

SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉSI CSELEKVÉSI TERV –

ÖSSZEGZŐ DOKUMENTUM

Projekt azonosító száma: TOP_PLUSZ-3.1.3-23-PT1-2024-00026

Projekt címe: Helyi humán fejlesztések Verőcén

Kedvezményezett neve: Verőce Község Önkormányzata

Verőce, 2025. november

1. Tartalomjegyzék

1.	TARTALOMJEGYZÉK	2
2.	PROJEKT CÉLJAINAK, TEVÉKENYSÉGEINEK ÖSSZEFOGLALÁSA	3
3.	SZOLGÁLTATÁSI HIÁNYOK BEMUTATÁSA	9
4.	LAKOSSÁGI IGÉNYFELMÉRÉS EREDMÉNYE	17
	IGÉNYFELMÉRÉST IGÉNYLŐ PROBLÉMA, A VIZSGÁLATRA/FELMÉRÉSRE VONATKOZÓ CÉL MEGHATÁROZÁSA ...	17
	AZ INFORMÁCIÓTÍPUSRA VONATKOZÓ IGÉNY MEGHATÁROZÁSA	17
	AZ INFORMÁCIÓSZERZÉS MÓDSZERÉNEK BEMUTATÁSA.....	18
	AZ IGÉNYFELMÉRÉS VÉGREHAJTÁSÁNAK ELŐKÉSZÍTÉSE	18
	AZ ADATOK ÖSSZEGYŰJTÉSE	18
	AZ ADATOK FELDOLGOZÁSA, ELEMZÉSE, ÉRTÉKELÉSE	19
	AZ EREDMÉNYEK BEMUTATÁSA.....	23
5.	PRIORITÁSOK MEGHATÁROZÁSA	24
6.	A SZOLGÁLTATÁSHIÁNY MEGOLDÁSÁHOZ KAPCSOLÓDÓ INTÉZMÉNYEK, SZERVEZETEK BEMUTATÁSA.....	27
9.	CSELEKVÉSI TERV INTÉZKEDÉSEINEK TÁBLÁZATA.....	29

2. Projekt céljainak, tevékenységeinek összefoglalása

A projekt keretében a Pest Vármegyei Esélyteremtő Paktum és a Szolgáltatási Út Térkép által feltárt vármegyei szolgáltatásihiányokra válaszoló intézkedések megvalósítását támogató tevékenységek megvalósítását tervezzük a projekt célterületén, amely az alábbi település lakosságára irányul:

- Verőce

A projekt konzorciumban valósul meg a mindenkor hatályos Támogatási Szerződésben meghatározott konzorciumi tagok bevonásával:

- Verőcei Dunai Hajózásért Egyesület

Ennek érdekében a projekt keretében az alábbi konkrét beavatkozásokra (projekttevékenységekre) kerül sor:

- idősök számára közösségfejlesztési tevékenység megvalósítása: idősöknek nyújtott szociális alapszolgáltatások – a kognitív zavarok kialakulását elősegítő, hajlamosító tényezők kiküszöbölésére/feltárására irányuló közösségi programok, és a demencia progresszióját lassító közösségi programok szervezése kulturális intézmények bevonásával;
- ifjúságot célzó tevékenység;
- tematizált egészségfejlesztő és egészségtudatosságot erősítő szűrőprogram megvalósítása;
- ügyintézési tér kialakítása;
- helyi kulturális és közösségfejlesztési folyamat megvalósítása;
- kerékpáros szemléletformáló kampány megvalósítása: kerékpáros közlekedés népszerűsítő és/vagy közlekedésbiztonsági célú szemléletformáló tevékenységek megvalósítása hátrányos helyzetű csoportok, elsősorban gyermekek számára.

A jelenlegi dokumentum célja, hogy a projekt keretében tervezett szolgáltatásfejlesztési tevékenységelemet megalapozza és bemutassa azt a folyamatot, amely során Verőcén feltárásra került a szolgáltatásfejlesztési hiányok és ennek keretében meghatározásra kerültek a projektelem részletes tevékenységei.

A projekt tervezési szakaszában, illetve a Megalapozó Dokumentum összeállításának folyamatban a szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatosan az alábbi „peremfeltételek” kerültek meghatározásra:

- A szolgáltatásfejlesztés során az előzetes igényfelmérések keretében a közszolgáltatások könnyebb elérését biztosító szolgáltatásfejlesztésre mutatkozik a legnagyobb lakossági igény. Ennek alapját a www.veroce.hu oldalon jelenleg is elérhető – visszajelzést is lehetővé tevő – lakossági véleményeket összegző platform adja.
- A szolgáltatásfejlesztési folyamatnak a lakosság által meghatározott problémákra kell reagálnia.
- A lakossági problémák felmérésének módja lakossági igényfelmérés, amelynek alapján a projekt Megalapozó Dokumentumában bemutatott projekt vonatkozásában elkészült igényfelmérés adja.
- A projekt előkészítési szakaszában elkészült Szolgáltatásfejlesztési Terv a projekt tervezési szakaszában meghatározott közszolgáltatások könnyebb elérhetőségét biztosító szolgáltatásfejlesztésre irányul, így a lakossági igényfelmérés fókuszában alapvetően az áll, hogy a közszolgáltatások könnyebb elérhetőségét biztosító szolgáltatásfejlesztés területén milyen irányú fejlesztés indokolt.

Az adott tevékenységgel elérni kívánt célcsoport, illetve bemutatásuk:

Település megnevezése	Lakosságszáma ¹	Hátrányos helyzetű célcsoportok rövid bemutatása összhangban a Helyi Esélyegyenlőségi Programmal
Verőce	4 146 fő	A mélyszegénységben élők, romák helyzete vonatkozásában megállapítható, hogy: • alacsony a 8 általánosanál magasabb végzettségűek száma a nyilvántartott álláskeresők között A gyermekek vonatkozásában megállapítható, hogy: • gyermekek körében terjednek a különböző betegségek A nők vonatkozásában megállapítható, hogy: • nehezen összeegyeztethető a család és a munkahely • családon belüli erőszak Az idősek vonatkozásában megállapítható, hogy: • magas az egyedül élők aránya A fogyatékosok vonatkozásában megállapítható, hogy: • akadálymentesítés növelése szükséges Több célcsoportot érintő településszintű problémák: • közösségi terek hiánya • korszerű egészségügyi intézmény hiánya

¹ Adatok forrás: KSH helyiségnévtár

Az elérendő célcsoport elsődlegesen a fejlesztéssel érintett település hátrányos helyzetű lakossága, kiemelten:

- a mélyszegénységben élők, romák
- a gyermekek
- a nők
- az idősek
- a fogyatékosok

A fenti célcsoportok vonatkozásában az előzetes célcsoport elemzés közös problémákat azonosította, amelyekre a projekttevékenységek reagálnak:

Célcsoport	Közös probléma
mélyszegénységben élők	kirekesztődés
gyermekek	családi működés zavaraiól eredő veszélyeztettség egészségügyi ismeretek hiánya
nők	munkaerőpiacra való visszatérés nehézségei kisgyermekes édesanyák elmagányosodása
idősek	elmagányosodás
fogyatékosok	közzolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáférés akadálymentesítés hiánya

A szolgáltatásfejlesztési tevékenységek az alábbi „problémákra” reagálnak „közvetlenül” – a további problémákra a projekt keretében tervezett további tevékenységek reagálnak:

Célcsoport	Probléma	A szolgáltatásfejlesztési tevékenység keretében adott „válaszok” – összhangban a Szolgáltatásfejlesztési Intézkedési Ter
mélyszegénységben élők	kirekesztődés	Az ügyintézési tér kialakításával a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés egyenlő esélyeit kívánjuk megteremteni. Szükséges, hogy mindenki számára hozzáférhetővé váljanak a közszolgáltatások, ezáltal aktív állampolgárokká váljanak.
nők	munkaerőpiacra való visszatérés nehézségei kisgyermekes édesanyák elmagányosodása	Az közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréssel hozzá kívánunk járulni a nők, különösen a kisgyermekes édesanyák ügyintézési lehetőségeinek javulásához, a megfelelő információk biztosítása által, amely akár a gyermekvállaláshoz kapcsolódó kedvezményes lehetőségek megismerését is támogatja.
idősek	elmagányosodás	Az idősek számára komoly kihívást jelent a közszolgáltatások

		igénybevétele, gyakran információ hiánnyal küzdenek, vagy nem megfelelő információval bírnak, ezáltal a közösségi életből és a lehetőségekből is kizsorzódnak. Az ügyintézési tér létrehozásával ezt kívánjuk csökkenteni.
fogyatékosok	közzolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáférés	Akadálymentesített környezetben kívánjuk kialakítani az ügyintézési teret, hozzájárulva ezzel, hogy a fogyatékosokkal élők is megfelelő információval rendelkezzenek.

A szolgáltatásfejlesztési tevékenység megvalósítása vonatkozásában az alábbi költségkeret áll rendelkezésre – amellyel összhangban készült a Szolgáltatásfejlesztési Cselekvési Terv:

Konzorciumi tag megnevezése	Szolgáltatásfejlesztési folyamatra rendelkezésre álló keretösszeg (bruttó – Ft)
Verőce Község Önkormányzata	5 100 000
Verőcei Dunai Hajózásért Egyesület	0 Ft
Szolgáltatásfejlesztésre jutó bekerülési költség	5 100 000

3. Szolgáltatási hiányok bemutatása

Jelen dokumentumban a szolgáltatási hiányok azonosításához meghatározott peremfeltételek a következők:

- a szolgáltatáshiányok azonosítása kizárólag a projekt célterületére, Verőcére terjed ki, további települések nem érintettek;
- a szolgáltatási hiányok azonosításának alapját adja a projekt megalapozó dokumentuma, amely során sor került egy igényfelmérésre – ennek eredményeként azonosításra és meghatározásra került, hogy a településen elsődlegesen a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés területén indokolt a szolgáltatásfejlesztés;
- a lakossági igényfelmérés során ismét megvizsgáltuk, hogy továbbra is indokolt-e az a közszolgáltatások területén a szolgáltatásfejlesztés és ha igen, akkor ennek milyen részletes beavatkozásai indokoltak jelen projektben – ennek eredményei a későbbi fejezetekben ismertetésre kerülnek;
- a szolgáltatási hiányok alapvető meghatározásánál figyelembe vettük a településstatisztikai adatokat és a jelenleg elérhető közszolgáltatások biztosításának módját, amelyek Verőce esetében a projekt jelenlegi területéhez kapcsolódóan elsősorban az alábbiak

Településstatisztikai adatok és a közszolgáltatásokat érintő információk a tervezett szolgáltatásfejlesztés vonatkozásában²:

Verőcén az elmúlt 5 évben a lakosság száma, valamint a lakosságon belül az idősök aránya az alábbiak szerint változott:

Verőce	2020	2021	2022	2023	2024
Állandó népesség (dec. 31.) (fő)	4003	4094	4082	4080	4091
Állandó népességből a 65-x évesek aránya (százalék)	18,41	18,27	18,42	18,97	18,6

forrás: www.teir.hu

² A bemutatáshoz felhasználásra kerültek a www.veroce.hu weboldalon található információk.

A népességstatisztikai adatok vonatkozásában megállapítható, hogy a 2020. évhez képest a lakosságszám dinamikusan növekedett, illetve az idősek aránya megközelíti a 20%-ot. Mindkét tendencia azt igazolja, hogy fontos, hogy minél hatékonyabbak legyenek a települési közszolgáltatások, valamint, hogy ezt megkönnyítsük, különösen az idősek számára, hiszen az arányuk magas, ugyanakkor az elektronikus szolgáltatásokhoz való hozzáférésük korlátozott.

Verőcén a Polgármesteri Hivatal keretein belül történik a közszolgáltatások biztosítása, amelynek számos területe van és az állampolgárok az ügyintézés megelőzően a www.veroce.hu weboldalon tájékozódhatnak azon ügyekről, amelyek a Hivatalban intézhetőek. A weboldalon is szerepel, hogy nyilvánvalóan vannak speciális és egyedi ügyek, amelyek ügyfélfogadási ügyekben személyesen intézhetőek, vagy arra vonatkozóan tájékoztatás kérhető. A weboldalon található információkat a hivatal munkatársai folyamatosan igyekeznek frissíteni, aktualizálni, ugyanakkor egy dinamikusan változó szabályozási környezetben ez számos esetben kihívást jelent.

Az ügyintézés területei:

Igazgatási terület	Az ügyintézés területi – ennek módja	Összegző megállapítások a szolgáltatásfejlesztés vonatkozásában
Adóügyek	Adó – és értékbizonyítvány: ePapír, személyesen, papír alapon Építményadó: ePapír, személyesen, papír alapon Gépjárműadó: ePapír, személyesen, papír alapon Idegenforgalmi adó: ePapír Iparüzési adó: ePapír/papír alapon	Az adóügyek területe szerteágazó Verőce esetében: a helyi adók vonatkozásában is együttműködésre kerül sor a Nemzeti Adó-és Vámhivatallal, ezért az ügyek jelentős része intézhető Ügyfélkapu+ regisztrációval is. Az adóügyek vonatkozásában az Ügyfelek számára fontos a megfelelő színvonalú tájékoztatás, a bevallás, és adófizetési kötelezettség teljesítésének módjára vonatkozó tájékoztatás.
Talajterhelési díj	Intézhető elektronikusan, vagy személyesen a Polgármesteri Hivatalban.	A talajterhelési díjra vonatkozó ügyintézés hivatali hatáskör.
Anyakönyvi és hagyatéki ügyek	Anyakönyvi kivonatok kérelme Apai elismerő nyilatkozat – kizárólag személyesen	Az anyakönyvi és hagyatéki ügyek esetében is megállapítható a „vegyes” ügyintézési forma, vannak olyan

	Hagyatéki eljárás – személyesen Haláleset anyakönyvvezetése Hazai anyakönyvvezetés Házassági szándék bejelentése – személyesen Névviselési forma módosítása Születés, újszülött anyakönyvvezetése	ügyek azonban, amelyek kizárólag személyesen intézhetők, illetve bizonyos esetekben hivatali kapu használatával is igénybevehetőek.
Egyéb igazgatási – és műszaki ügyek	Behajtási engedély – hivatali kapu/személyesen Birtokvédelem – hivatali kapu/személyesen Fakivágási kérelem közterületen – hivatali kapu/személyesen Hatósági bizonyítvány kérelem – hivatali kapu/személyesen Közös háztartásban élők igazolása – személyesen Közterületi használati engedélyek – hivatali kapu/személyesen Közút-közterület burkolat bontás – ePapír/személyesen Kút létesítésének bejelentése Lakcímmel kapcsolatos eljárások /személyesen Szennyvíztisztító berendezése ePapír/személyesen	A hivatal hatáskörébe tartozik számos egyéb – a települést érintő – igazgatási és műszaki ügy, amelyek egy része intézhető hivatali kapu segítségével. Az ügyleírások megtalálhatók a www.veroce.hu weboldalon, ugyanakkor fontos, hogy ezekben – szükség szerint – a lakosság egyedi ügyei vonatkozásában is pontos tájékoztatást kapjanak.

	Termőföld kifüggesztés személyesen Utcanév és házszám megállapítása kérelem ePapír/személyesen	
Építésügyek	Szakmai konzultáció a településképi megfelelőségről Településképi bejelentési eljárás – papír alapon	A településképi megfelelőségre vonatkozó eljárások és bejelentési kötelezettség kizárólag elektronikus formában intézhető.
Kereskedelmi igazgatási ügyek	Kereskedelmi tevékenység – ePapír/személyes Szálláshely nyilvántartás – személyesen/postai úton Telephelyengedély – ePapír/személyesen	A települést érintő kereskedelmi igazgatási ügyek tekintetében szintén „vegyes” az ügyintézési mód, akár személyesen, akár ePapír szolgáltatás útján igénybevehető.
Szociális és gyermekvédelmi ügyek	Gyógyszertámogatás – személyes/postai Lakásfenntartási támogatás – személyes/postai Rendkívüli támogatás – személyes/postai Rendszeres gyermekvédelem – személyes/postai Születési támogatás kérelem – személyes/postai	A szociális és gyermekvédelmi ügyek Verőce „specifikusak”, ezek ePapír szolgáltatással nem biztosíthatóak.

Az elektronikus ügyintézés szintjei és továbbfejlesztési lehetőségei Verőcén:

A nyújtott szolgáltatás fejlettsége alapján az elektronikus ügyintézés (e-ügyintézés) öt szintje különböztethető meg (Fibinger et al. 2017, 12–14; Péterfalvi 2014, 7):

- az információnyújtás, tájékoztatás a szolgáltatásnyújtás azon szintje, amikor a közigazgatási szerv honlapja egy adott ügygel kapcsolatban közöl általános leírást – Verőce esetében biztosított;
- az egyirányú kapcsolat során a tájékoztatáson túl lehetőség van a közigazgatási szerv honlapjáról az adott ügghöz kapcsolódó dokumentumok letöltésére, azok visszaküldése azonban még hagyományos módon történik – Verőcén bizonyos ügyek esetében biztosított;
- kétirányú interakció esetén az ügy indításához nem szükséges személyes megjelenés, tehát lehetőség van a kitöltött nyomtatványok (azonosítási eljárás melletti) visszaküldésére, viszont a kapcsolódó közigazgatási irat átvétele, valamint a kapcsolódó díj- vagy illetékfizetés hagyományos úton történik – Verőce esetében bizonyos ügyek esetében biztosított;
- tranzakciónak a teljes körű elektronikus ügyintézészt nevezik, amikor az elektronikusan visszaküldött dokumentumok feldolgozása is, így a döntés közlése, kézbesítése és az esetleges díj- vagy illetékfizetés is elektronikusan történik – Verőce esetében bizonyos ügytípusok esetében biztosított;
- a perszonalizáció/személyre szabott e-ügyintézés az ügyfelekre szabott, teljes körű elektronikus ügyintézészt jelenti, mi-kor automatizált és proaktív közigazgatási szolgáltatások is megjelennek (például az ügyfél külön igénylése nélkül az ügyfél helyzetének megfelelő speciális szolgáltatások automatikus nyújtása; vagy figyelmeztetés küldése, ha az ügyfélnek intézkednie szükséges például lejáró személyes okmányai miatt) – bizonyos ügytípusoknál elérhető – ugyanakkor bizonyos esetekben az erre irányuló szolgáltatásfejlesztés szükséges

Országos szinten is megállapítható az a tendencia, hogy egyre nagyobb arányban veszik igénybe az állampolgárok az elektronikus ügyintézési módokat, de az abban való tájékozódás még gyakran támogató közreműködés igényel az érintett közigazgatási szerv részéről. Az e-közigazgatás igénybevételére irányuló statisztikai adatok az alábbiakban kerülnek bemutatásra:

E-közigazgatási portálok igénybevétele az e-ügyintézés szintjei szerint [%]		
A használat célja	Arány az összes éven belüli internethasználó számához viszonyítva	Arány a 16–74 éves lakosság számához viszonyítva
2020		
Elektronikus kapcsolatfelvétel közhivatalokkal	70,1	60,3
Információszerzés a közhivatalok honlapjairól	69,2	59,6
Űrlapok letöltése	47,6	41,0
Kitöltött űrlapok online benyújtása	43,2	37,2
2021		
Elektronikus kapcsolatfelvétel közhivatalokkal	81,5	72,6
Információszerzés a közhivatalok honlapjairól	80,9	72,1
Űrlapok letöltése	74,9	66,8
Kitöltött űrlapok online benyújtása	74,4	66,3
2022		
A hatóságok, közhivatalok, közigazgatási szervek honlapjainak vagy applikációinak használata	81,0	72,7
Információszerzés vagy -hozzáférés a hatóságok, közhivatalok, közigazgatási szervek honlapjairól	78,4	70,3
Űrlapok letöltése	76,7	68,8
Adóbevallás online benyújtása a magánszemélyek, az adóhatóság, a munkáltató által	55,3	49,6
Hivatalos dokumentumok vagy igazolások, ellátások vagy jogosultságok online igénylése, egyéb kérelmek, igények vagy panaszok online benyújtása	17,6	15,8
2023		
A hatóságok, közhivatalok, közigazgatási szervek honlapjainak vagy applikációinak használata	82,4	75,6
Információszerzés vagy -hozzáférés a hatóságok, közhivatalok, közigazgatási szervek honlapjairól	79,7	73,2
Űrlapok letöltése	76,5	70,3
Adóbevallás online benyújtása a magánszemélyek, az adóhatóság, a munkáltató által	63,1	57,9
Hivatalos dokumentumok vagy igazolások, ellátások vagy jogosultságok online igénylése, egyéb kérelmek, igények vagy panaszok online benyújtása	23,0	21,1
2024		
A hatóságok, közhivatalok, közigazgatási szervek honlapjainak vagy applikációinak használata	84,5	79,4
Információszerzés vagy -hozzáférés a hatóságok, közhivatalok, közigazgatási szervek honlapjairól	82,0	77,2
Űrlapok letöltése	79,0	74,3
Adóbevallás online benyújtása a magánszemélyek által	52,9	49,7
Hivatalos dokumentumok vagy igazolások, ellátások vagy jogosultságok online igénylése, egyéb kérelmek, igények vagy panaszok online benyújtása	25,9	24,4

forrás: www.ksh.hu

A hiányok vonatkozásában az alábbi megállapítások tehetők:

Azonosított probléma	A probléma jellemzői	A probléma kezeléséhez rendelet intézkedések száma
Közzolgáltatások elérhetősége	Verőcén az elérhető közzolgáltatások széleskörűek, a www.veroce.hu weboldalon a tájékoztatás elérhető, ugyanakkor nem minden esetben érhető el az e-ügyintézés minden szintje, továbbá az egyes ügyintézési módok közötti eligazodás sok esetben kihívás hoz az állampolgárok számára. Speciális szakember bevonása szükséges, aki megfelelő szakértelemmel támogatást ad az állampolgárok számára a megfelelő színvonalú ügyintézés érdekében.	1.intézkedés
Közzolgáltatások elérhetőségét támogató infrastrukturális háttér hiánya	A megfelelő infrastruktúra kiemelten fontos, hogy hatékony tájékoztatás valósuljon meg az állampolgárok számára.	2.intézkedés

Az e-közigazgatás fejlesztésében a fő célkitűzés az ügyfélközpontúság, a közigazgatás szolgáltató jellegének erősítése és a közigazgatási szolgáltatások támogatása a front office ('ügyfélszolgálat) és a back office ('háttéiroda') folyamatok magas szintű integrációja alapján.

4. Lakossági igényfelmérés eredménye

Az igényfelmérés lépéseit, illetve az azokat meghatározó körülmények az alábbiakban összegezzük:

Igényfelmérést igénylő probléma, a vizsgálatra/felmérésre vonatkozó cél meghatározása

A lakossági igényfelmérés alapvetően arra irányult, hogy ha sor az ügyintézési tér kialakításra, mint települési szolgáltatásfejlesztésre, akkor az milyen területre irányuljon és milyen módon kerüljön megszervezésre, figyelemmel arra, hogy a projekt tervezési szakaszában a szolgáltatásfejlesztés vonatkozásában a lakossági igényfelmérés az „ügyintézési tér” prioritást határozta meg. Az ügyintézési tér szolgáltatásfejlesztésre irányuló kérdései mellett a jelenlegi igényfelmérésben is felmerült, hogy van-e igény más jellegű szolgáltatásfejlesztésre.

Az információtípusra vonatkozó igény meghatározása

A jelenlegi igényfelmérésben fontos volt látni, hogy hány olyan személy él Verőcén, akik igénybe vennék a szolgáltatásokat, de nem érhető el, illetve, hogy milyen időpontban is milyen módon megszervezett szolgáltatásokat részesítenek előnyben.

Az információszerzés módszerének bemutatása

A módszertan 2 lépcsős volt, az alábbiak szerint:

Módszertani lépés sorszáma	Módszertan típusa	Vizsgálat eredményei
1. lépés	Igényfelmérés a pályázat előkészítési szakaszában	A projekt megalapozó dokumentumában szerepel.
2. lépés	Kérdőíves lakossági igényfelmérés	Jelen dokumentumban összegezve.

Az igényfelmérés végrehajtásának előkészítése

A végrehajtás előkészítésre 2025. szeptember – október hónapban került sor, ahol a konzorciumvezetővel, valamint a konzorciumi tagokkal a projekt vonatkozásában sor került az egyeztetések lefolytatására, a szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatos elvárások és az előkészítési szakaszban meghatározott prioritások összegyűjtésére és ezt követően a szolgáltatásfejlesztés részletes elemei meghatározásának módszertani irányai kijelölésre kerültek.

Az adatok összegyűjtése

Az adatok gyűjtése a 2. lépés vonatkozásában:

Kérdőíves lakossági felmérés – második lépés

A kérdőíves lakossági felmérés lebonyolítására 2025. novemberében került sor, alapvetően az alábbi területeken kerül sor a lakosság igényeinek felmérésére:

- A közszolgáltatások igénybevételének kapcsolódó ügyek intézésének módja
- Az ügyintézési tér igénybevételének szándéka
- Az ügyintézési tér igénybevételének módja
- Az ügyintézési tér elérhetőségének módjai
- Az ügyintézési térrel kapcsolatos egyéb észrevételek

Az online felületeken elérhető kérdőívet Verőce város lakossága részéről 88 fő töltötte ki, így a lakosság jelentős része fejtette ki véleményét a Verőcén tervezett ügyintézési tér kialakításával kapcsolatban.

Az adatok feldolgozása, elemzése, értékelése

Kérdőíves lakossági felmérés:

A kérdőíves lakossági felmérés vonatkozásában az adatok feldolgozását követően az alábbi összegző megállapítások tehetők:

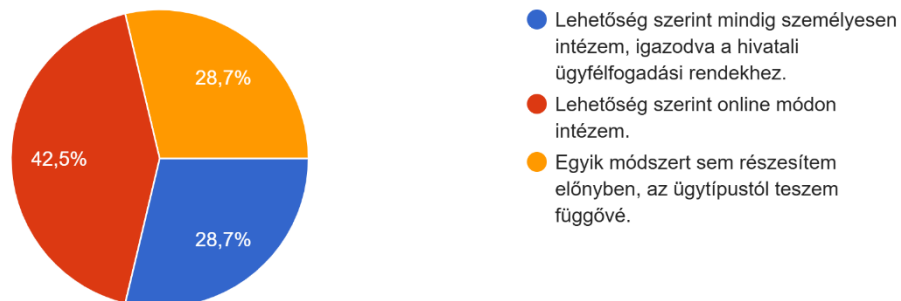
Kérdőíves kutatás területe	Összegző megállapítás
A közszolgáltatások igénybevételének kapcsolódó ügyek intézésének módja	A közszolgáltatásokat a válaszadók 42,5%-a lehetőség szerint online módon intézi, 28,7%-a lehetőség még mindig a személyes ügyintézés választja, a további válaszadók pedig az ügytípustól teszik függővé az ügyintézési formát. Az ügyintézés során a válaszadók több, mint 10%-a családtagjai segítségét kéri az ügyintézés során, további közel 5% pedig szakértői tanácsadást vesz igénybe (pl.: könyvelő).
Az ügyintézési tér igénybevételének szándéka	A válaszadók 89,8%-a igénybe venné az ügyintézési tér szolgáltatásait, amennyiben erre a településen lehetőség nyílna.
Az ügyintézési tér igénybevételének módja	Az ügyintézési tér kialakítása során a válaszadók 55,8%-a szerint a fizikai és mobil szolgáltatás is megfelelő kialakítása mód, de 33,7% kifejezetten a fizikai szolgáltatást részesíti előnyben.

	Az ügyintézési tér igénybevétele során a válaszadók 72,9%-a igényt tartana a személyes közreműködésre.
Az ügyintézési térben elérhető szolgáltatások	Az alábbi szolgáltatásokra van a legnagyobb igény: • Ügyfélkapu + szolgáltatásainak igénybevétele: 58,5%-a igénybe venné a válaszadóknak • Irodai szolgáltatások: 50%-a igénybe vennék a válaszadóknak • Közszolgáltatások elérésének segítését célzó ügyintézési segítség: 48,8%-a igénybe venné a válaszadóknak • Internetelérés: a válaszadók 29,3%-a igénybe venné a szolgáltatást
Az ügyintézési térrel kapcsolatos egyéb észrevételek	A legfontosabb, hogy legyen biztonságos, elérhető, könnyen hozzáférhető.

A Szolgáltatásfejlesztési cselekvési terv összeállítása szempontjából leginkább meghatározó válaszok diagramon történő ábrázolása:

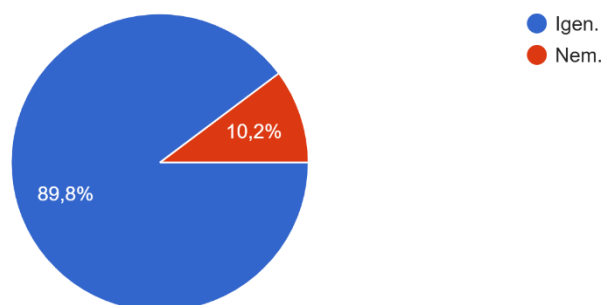
3. Jelenleg milyen módon intézi a közsolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódó ügyeit (pl.: személyes okmányokkal, útlevéllal, adóbevallással stb. kapcsolatos ügyek)?

87 válasz



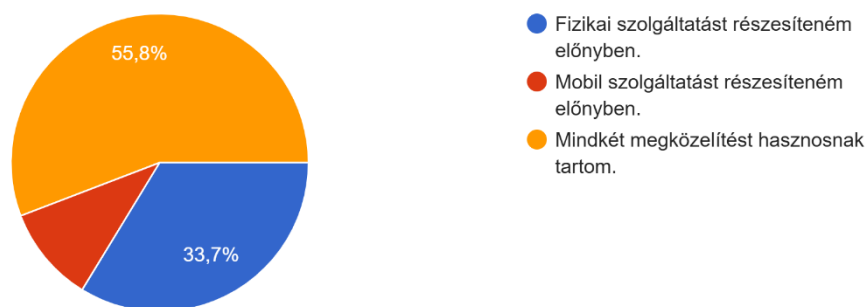
5. Amennyiben a településen ügyintézési tér kerülne kialakításra igénybe venné-e a szolgáltatásokat?

88 válasz



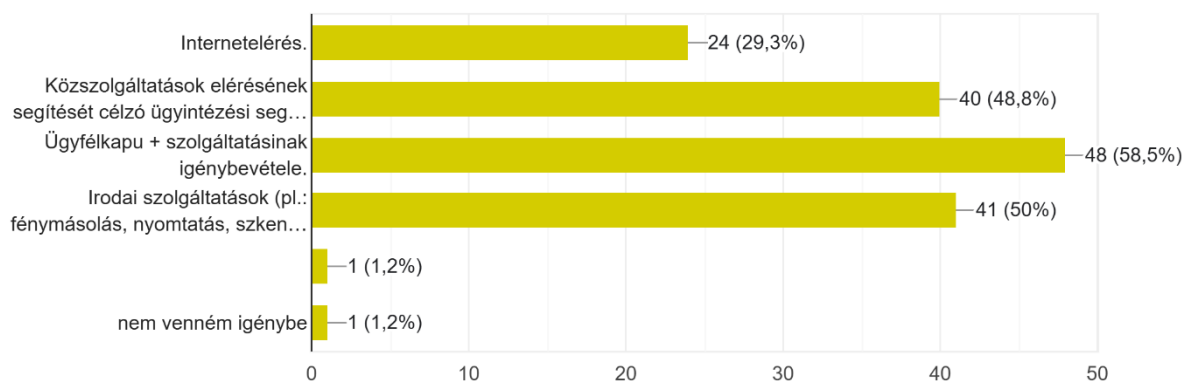
6. Az ügyintézési tér esetében a fizikai vagy mobil szolgáltatást részesítené előnyben?

86 válasz



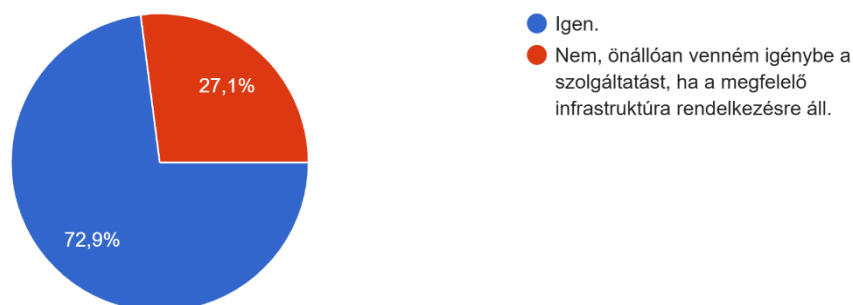
7. Az ügyintézési tér kialakítását követően mely szolgáltatásokat venné igénybe (több válasz is megjelölhető)?

82 válasz



9. Az ügyintézési tér igénybevétele során igényt tartana-e tanácsadásra/személyes közreműködésre, segítségre?

85 válasz



Az eredmények bemutatása

A lakossági kérdőívek eredményei az alábbiak, amelyek meghatározták a projektben a szolgáltatásfejlesztést:

- kiemelkedő a közigazgatási szolgáltatások fejlesztése iránti igény;
- jelenleg a településen magas azon személyek aránya, akik igénybe vennének támogatást a közigazgatási ügyek intézése során;
- a legnagyobb igény a személyes közreműködésre mutatkozik;

A fenti összegző eredmények után a projekt keretében az ügyintézési tér, mint kialakításra kerülő szolgáltatásfejlesztés keretében a következő fejezetben bemutatásra kerülő beavatkozások és prioritások megvalósításra a konzorcium részéről.

5. Prioritások meghatározása

Projektelelem száma	1.
Projektelelem neve, címe	Ügyintézési tér – személyes közreműködés
Támogatható tevékenység	2.1.1. B) c) Szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása, összehangolása
Célcsoport leírása	Verőce lakossága
Célcsoportok elérésének módszertana	Munkacsoport ülések Helyi kommunikációs csatornák – nyomtatott, online Fórum működtetés Intézményi kommunikáció
A projektelelem indikátor célérték vállalása	Bevont hátrányos helyzetű nő: 200 Bevont hátrányos helyzetű férfi: 134
Szolgáltatásfejlesztés keretében azonosított probléma, melyre megoldást jelent a tevékenység	A településen a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés nem egyenlő esélyű.
Projektelelem rövid összefoglalása, tematikája	A projektelelem során 1 fő munkavállaló az alábbi feladatokhoz kapcsolódóan közreműködik: - A TOP_PLUSZ-3.1.3-23-PT1-2024-00026. számú projekt keretében kialakított ügyintézési térben a közszolgáltatások elérésének segítését célzó ügyintézési segítség nyújtása. - Az ügyintézési segítségnyújtási folyamat dokumentálása a vonatkozó pályázati felhívásban és kapcsolódó dokumentumoknak megfelelően.

	• A projekt keretében összeállított Szolgáltatásfejlesztési Tervben foglalt tevékenységek végrehajtása. • A közszolgáltatások elérésének segítségét biztosító szolgáltatást telefonon, elektronikusan, vagy személyes formában szükséges biztosítani, igazodva a célcsoport igényeihez.
A végrehajtásában közreműködő helyi partnerek, közösségek, civil szervezetek	Nem releváns.
A tevékenység (indikatív) költség	3 600 000 Ft
A program (tervezett) időpontja/intervalluma	2025. december 1. – 2027. december 31.
Tevékenység felelőse	Verőce Község Önkormányzata

Projektelelem száma	2.
Projektelelem neve, címe	Ügyintézési térhez kapcsolódó eszközbeszerzés
Támogatható tevékenység	2.1.1. B) c) Szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása, összehangolása
Célcsoport leírása	Verőce község lakossága
Célcsoportok elérésének módszertana	Munkacsoport ülések Helyi kommunikációs csatornák – nyomtatott, online Fórum működtetés Intézményi kommunikáció
A projektelelem indikátor célérték vállalása	Bevont hátrányos helyzetű nő: nem releváns Bevont hátrányos helyzetű férfi: nem releváns
Szolgáltatásfejlesztés keretében azonosított probléma, melyre megoldást jelent a tevékenység	A településen a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés nem egyenlő esélyű.
Projektelelem rövid összefoglalása, tematikája	Ügyintézési térhez kapcsolódó eszközbeszerzés az eszközlista alapján
A végrehajtásában közreműködő helyi partnerek, közösségek, civil szervezetek	Nem releváns.
A tevékenység (indikatív) költség	1 500 000 Ft
A program (tervezett) időpontja/intervalluma	2025. december 1. – 2027. december 31.
Tevékenység felelőse	Verőce Község Önkormányzata

6. A szolgáltatáshiány megoldásához kapcsolódó intézmények, szervezetek bemutatása

A projekt tervezési szakaszában a szolgáltatásfejlesztési tevékenységben nevesített szereplők, illetve szerepvállalásuk indoklása:

Szervezet megnevezése	Rövid bemutatás
Verőce Község Önkormányzata ³	Verőce község Pest megye északi részén helyezkedik el a Duna bal partján a Közép-magyarországi Régió területén, a Budapesti Agglomeráció gyűrűjének közvetlen szomszédságában. A közeli Vác városhoz és Budapesthez a munkavállalási lehetőségek és a kulturális élet miatt sok szállal kapcsolódik. A település lakosságszáma különösen az elmúlt évtizedben indult gyors növekedésnek, ami a vidéki betelepülők mellett főleg a magasan képzett - középkorú és alkalmazott vagy vállalkozói - társadalmi rétegek fővárosból történő kiáramlása (szuburbanizációja) miatt alakult ilyen módon. Ez első lépésben az üdülőnépességben, majd idővel a kiköltözés állandósulásával a lakónépességben is jelentkezett. Verőce ennek megfelelően – a növekvő lakosságszámhoz igazodva – igyekszik a közszolgáltatások színvonalát is folyamatosan emelni, ennek keretében számos sikeres projektet valósított meg, a forrásbevonási képessége egyedülálló a térségben. Jelenleg is két megvalósítás alatt álló projekt fut, amelyek a Terület-és Településfejlesztési Operatív Program keretein belül valósít meg a község, így a projektmegvalósítási tapasztalat is rendelkezésre áll.

³ A bemutatás a település weboldalon található információkkal összhangban történt.

	Az önkormányzati tag megfelelő projektmegvalósítási tapasztalattal rendelkezik, jelenleg is két folyamatban lévő TOP-Plusz ERFA projektet valósít meg. A települési népességnövekedés következtében folyamatosan projekteket valósít meg, amely biztosítja a közszolgáltatások megfelelő színvonalát, számos olyan programot szervez, amely erősíti a helyi identitást és közösségeket Verőce számára kiemelkedően fontos, hogy a területén élő lakosság számára megfelelő színvonalú települési szolgáltatásokat biztosítson, és a jelenlegi szolgáltatásfejlesztési dokumentum (amelyet a szolgáltatásfejlesztési folyamat előzött meg) megalapozza az ügyintézési tér területére irányuló szolgáltatásfejlesztését.
--	--

9. Cselekvési terv intézkedéseinek táblázata

Sorsz.	Felhívás tevékenység pontos megnevezése	Felhívás tevékenységhez kapcsolódó projekt tevékenység megnevezése	A projekt tevékenység céljának rövid szöveges megfogalmazása	Bevonandó közössé(ek) / csoport (ok) megnevezése, röviden, hogy mivel járul(nak) hozzá a fejlesztésekhez	Tevékenység(ek) rövid bemutatása, a megvalósításához szükséges erőforrások, tevékenységek felsorolása	Felelős(ök) minden résztevékenységhez nevesítve	A megvalósítás ütemezése / határideje (év/hó/nap)	A tevékenységhez rendelt becslt költség, TOP Plusz forrássor megnevezése	TPO13 Hátrányos helyzetűeket célzó programok száma (db) indikátorhoz való hozzájárulás	TPR05 A programokkal elért hátrányos helyzetű személyek száma (fő) indikátorhoz való hozzájárulás ⁴	Egyéb megvalósított, megvalósítandó tevékenységekkel való kapcsolódások (pl.: a településen eddig is megvalósult kulturális programok megújítása, kibővítése a projekt keretében, vagy kapcsolódás más jelen projekt keretében megvalósított tevékenységhez)
1.	2.1.1. B) c) Szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása, összhangolása c2) Ügyintézési tér kialakítása (fizikai vagy mobil), bútorok, eszközök beszerzése, internetelérés kialakítása, közszolgáltatások elérésének segítését célzó ügyintézési segítség nyújtása.	Ügyintézési tér kialakítása – személyi feltételek biztosítása	A tevékenység adatlapnak megfelelően.				2025. december 1. – 2027. december 31.	3 600 000 Személyi jellegű költség – szakmai közreműködő	1	334 fő	A településen intézményi szolgáltatási hiányként azonosított projektelem megvalósítása. A rendszeresség és a projektaktivitás biztosítása érdekében folyamatosan biztosításra kerül az adott szolgáltatás a projekt teljes időtartama alatt.
2.	2.1.1. B) c) Szolgáltatásokhoz való hozzáférés javítása, összhangolása c2) Ügyintézési tér kialakítása (fizikai vagy mobil), bútorok, eszközök beszerzése, internetelérés kialakítása, közszolgáltatások	Ügyintézési tér kialakítása – tárgyi feltételek biztosítása	A tevékenység adatlapnak megfelelően				2025. december 1. – 2027. december 31.	1 500 000 Ft Eszközbekzerzés	1	N.R.	A településen intézményi szolgáltatási hiányként azonosított projektelem megvalósításához szükséges és indokolt eszközbekzerzés, eszközlista alapján.

⁴ TPR05 A programokkal elért hátrányos helyzetű személyek száma (fő) indikátor esetében jelen pontban a Férfiak és Nők egybeszámítva.

	elérésének segítését célzó ügyintézési segítség nyújtása							
--	---	--	--	--	--	--	--	--