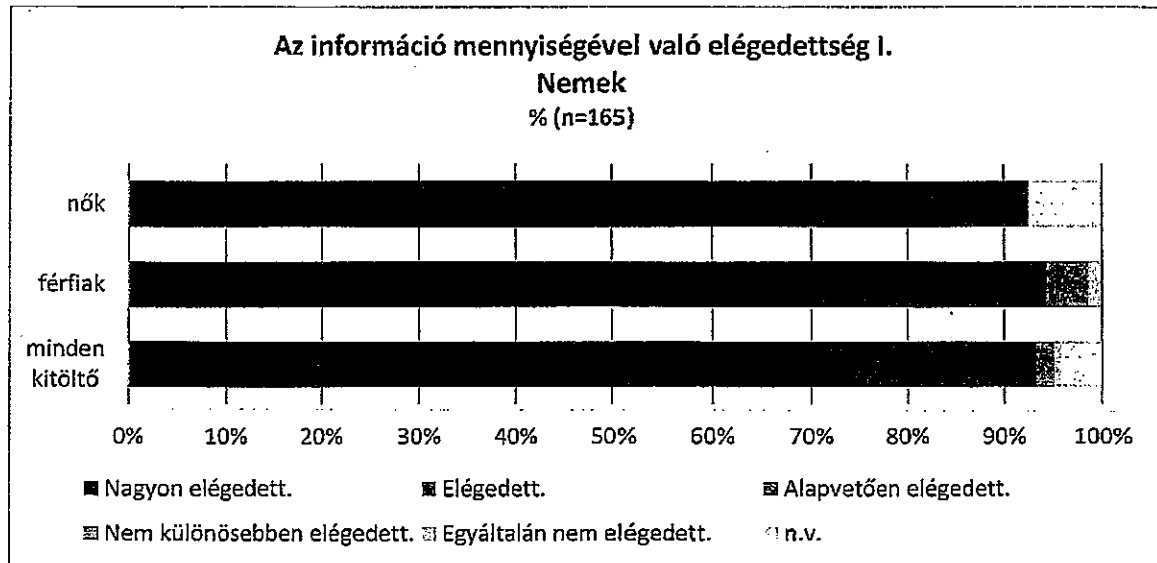


Az alábbi táblázat alapján látható, hogy a gyakori látogatók alapvetően elégedettebbek az oldallal, valószínűleg a használat során megkedvelték azt.

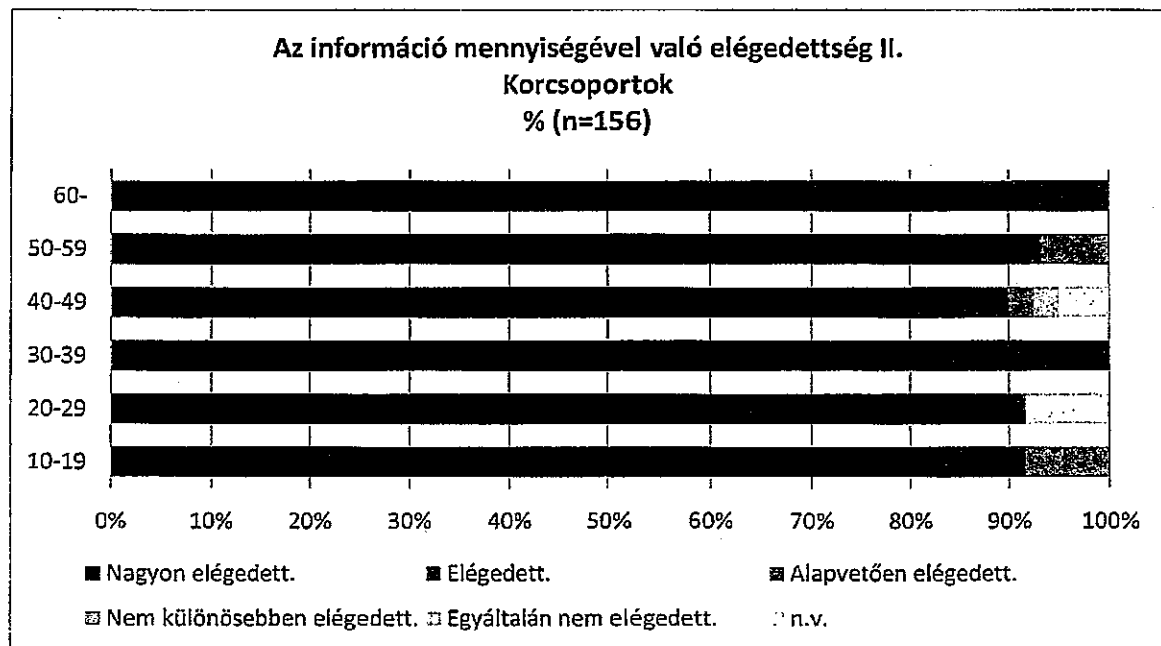


4. Mennyire elégedett a honlapon elérhető információk mennyiségével?

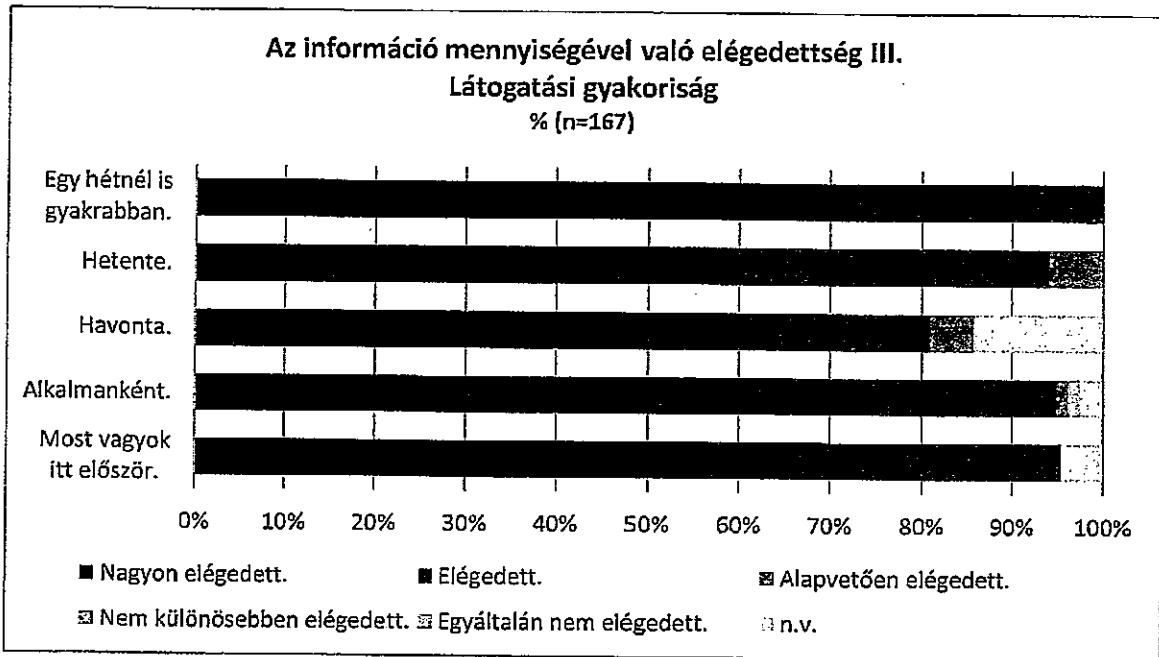
Rákérdeztünk arra is, hogy látogatóként mennyire elégedettetek az oldal információtartamával. A kérdőívet kitöltők ebből a szempontból alapvetően elégedettek, kevesebb, mint egytizedük jelzett információhiányt.



Az alábbi táblázatból kiderül, hogy a korcsoportok alapján van ebben is némi eltérés, a kitöltők közül a húszas és negyvenes éveikben járók kevésbé elégedettek az oldal információmennyiségével, mint a többi korcsoport.

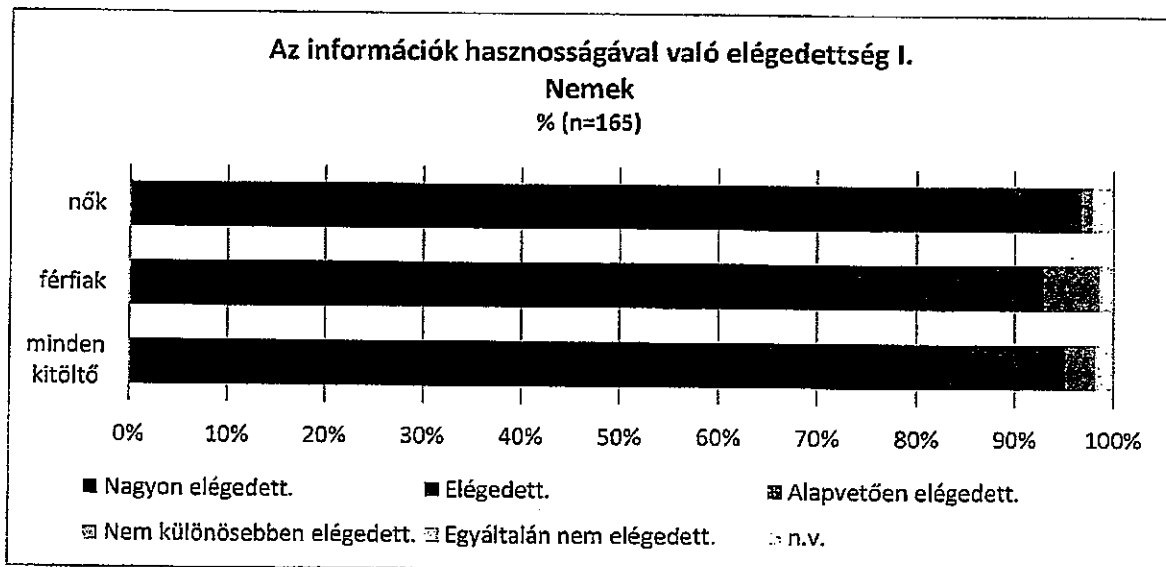






5. Mennyire elégedett a honlapon elérhető információk hasznosságával?

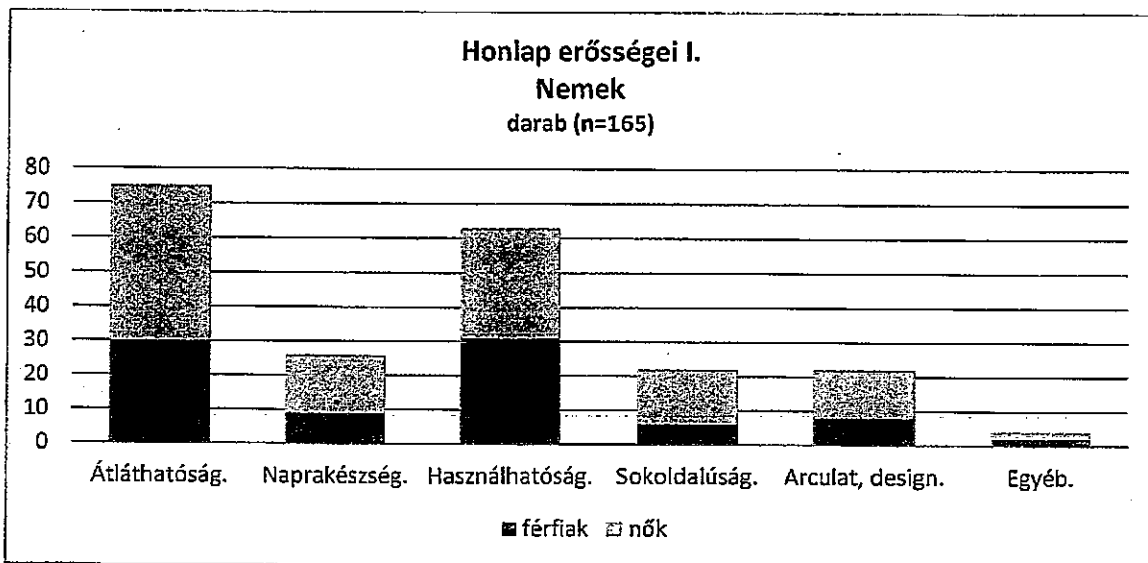
A kitöltők jórészt hasznosnak találják az oldal információit, csak kevesebb, mint huszaduk elégedetlen vele.



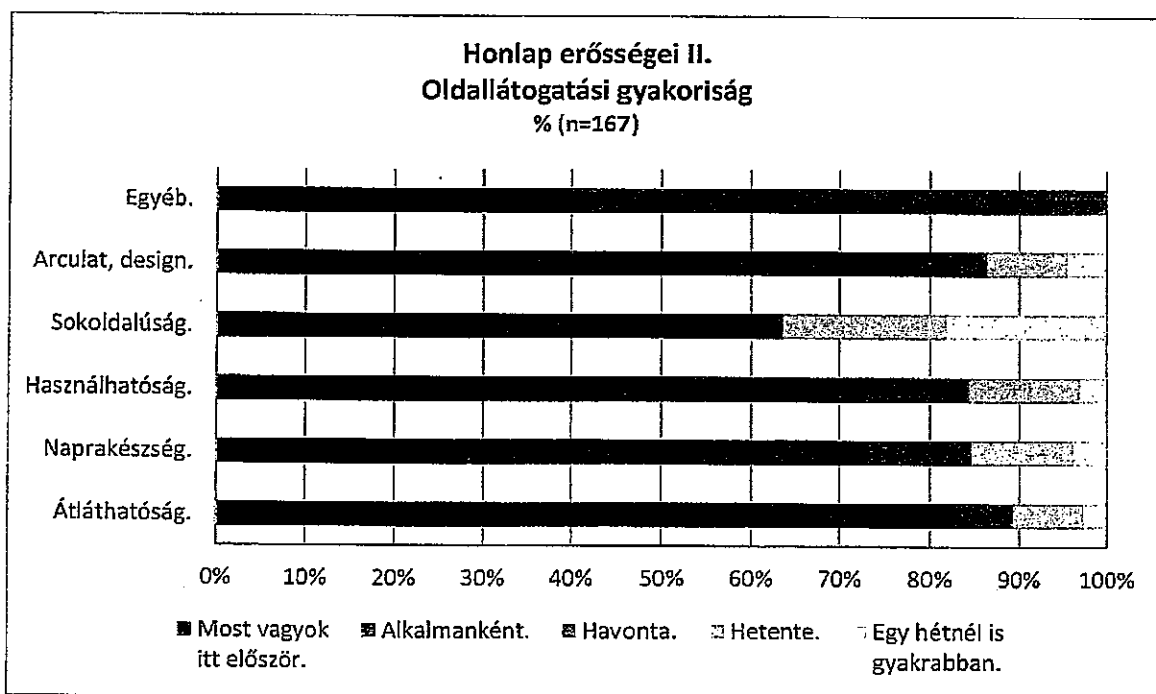


6. Ön szerint melyek a honlap erősségei?

A honlap erősségeinek eldöntésére hat válaszlehetőség állt a kitöltők rendelkezésére. Ennek során több választ is bejelölhettek. A válaszadók átlagosan 1,28 pozitívumot választottak ki. Legtöbben az átláthatóságot és a használhatóságot emelték ki.

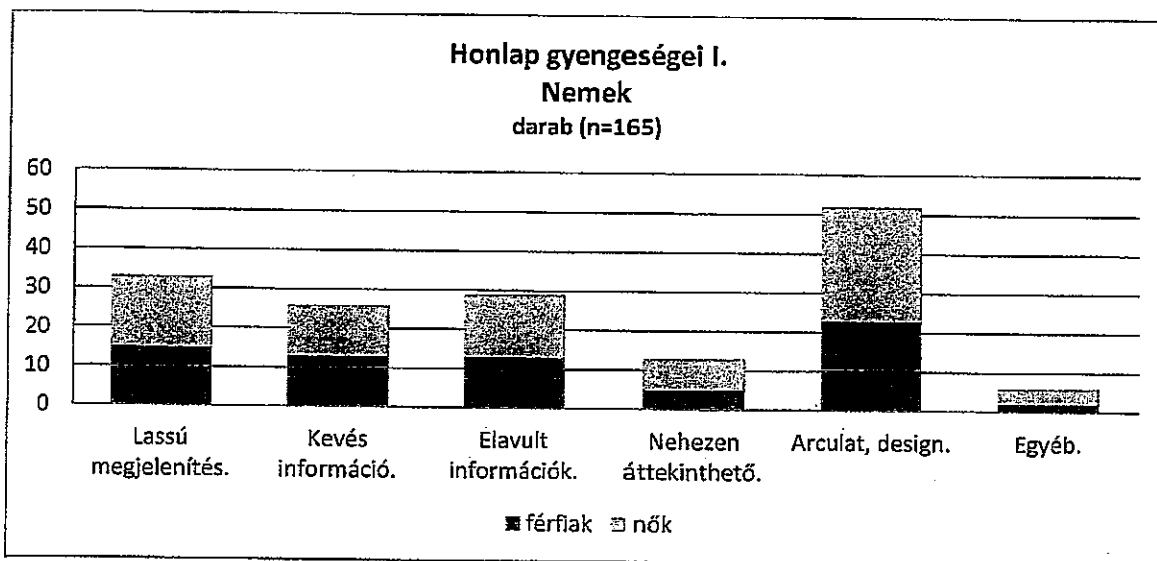


Az alábbi grafikon alapján látható az is, hogy a rendszeres látogatók számára a sokoldalúság a legnagyobb pozitívum, míg a ritkán betérők viszont az átláthatóságot emelték ki.

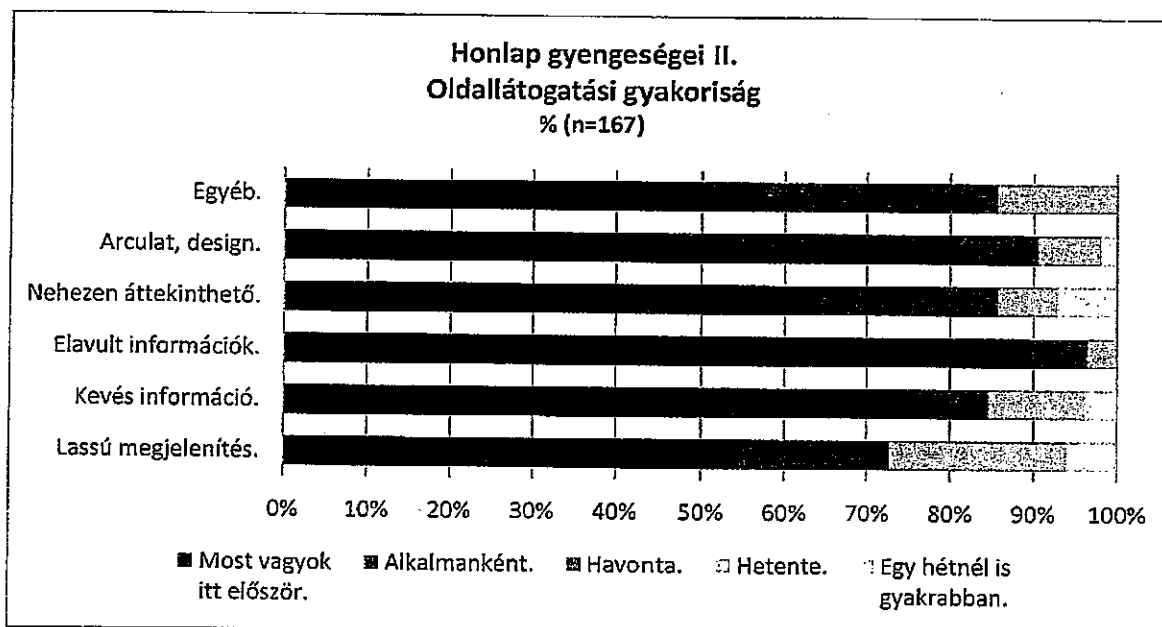


7. Ön szerint melyek a honlap gyenge pontjai, hiányosságai?

A honlap gyengeségeit firtató kérdésnél is több válasz jelölhettek be a kitöltők. Átlagosan 0,97 tulajdonságot neveztek meg itt. A legtöbben közülük az arculatot, designt kifogásolták.

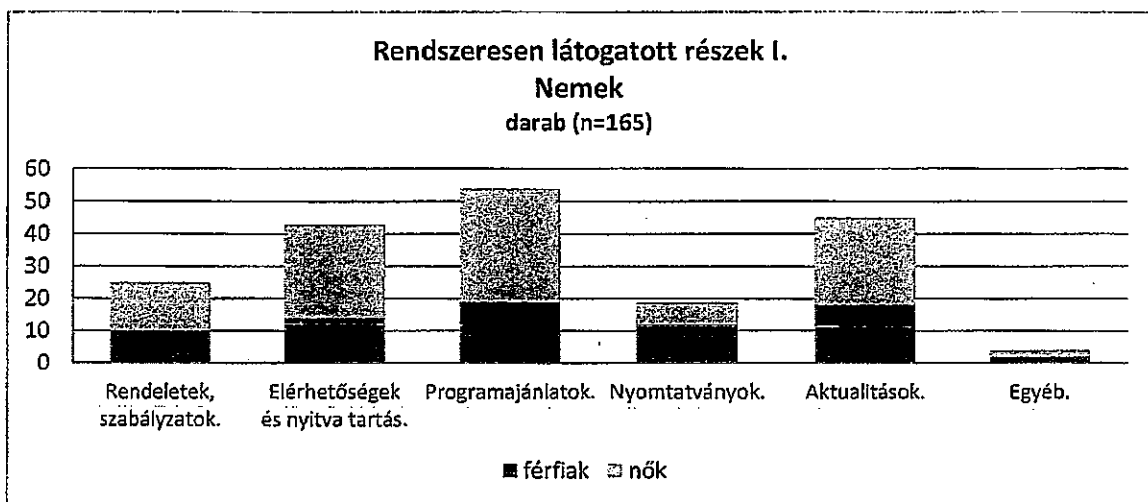


Azt, hogy mit kifogásoltak leginkább az oldalon, nagyban befolyásolta, hogy milyen gyakorisággal látogatják az oldalt. Az oldalt ritkán látogatók közül gyengeségként a legtöbben külsőségeket jelölték meg, míg a rendszeres látogatók a működésre, használhatóságra vonatkozó hiányosságra hívják fel a figyelmet.

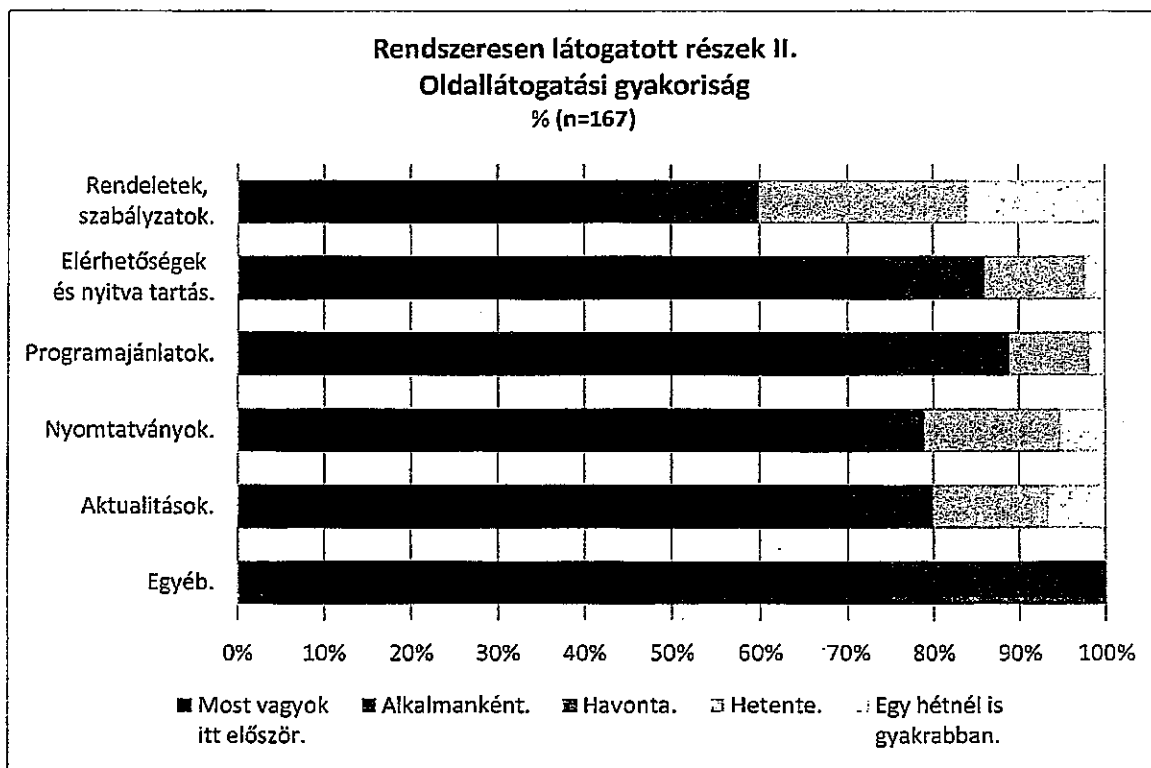


8. Ha rendszeresen felkeresi a honlapot, mely részek miatt teszi?

A kérdőívben több válaszlehetőséget is megjelölhettek, a kitöltők átlagosan 1,14 tartalmat jelöltek meg. Az oldalt rendszeresen látogatók közül legtöbben a **programajánlatokat** és **aktualitásokat** emelték ki, harmadsorban az **elérhetőségeket** és **nyitvatartásokat**.

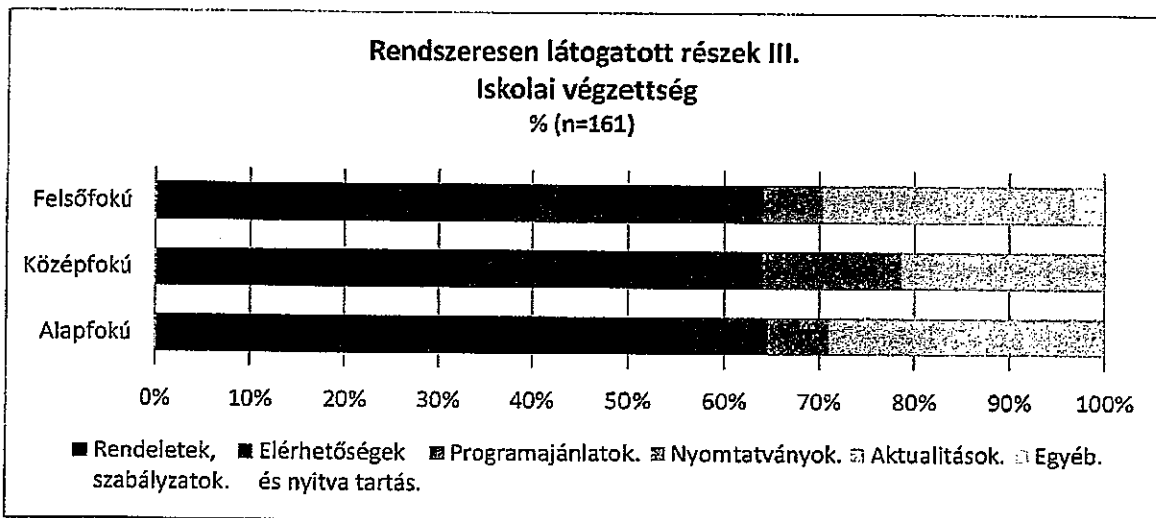


Az oldalt gyakran felkeresők jellemzően a **rendeleteket, szabályzatokat** keresik, másod-harmadsorban érkezik a **nyomtatványok** és az **aktualitások** miatt.

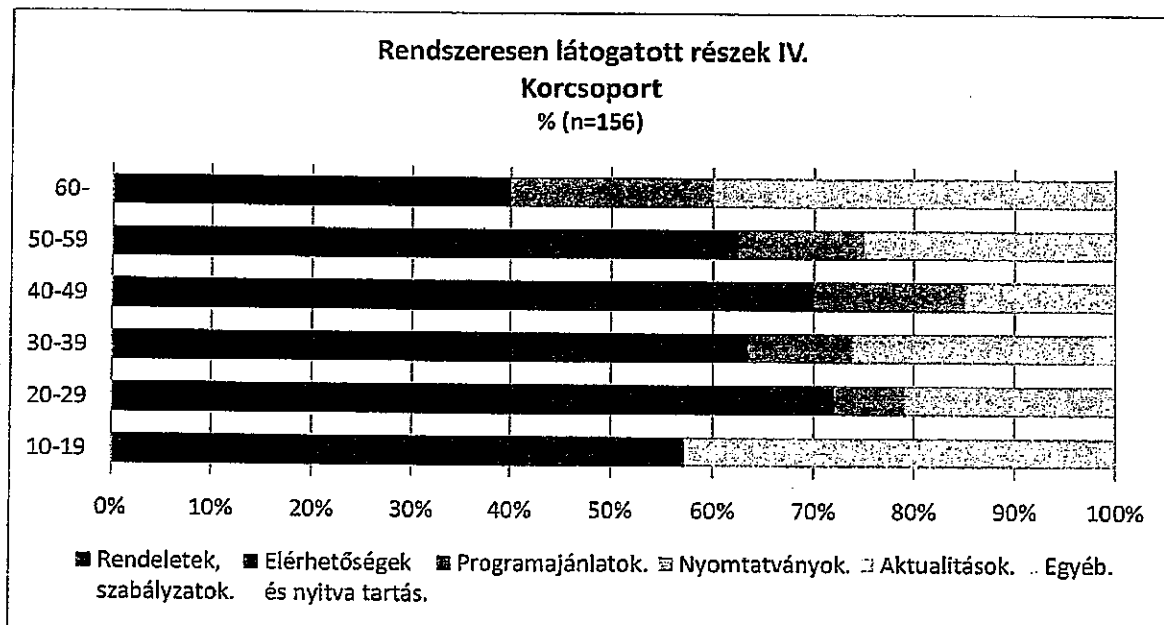




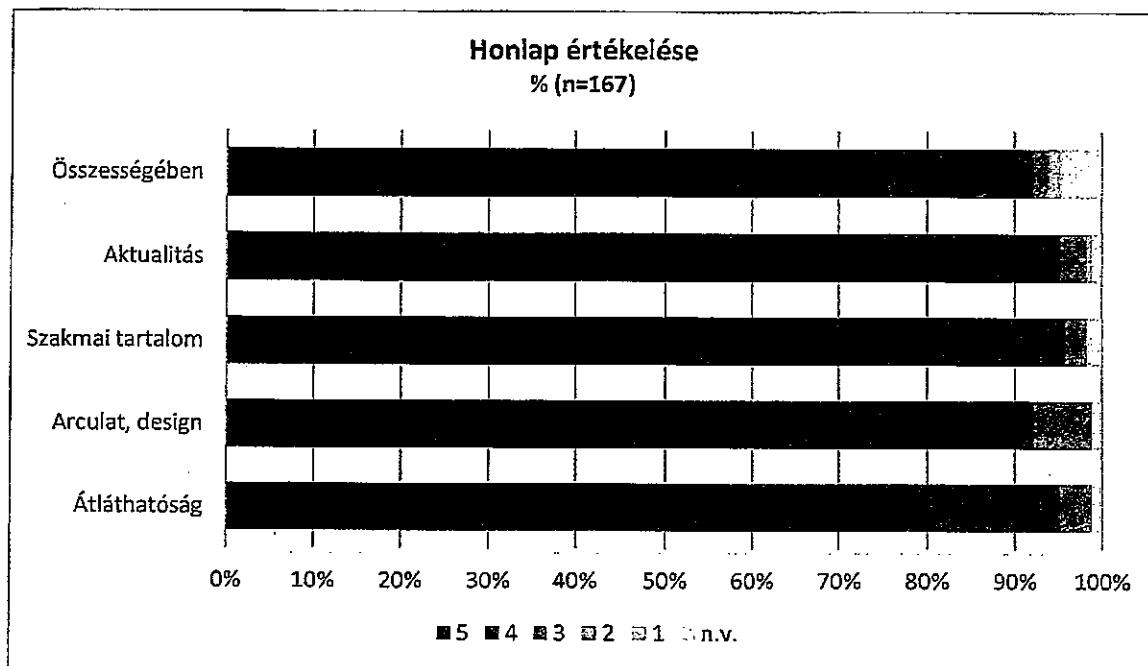
A kitöltők végzettség szerinti csoportjai is jól láthatóan megoszlának ebben a kérdésben. Az alap és felsőfokú kitöltők jellemzően a **rendeletek és a szabályzatok** miatt érkeztek, míg a középfokú végzettséggel rendelkező kitöltők inkább a **programajánlatok és a nyomtatványok** miatt.



A kérdőívet kitöltők korcsoportonként más-más iránt érdeklődnek. Például a legifjabbak a rendeleteket, szabályzatokat egyszer sem említették, ők jellemzően az **aktualitások és programajánlatok** miatt keresték fel az weboldalt. Az aktív korúakat pedig inkább a **hivatalos dokumentumok** érdekelték.



9. Értékelje az alábbi szempontok szerint a honlapot:



A kitöltők az oldalt az **átláthatóság** és a **szakmai tartalom** miatt értékelik legjobban, de a többi szempont szerinti osztályzat átlaga is a közepes-jó érték között mozog.

Szempont	Átlag
Átláthatóság	4,00
Arculat, design	3,76
Szakmai tartalom	3,88
Aktualitás	3,82
Összességében	3,84

10. Általánosságban milyen célokkal látogatja a honlapot?

A fenti kifejtendő kérdést a 8-as számú kiegészítésként szolgált. Azonban mindössze 88-an jelöltek meg honlap látogatási célokat itt, és válaszok jelentős része nem is adott új, kiegészítő választ. Legtöbbször a válaszadók közül az információkeresést említették. Mindössze egy esetben jelent meg az álláskereső, mint egyedi válasz.

11. Milyen tartalmakat, szolgáltatásokat hiányol a honlapról?

Erre a kérdésre viszont az előzőhöz képest már többen válaszoltak. Összesen 102-en írtak olyan dolgot, melyet hiányolnak az oldalról. A leggyakrabban a városi események képeit, fórum és hírlevél lehetőséget említették. Egyedi válaszként megjelent álláshirdetés, helyi sporthírek, és az időjárás előrejelzés.

#### IV. A honlapon elérhetővé tett szavazás eredményei

A szavazásra mindössze tucatnyi válasz érkezett, szavazatok átlaga jó és közepes között mozog. A válaszokból az derül ki, hogy a szavazók alapvetően elégedettek az oldallal.

Kérdés	Szavazat	Átlag
1. Az oldalon könnyen megtalálom, amit keresek.	11	3,27
2. Az oldalon belül könnyű navigálni.	13	3,62
3. Az információ az oldalon jól rendszerezett.	16	3,38
4. A oldalak gyorsan betöltődnek.	11	3,64
5. Az oldalt egyszerű használni.	11	3,73
6. Az oldalt könnyű megtalálni.	13	4,00
7. Az oldal jól rendezett.	12	3,17
8. Az oldal mindig elérhető.	12	4,08
9. Az oldal jól indul, és jól fut.	11	3,55
10. Az oldallal összességében elégedett vagyok.	12	3,67

#### V. Honlap látogatási statisztikák

Az oldal látogatási statisztikáiból kiderül az, hogy mennyien és milyen tartalmakért látogatták a sellye.hu oldalt. Az adatok az oldalba épített statisztika modulból érkeztek. Ezek alapján a havi látogatók száma meghaladta az **1400-at**, eközben egy látogató átlagosan **1,4-1,5** oldalt tekintett meg egy-egy alkalommal.

Hónap	Látogatók száma	Oldalmegtekintések száma
Március	1406	2150
Április	1445	2083

#### Leggyakrabban látogatott cikkek, oldalak

Március		Április	
Oldal	látogatás	Oldal	látogatás
<u>Főoldal</u>	1776	<u>Főoldal</u>	1582
<u>Sellyei Közös Önkormányzati Hivatal</u>	258	<u>Sellyei Közös Önkormányzati Hivatal</u>	215
<u>Önkormányzat</u>	232	<u>Föld elővásárlás és előhaszonbérlet</u>	203
<u>Föld elővásárlás és előhaszonbérlet</u>	166	<u>Önkormányzat</u>	132
<u>Honlap - kutatási kérdőív</u>	149	<u>Ügyfélfogadás rendje</u>	99
<u>Ügyfélfogadás rendje</u>	113	<u>Sellye város története</u>	82
<u>Sellye Város Önkormányzatának Képviselő- testülete és Bizottságai</u>	90	<u>Ormánság Egészségközpont</u>	78
<u>Munkaügyi központ</u>	86	<u>Munkaügyi központ</u>	78
<u>Művelődés</u>	81	<u>Honlap - kutatási kérdőív</u>	77



## VI. Összefoglalás

A kérdőív eredményei megerősítik azt, hogy a felhasználók legnagyobb része információért érkezik a honlapra. Az eredmények azt mutatják, hogy a látogatók alapvetően elégedettek az oldallal, információit hasznosnak találják. Néhány finomítás azonban növelheti a látogatók komfortérzetét.

A kérdőív eredményei alapján meghatározott átalakítási javaslatok azt célozzák, hogy a felhasználók által leggyakrabban használt funkciók gyorsabban elérhetőek legyenek, valamint, hogy nagyobb kedvvel és eredményességgel használják az oldalt.

### Átalakítási és módosítási javaslataink:

1. A **főoldal** a leglátogatottabb része az weboldalnak, ezért a látogatók által leggyakrabban használt tartalmakat – az elérés gyorsítása érdekében – érdemes lehet valamilyen formában elérhetővé tenni itt.
2. Az eseményeket, rendezvényeket, programajánlatokat egy **eseménynaptárban** lenne érdemes feltölteni. Így a látogatók egy helyen, rendezett formában elérhetik mindezeket.
3. A **menüstruktúrát** érdemes lenne egyszerűsíteni, benne csökkenteni a szintek számát, hogy a leggyakrabban felkeresett tartalmak könnyebben, gyorsabban elérhetőek legyenek.
4. Az alábbi funkciókat hiányolták a kitöltők:
  - a. **Galéria**, képek a település eseményeiről.
  - b. **Fórum** a kapcsolattartás miatt.
  - c. Rendszeres **hírlevél** küldés az arra feliratkozó lakosoknak.
5. **Új design** választása.

Reméljük, fenti javaslataink megvalósítása után az oldal látogatói még nagyobb elégedettséggel látogathatják a [selye.hu](http://selye.hu) weboldalt.

Pécs, 2014. május 15.

Pannon Holding  
Management Kft.  
7022 Pécs, Liszt Ferenc u. 1.  
.....HIVATALOS NYOMTATÁS: 14478339-2-01.....

Pannon Holding Management Kft.

Megbízott

képv.: Vásárhelyi Balázs