



Szervezetfejlesztés Budapest  
Főváros XI. kerület Újbuda  
Önkormányzatánál



# Lakossági elégedettség mérés I.

Projekt azonosító: ÁROP-3.A.2-2013-2013-0032

*Szervezetfejlesztés Budapest Főváros XI. kerület Újbuda  
Önkormányzatánál*



2014. március



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

## TARTALOM

A kutatás célja	3
Lakossági elégedettség-mérés módszertan	4
Az elemzés módszertana	9
Részletes eredmények	17
Összefoglaló	38

## A kutatás célja

A lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítése a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségéről és felmerülő igényekről. A lakosság véleményének, igényeinek és javaslatainak felmérése minimum egy adekvát módszerrel (pl.: kérdőív, személyes megkérdezés, online adatgyűjtés, telefonos interjú, stb.) alkalmazásával, minimum két időintervallumban.

Jelen dokumentum Budapest Főváros XI. kerület, Újbuda városrész lakossági elégedettség mérésének 1 körös eredményeit, az eredmények elemzését és összefoglalását, valamint a módszertant és metodikai háttér összefoglalását tartalmazza.

A lakosság megkérdezését telefonon végeztük el.

## Lakossági elégedettség-mérés módszertan

A Responsum Kft. 2014. február 8-án szerződést kötött Budapest Főváros XI. kerület, Újbuda Önkormányzatával a „Szervezetfejlesztés Budapest Főváros XI. kerület Újbuda Önkormányzatánál” projekt keretében a lakosság körében átfogó felmérés és elemzés készítésére a közszolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettségről és felmerülő igényekről.

A lakossági elégedettség mérés módszertana a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, Közigazgatási és Igazságügyi Hivatala által elkészített módszertani útmutatónak megfelelően került kialakításra.

Ennek keretében végrehajtásra került:

- Az igény- és elégedettségmérés céljának és kiterjedésének meghatározása;
- A megkérdezendők körének beazonosítása, jellemzése;
- Az ügyféligeny- és elégedettségmérés szempontrendszerének kialakítása;
- Az igény- és elégedettségmérés módszereinek és eszközeinek meghatározása;
- Az igény- és elégedettségmérés mintavételi eljárásának, eredményességi és érvényességi kritériumainak meghatározása;

## Lakossági elégedettség-mérés módszertan

- Az ügyféligény- és elégedettségmérés mintavételi gyakoriságának meghatározása; a mérés munkatervének összeállítása;
- Az igény- és elégedettségmérés eszközeinek kifejlesztése, próbakérdezés, próbavizsgálat;
- Az igény- és elégedettségmérés elvégzése;

A kutatás lebonyolításának végrehajtása során:

- Megismerésre került a kiinduló állapot, az Önkormányzat jelenlegi helyzetének és szolgáltatásainak felmérése
- Meghatározásra került a mérés célcsoportja – a településen lakó 18 év feletti lakosok
- Kialakításra került a felmérni kívánt kérdések köre a lakossági elégedettséget befolyásoló kiemelt tényezőknek megfelelően az Önkormányzat tevékenységével és szolgáltatásaival kapcsolatban.
- Kiválasztásra került a megkérdezés technikája (CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing)
- Az Önkormányzattal közösen kialakított kérdőív a megkérdezés technikájához igazításra került többkörös egyeztetési folyamaton keresztül.
- Meghatározásra került a célcsoporton belül megkérdezendő lakosság száma. (a település lakosságának 6%-a, de min. 1500 fő)

## Lakossági elégedettség-mérés módszertan

- Mobil és vezetékes telefonos hálózati telefonszám-adatbázisból leválogatásra került véletlenszerű mintavétellel a megkérdezendő ügyfelek számának 5-szöröse, 7500 fő.
- A felmérés reprezentativitását a teljes alapsokaságból véletlenszerűen kiválasztott minta biztosítja.
- A ClientFirst Call Centerében az adatbázisból betöltött 7500 fő véletlenszerű sorrendben történő megkérdezése lebonyolítása 2014. február-március hónap folyamán.
- A megkérdezésekre adott válaszokból adatbázis készült az elemzéshez.
- Az elemzést megelőzően az adatbázis szűrése és tisztítása megtörtént.

A kutatás elvárt eredménytermékei:

- Lakossági elégedettség és igényfelmérés módszertan (jelen dokumentum tartalmazza)
- Két közvélemény felmérés (jelen dokumentum az első felmérés eredményeit tartalmazza)
- Az eredmények értékelése és prezentációja (jelen dokumentum az első felmérés eredményeinek értékelését és prezentációját tartalmazza)

## A lakossági elégedettség-mérés szerepe a szervezetfejlesztésben – KIM KÖZIGH útmutató

*„Az elégedettség-mérés fontos része annak a szélesebb eszközkészletnek, amellyel betekintést nyerhetünk az ügyfelek igényeibe, magatartásába és motivációjába. Mindez kulcsfontosságú a szolgáltatások átalakítása szempontjából. Lehetővé teszi egy szervezet számára, hogy megértse, mi a fontos ügyfelei számára, ez hogyan változik az emberek különböző típusai között, és ezt követően hol lehet a szolgáltatásnyújtást javítani.*

*Az ügyfélelégedettség-mérés lehetővé teszi egy szervezet számára, hogy felmérje azt, hogy ügyfelei mit érzékelnek a szervezettel való kapcsolatba lépés vagy a kapott szolgáltatással kapcsolatban. Ez a módszer egyszerű és könnyen elérhető kiindulópontot nyújt az ügyfélnézőpont megismerésnek bevezetéséhez az olyan szervezetekben is, aiktól idegen ez a szemlélet.*

*Az ügyfélelégedettség-mérési program hatékony segítség lehet a középtávú szervezeti stratégiák kialakításához, mert alapot ad a világos célok megfogalmazásához azon szervezeti egységek számára, melyek kapcsolatban állnak az ügyfelekkel.”*

## A lakossági elégedettség-mérés szerepe a szervezetfejlesztésben – KIM KÖZIGH útmutató

*Az ügyfélelégedettség-mérés már önmagában is fejleszti a szervezeti kultúrát, hiszen a kérdései irányultságával, a módszertannal is üzeneteket küld úgy az ügyfeleknek, mint a belső munkatársaknak. Ezen felül a mérés eredményei a belső irányításban is felhasználhatók, egyrészt az ügyintézők munkájának folyamatos vizsgálata, értékelése, másrészt a jó gyakorlatok és a fejlesztésre váró területek előtérbe helyezése érdekében.*

*Az ügyfelek elégedettségének megismerése alkalmas lehet a szervezet, a szervezeten belüli részleg, vagy éppen az egyes ügyintézők teljesítményének értékelésére is. Érdemes és szükséges is összekapcsolni az ügyfélelégedettség-mérés eredményeit a szervezeti és az egyéni teljesítményértékeléssel. Az ügyfélelégedettség-mérés eredményei a szolgáltatás javítása mellett számos esetben lehetőséget biztosít a szervezet költségeinek csökkentésére is. Meg kell azonban jegyezni, hogy nem egy esetben a szolgáltatás minőségének javítása költségnövekedéssel is járt, mégis számos példa létezik arra, amikor jelentős költségmegtakarítás volt realizálható, hiszen előfordulhat, hogy olyan szolgáltatást is nyújtunk, amit az ügyfelek egyáltalán nem igényelnek.*

*Költségcsökkentéshez tartoznak az olyan esetek, amikor az ügyfelekkel való elkerülhető és ismételt kapcsolatba lépést redukálták a kommunikáció javításával, vagy a panaszok elintézésének költségeit csökkentették azzal, hogy megteremtették az ügy azonnali elintézésének feltételeit.*



## Az elemzés módszertana

- A lakossági elégedettség felmérésének minden egyes kérdése külön ki van értékelve és elemezve.
- Összesen 1503 fő megkérdezésére került sor. A kérdésre adott válaszok ehhez lettek arányosítva, százalékban meghatározva. Ha kevesebben adtak választ, akkor az adott kérdésre válaszolók számához történt az arányosítás. Ha több válasz adása is lehetséges volt, akkor mind a válaszok számát mind a válaszadók számát megadtuk százalékos formában.
- Az egy témakörhöz kapcsolódó kérdések egy oldalon találhatóak.
- Ahol fontos megmutatni, hogy egy kérdésre adott válasz és a demográfiai tényezők között van-e összefüggés, ott az elemzés kiterjed a nemek aránya, életkor, foglalkozási jogviszony, településrész szintű elemzésre is.
- Ahol az adott kérdésnél nem jelöltünk demográfiai összefüggést, ott a kérdés és a demográfiai adatok között nem mutatható ki korreláció.
- Értékelési skála értéke: (1: nem elégedett, 10: teljes mértékben elégedett), (1: nagyon kevés a férőhely 10: elegendő férőhely áll rendelkezésre), (1: nem fontos, 10: nagyon fontos), (1: gyenge minőségű 10:kiváló), (1: kevéssé 10: nagyon)
- Korcsoport meghatározás: Mivel a KSH adatok életkor besorolásainak arányai megegyeznek a felmérés életkor besorolásainak arányaival (a KSH standard életkori besorolásait több csoportra bontottuk a megkérdezés során), így a felmérés életkor besorolás lett alapul véve az elemzéskor.
- Megkérdezettek köre: 18 éven felüli nők és férfiak

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

1.	Mennyire elégedett Ön a Polgármesteri Hivatal munkájával? Kérem, értékelje 1-től 10-es skálán! (1: nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
2.	Kérem, értékelje, milyennek látja Újbuda óvodai és bölcsődei férőhely-ellátottságát. (1: nagyon kevés a férőhely 10: elegendő férőhely áll rendelkezésre)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
3.	Mennyire elégedett Ön a kerület egészségügyi ellátásának minőségével? (1: nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

4.	Kérem, értékelje, mennyire tartaná fontosnak egy gyermek-egészségügyi központ létesítését Újbudán! (1: nem fontos, 10: nagyon fontos)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
5.	Ön melyik sportágak támogatását tartaná a legfontosabbnak az alábbiak közül? (Több sportág is megjelölhető)	Kosárlabda Vízilabda Jégkorong Úszás Tenisz Labdarúgás
6.	Ön melyik sportcélú fejlesztéseket, tartaná a legfontosabbnak az alábbiak közül? (Több fejlesztés is megjelölhető.)	Futókörök építése Kültéri fitnesz játszótér építése Judo központ kialakítása Új medence építése a Nyéki Imre Uszodában Egyéb, éspedig:

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

7.	Kérem, értékelje a közétkeztetés minőségét a kerületben! (1: gyenge minőségű 10:kiváló)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
8.	Az elmúlt évben Újbuda elnyerte az idősbarátság önkormányzat díjat. Kérem, jellemezze, mennyire ismeri Ön az Önkormányzat időseknek szóló, un. 60+ programját!	Ismerem, és rendszeresen részt veszek a programokon; Ismerem, és néha részt veszek a programokon; Ismerem, de még nem vettem részt programon; Nem ismerem a programot, de érdekelne; Nem érdekes számomra;

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

9.	Kérem, értékelje, mennyire elégedett Ön Újbuda közbiztonságával? (1: nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
10.	Kérem, értékelje, milyennek látja a körzeti orvosi rendelő állapotát az Ön körzetében! (1: nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
11.	Kérem, rangsorolja 1-3-ig terjedő skálán, mennyire tartja fontosnak a felsorolt közlekedési formák fejlesztését! (1: legfontosabb, 3: legkevésbé fontos)	Gépkocsi Kerékpár Tömegközlekedés
12.	Kérem, amennyiben ismeri az Újbuda újságot értékelje, mennyire elégedett a lap információ tartalmával? (1: nem elégedett, 10 teljes mértékben elégedett)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Nem ismerem

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

13.	<p>Kérem, értékelje, mennyire tartja fontosnak az alábbi fejlesztéseket Újbuda életében! (1: kevéssé 10: nagyon)</p>	<p>Óvoda- és bölcsődeudvarok fejlesztése 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>Körtéri gomba felújítása 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>Bikás park felújítása 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>Parkok megújítása 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>Térfigyelő kamerarendszer kiépítése 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>4-es metró átadása és a kapcsolódó felszíni területek rendezése 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>1-es, 19-es villamos vonal bővítése 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p> <p>Tüske csarnok megvalósítása 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV</p>
-----	--	--

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

14.	Kérem, értékelje 1-től 10-es skálán a polgármester Újbuda érdekében végzett munkáját! (1: kevéssé elégedett 10: nagyon elégedett)	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NT/NV
15.	A megkérdezett neme	Férfi Nő
16.	A megkérdezett életkora	

## A megkérdezés kérdései és válaszlehetőségek

17.	Foglalkozási jogviszonya	Alkalmazott Vállalkozó Közmunkás Munkanélküli Nyugdíjas Egyéb, éspedig:
18.	Ön melyik városrészben lakik?	Kelenföld Őrmező Gazdagrét Albertfalva Kelenvölgy Lágymányos Sasad Sashegy Gellérthegy Szentimreváros NT / NV





Szervezetfejlesztés Budapest  
Főváros XI. kerület Újbuda  
Önkormányzatánál

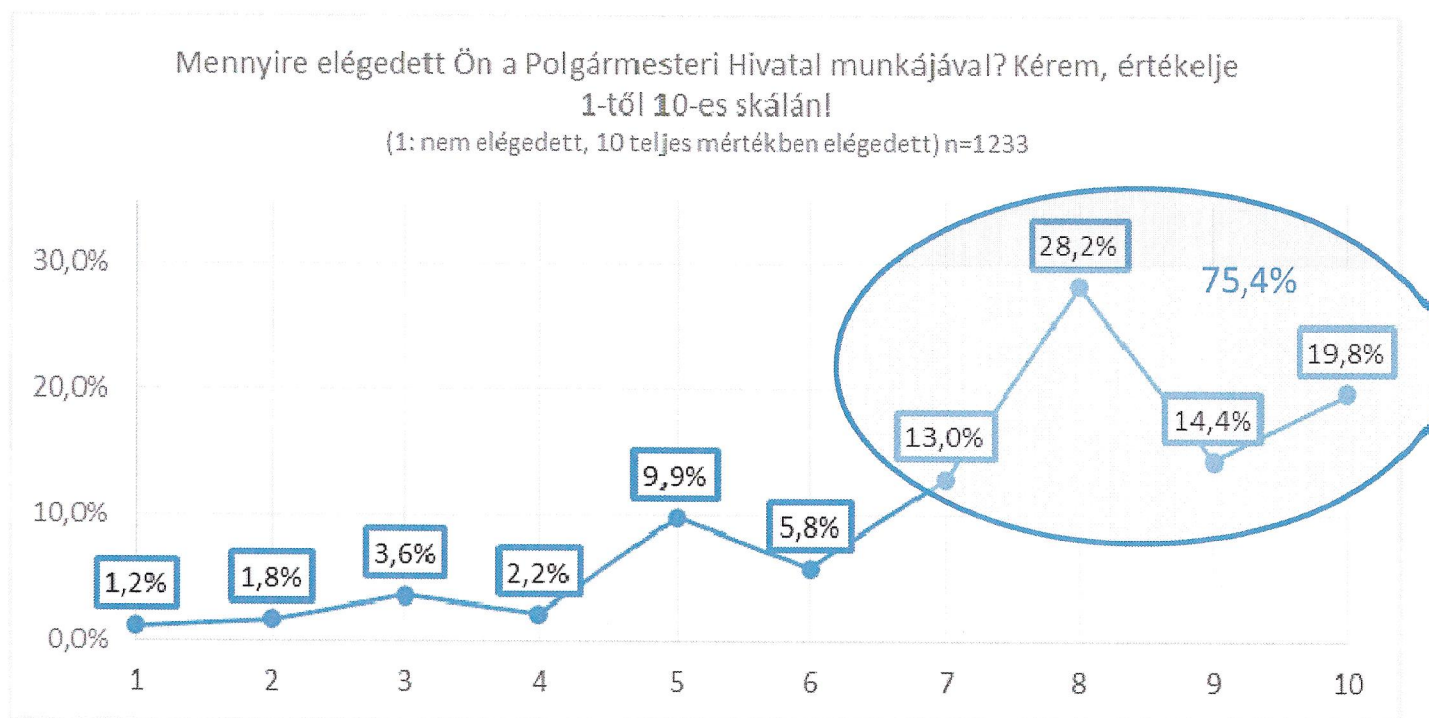


# Részletes eredmények

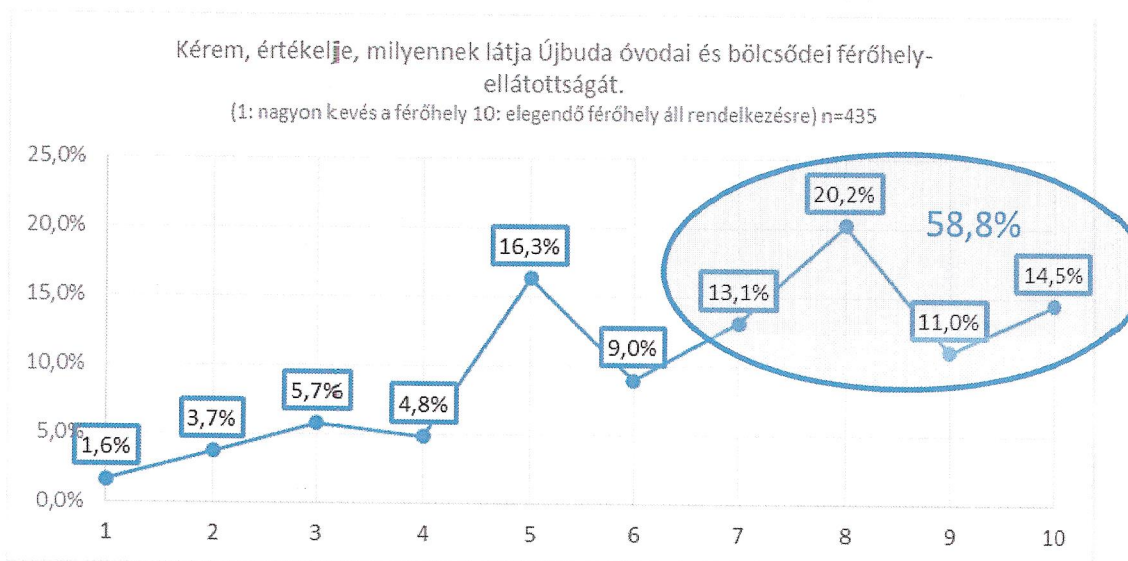
## BUDAPEST FŐVÁROS XI. KERÜLET, ÚJBUDA LAKOSSÁGI ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS



## A megkérdezettek 75,4%-a van megelégedve Újbuda Polgármesteri Hivatal munkájával.

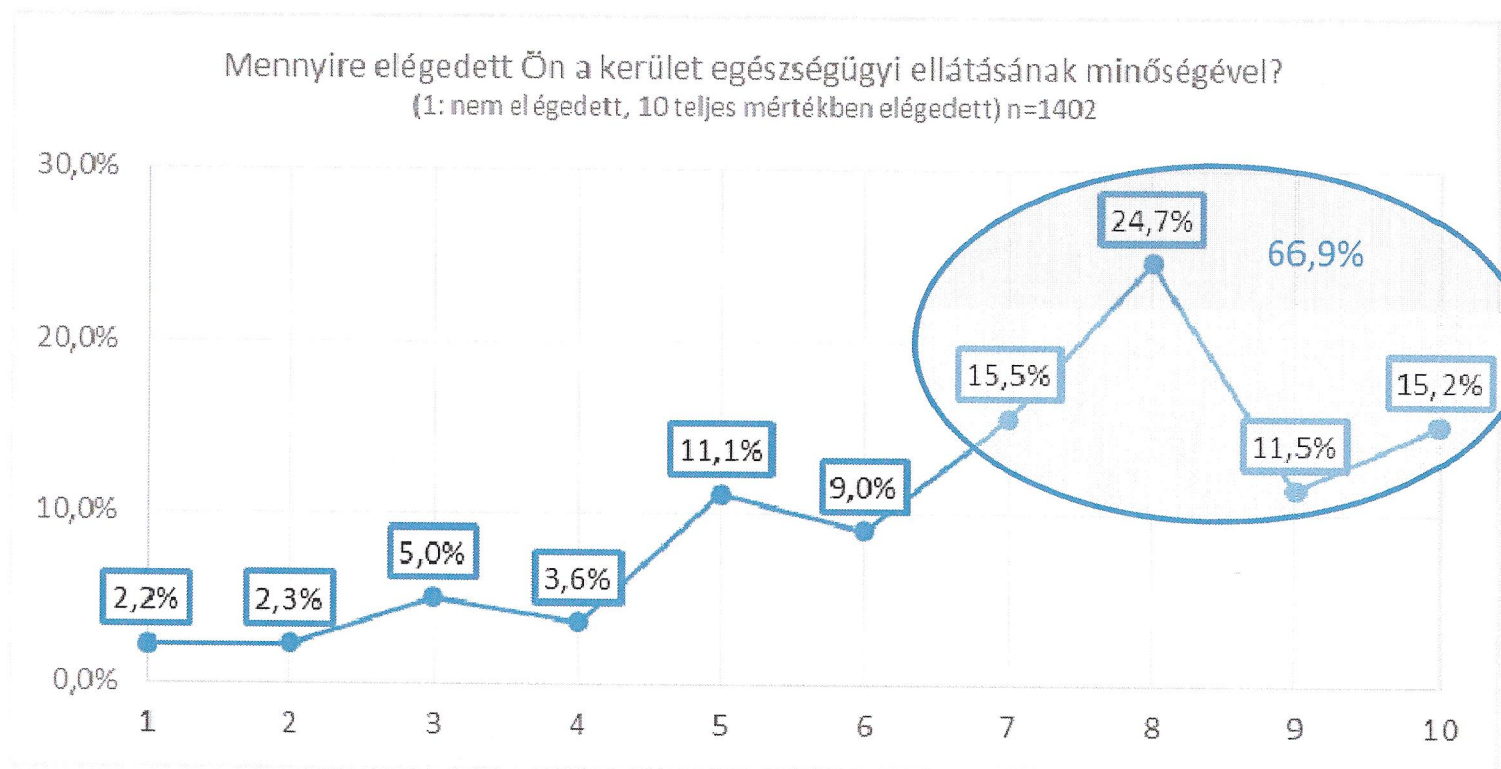


## A válaszadók 58,8%-a véli úgy, hogy Újbuda óvodáiban és bölcsődéiben elegendő férőhely van. Akik szerint nincs elegendő férőhely, azok főként Kelenvölgyben és Sashegyen laknak.

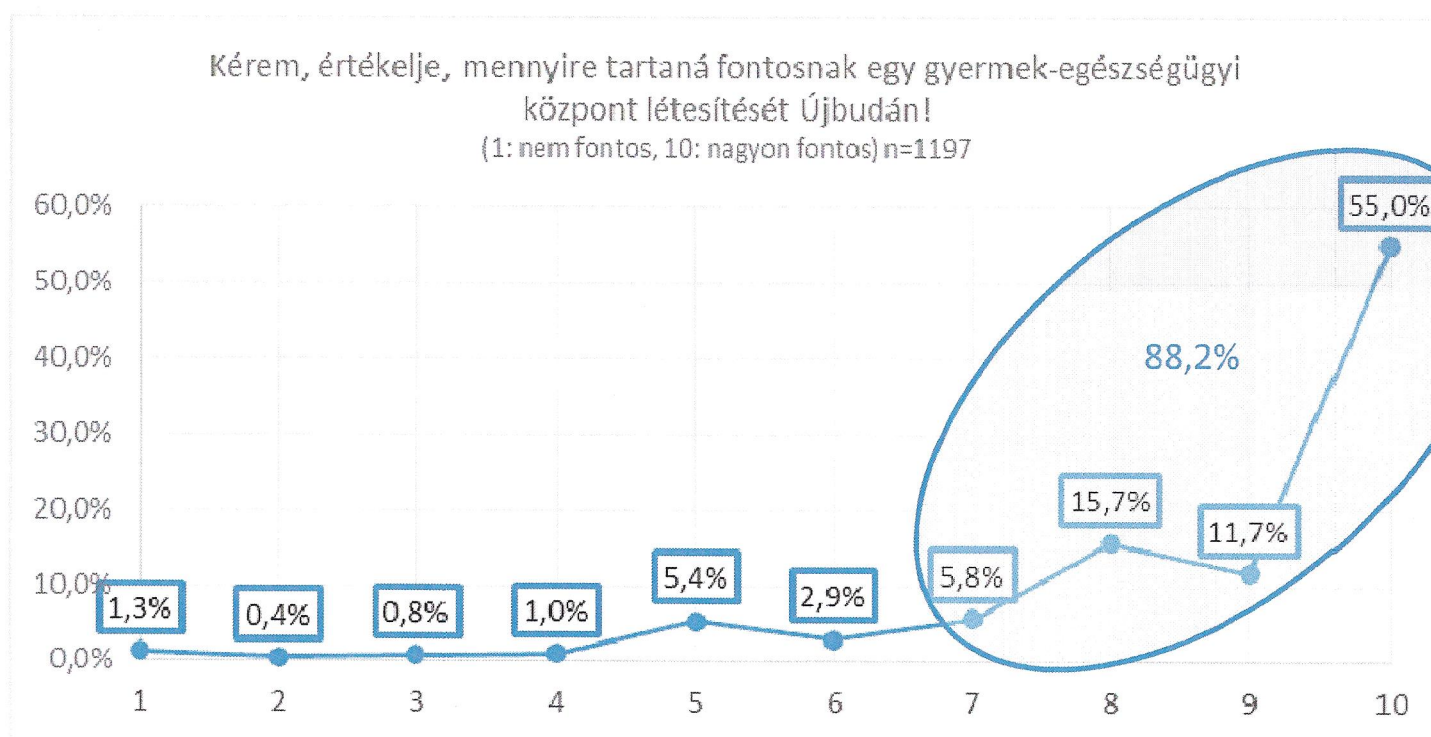


	Albertfalva	Gazdagrét	Gellérthegy	Kelenföld	Kelenvölgy	Lágymányos	Őrmező	Sasad	Sashegy	Szentimreváros
1-4 között	12%	11%	20%	17%	26%	12%	13%	16%	32%	16%
5-6 között	28%	32%	13%	25%	21%	24%	22%	31%	11%	26%
7-10 között	60%	57%	67%	58%	53%	63%	65%	53%	58%	58%

## Az egészségügyi ellátás minőségét a megkérdezettek 66,9%-a tartja megfelelőnek.

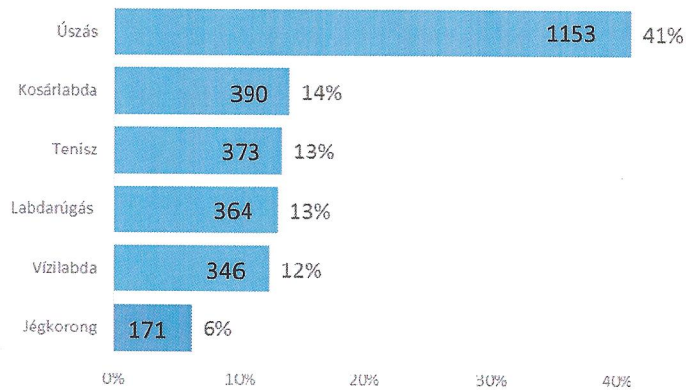


## A válaszadók 88,2%-a tartja fontosnak, hogy egy gyermek-egészségügyi központ épüljön Újbudán.

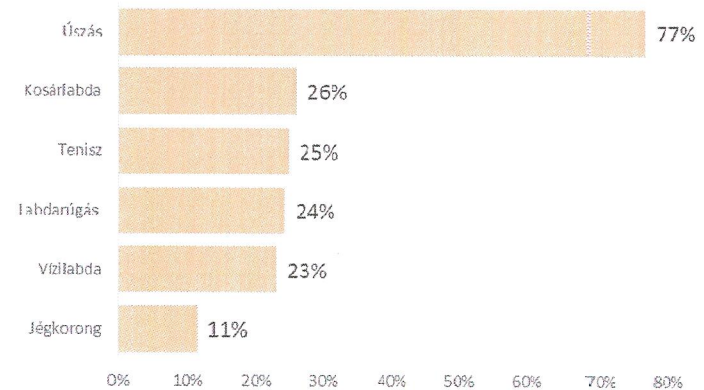


## Legtöbben (77%) az úszást, legkevesebben (11%) a jégkorongot támogatják.

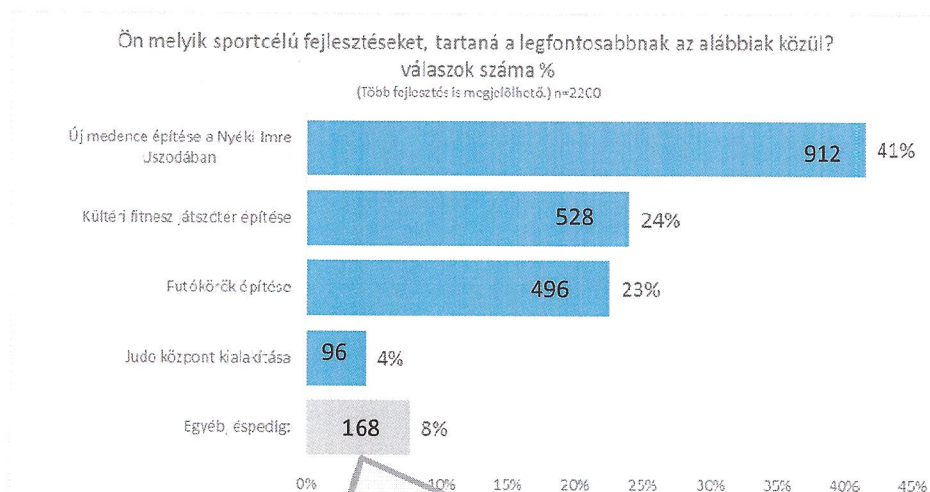
Ön melyik sportágak támogatását tartaná a legfontosabbnak az alábbiak közül?  
válaszok száma %  
(Több sportág is megjelölhető) n=2797



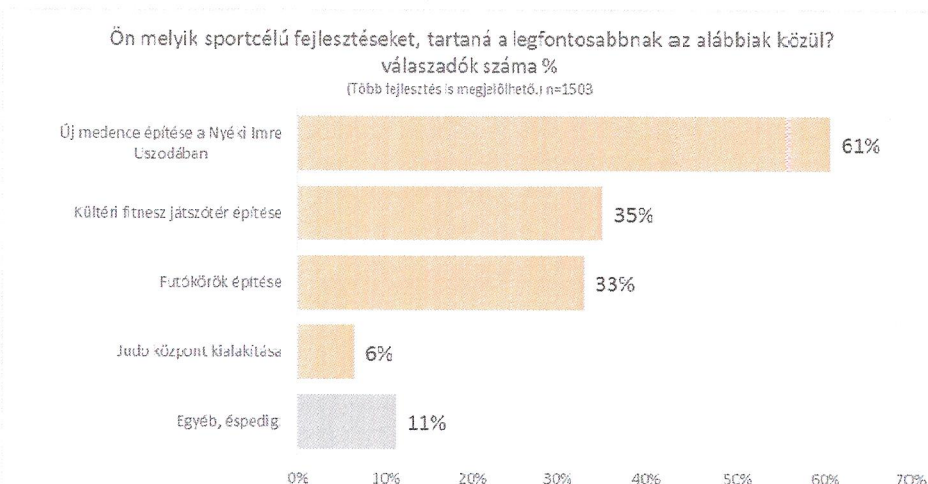
Ön melyik sportágak támogatását tartaná a legfontosabbnak az alábbiak közül?  
válaszadók száma %  
(Több sportág is megjelölhető) n=1503



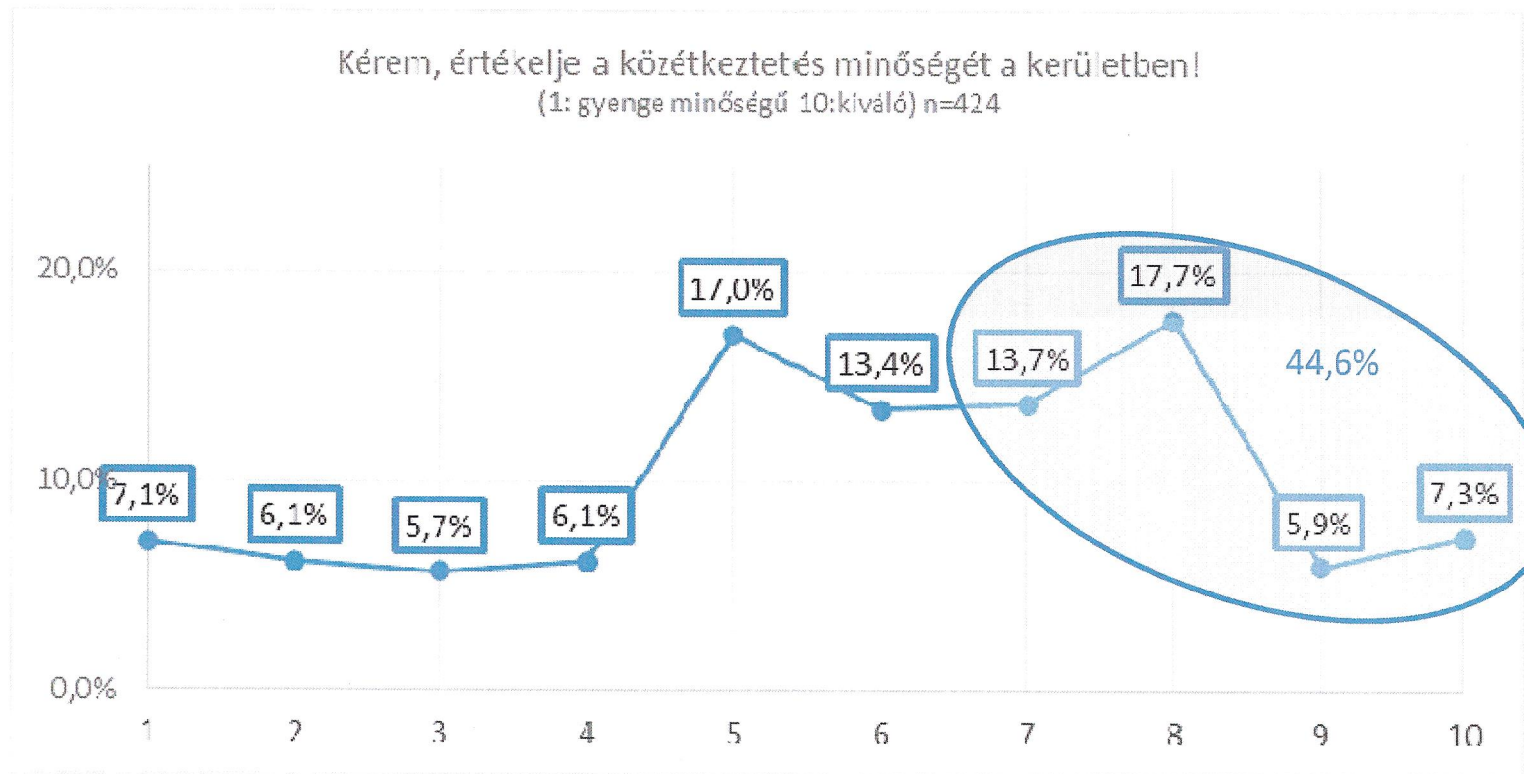
## Ha sportcélú fejlesztésről lenne szó, akkor a Nyéki Imre uszodában egy új medence építését támogatnák a legtöbben (61%).



kerékpárutak építése  
új strand, uszoda létesítése/régi felújítása  
focipálya építése  
játszótér építése/gyermeksportok fejlesztése  
tornaterem/edzőterem létesítése  
kézilabda, jégpálya, atlétika, kosárlabda, jógá, lovaglás  
szabadidős programokhoz helyszín  
falmászás  
időseknek sportolási lehetőség

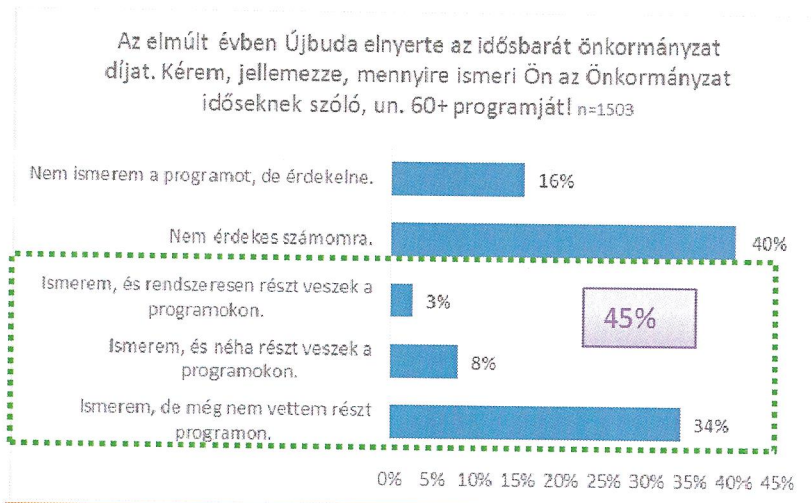


## A válaszadók csupán 44,6%-a elégedett a közétkeztetéssel.





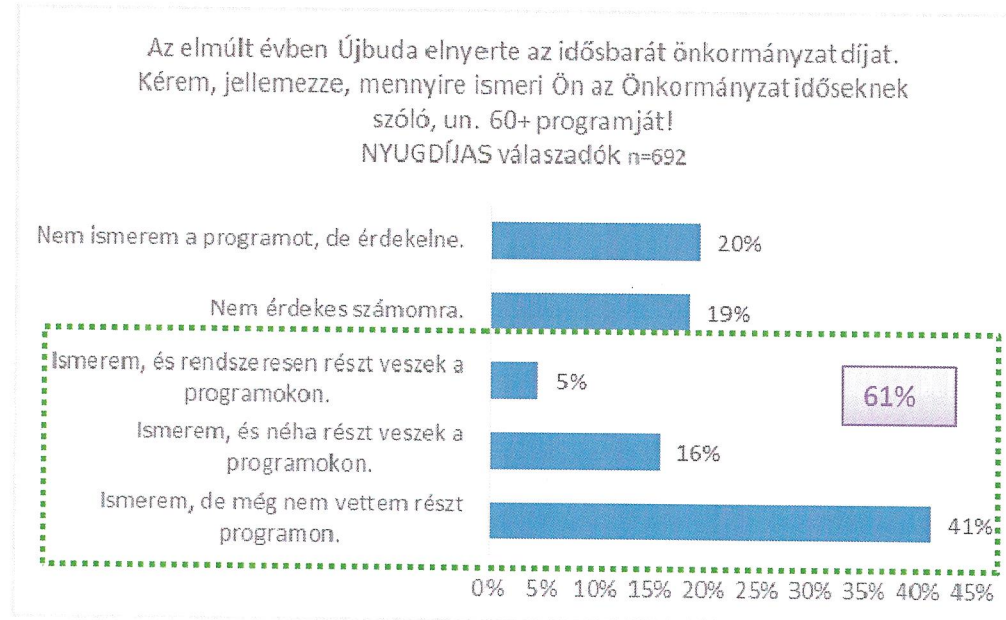
**A megkérdezettek 45%-a ismeri az Önkormányzat 60+ programját. Viszont mindösszesen 3%-uk vesz rendszeresen részt rajta. 34%-uk még egyszer sem volt ilyen rendezvényen, akik között sok nyugdíjas is van. Vannak akik nem ismerik (16%), aki többsége nyugdíjas, de érdekelné őket. Ezek a nyugdíjasok főként Kelenföldön, Lágymányoson, Szentimrevárosban élnek. A válaszadók 40%-a nem érintett ebben a kérdésben.**



Válaszok %	Alkalmazott	Munkanélküli	Nyugdíjas	Vállalkozó
Ismerem, de még nem vettem részt programon.	30%	4%	56%	5%
Ismerem, és néha részt veszek a programokon.	3%	2%	92%	3%
Ismerem, és rendszeresen részt veszek a programokon.	11%	0%	84%	3%
Nem érdekes számomra.	47%	7%	21%	8%
Nem ismerem a programot, de érdekelne.	24%	5%	58%	7%

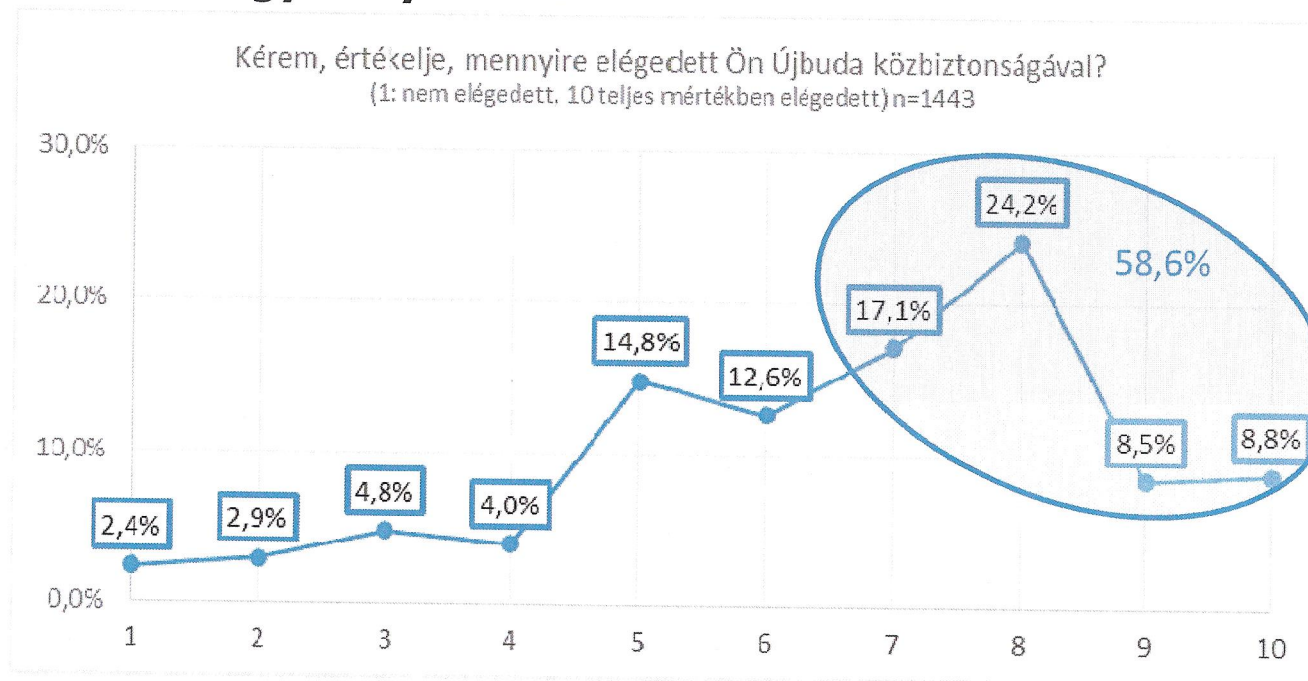
NYUGDÍJAS	Albertfalva	Gazdagrét	Gellérthegy	Kelenföld	Kelenvölgy	Lágymányos	Őrmező	Sasad	Sashegy	Szentimreváros
Ismerem, de még nem vettem részt programon.	14%	7%	6%	22%	3%	13%	5%	8%	5%	11%
Ismerem, és néha részt veszek a programokon.	7%	3%	5%	24%	5%	17%	9%	9%	3%	16%
Ismerem, és rendszeresen részt veszek a programokon.	6%	6%	9%	38%	3%	9%	6%	3%	0%	3%
Nem érdekes számomra.	12%	10%	4%	22%	3%	12%	8%	9%	6%	9%
Nem ismerem a programot, de érdekelne.	8%	7%	5%	21%	6%	13%	4%	8%	6%	13%

## A nyugdíjasok 61%-a ismeri az Önkormányzat 60+ programját és 21% vesz részt a programokon. A válaszadók 5%-a rendszeres résztvevője a programoknak .



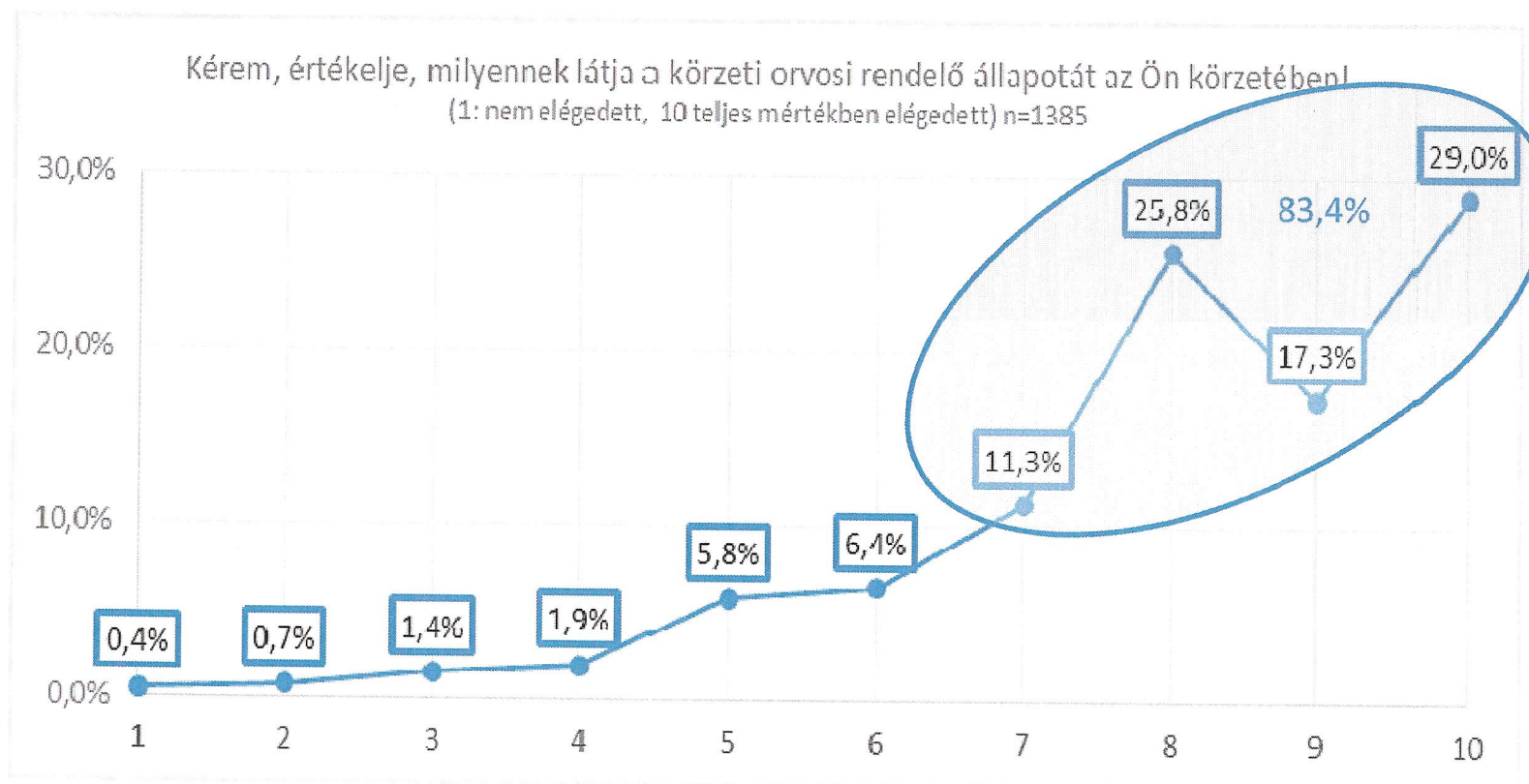
NYUGDÍJAS	Albertfalva	Gazdagrét	Gellérthegy	Kelenföld	Kelenvölgy	Lágymányos	Őrmező	Sasad	Sashegy	Szentimre-város
Ismerem, de még nem vettem részt programon.	52%	40%	43%	41%	32%	40%	38%	35%	41%	42%
Ismerem, és néha részt veszek a programokon.	10%	6%	16%	16%	21%	20%	3%	23%	17%	9%
Ismerem, és rendszeresen részt veszek a programokon.	3%	4%	8%	8%	4%	3%	13%	5%	2%	0%
Nem érdekes számomra.	21%	28%	14%	18%	14%	17%	15%	23%	21%	24%
Nem ismerem a programot, de érdekelne.	14%	21%	19%	18%	29%	19%	31%	14%	19%	24%

**A közbiztonságot Újbudán válaszadók 58,6%-a tartja jónak. Aik kevésbé elégedettek a közbiztonsággal, azok főként Gellérthegyen, Kelenföldön és Lágymányoson élnek.**

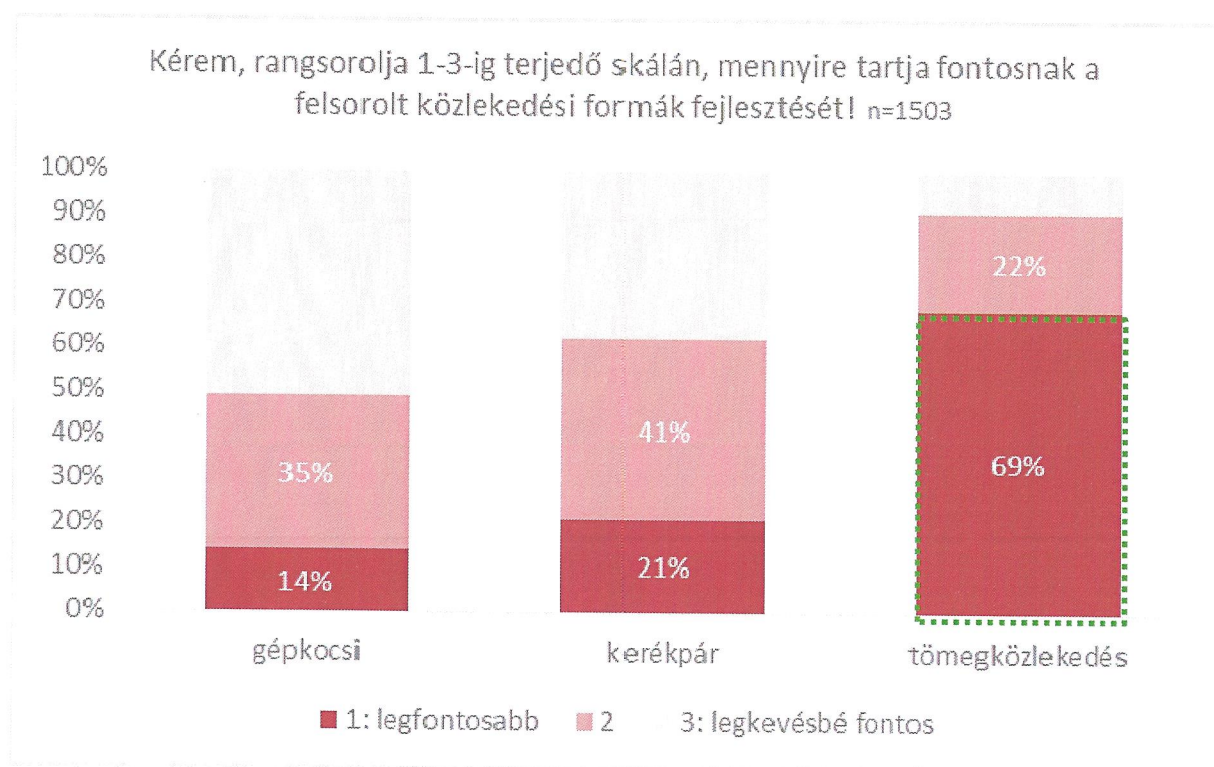


	Albertfalva	Gazdagrét	Gellérthegy	Kelenföld	Kelenvölgy	Lágymányos	Órmező	Sasad	Sashegy	Szentimreváros
1-4 között	12%	10%	17%	16%	14%	15%	12%	11%	13%	14%
5-6 között	25%	25%	20%	29%	26%	27%	34%	26%	25%	31%
7-10 között	63%	65%	63%	55%	60%	57%	54%	63%	62%	55%

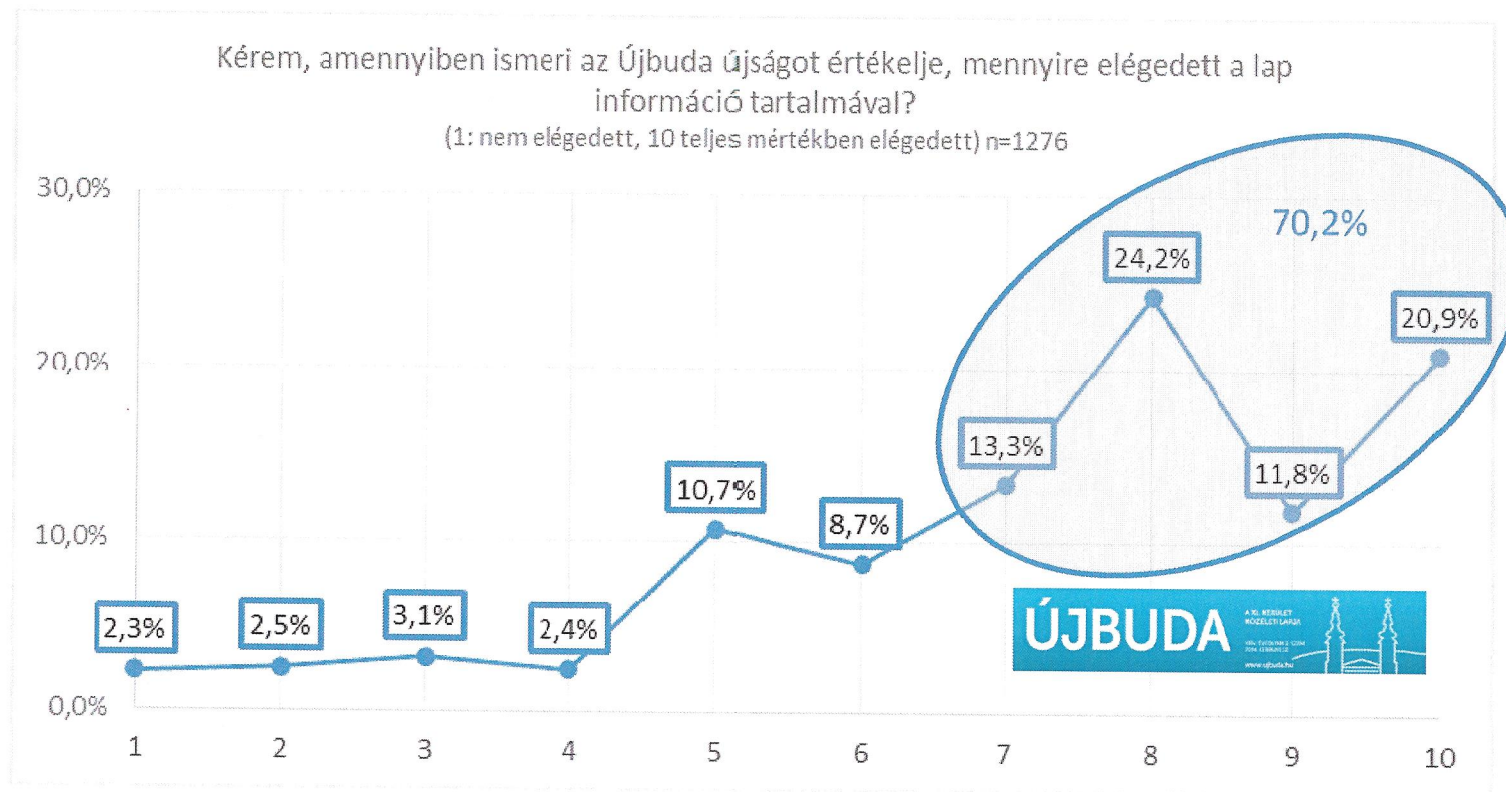
## A legtöbben (83,4%) elégedettek a körzetében lévő orvosi rendelő állapotával.



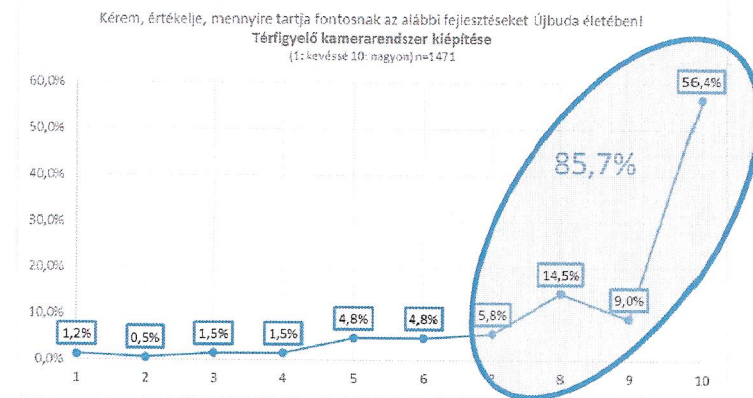
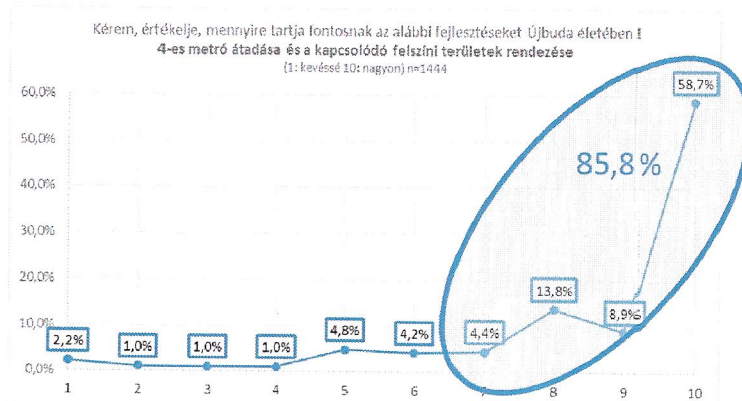
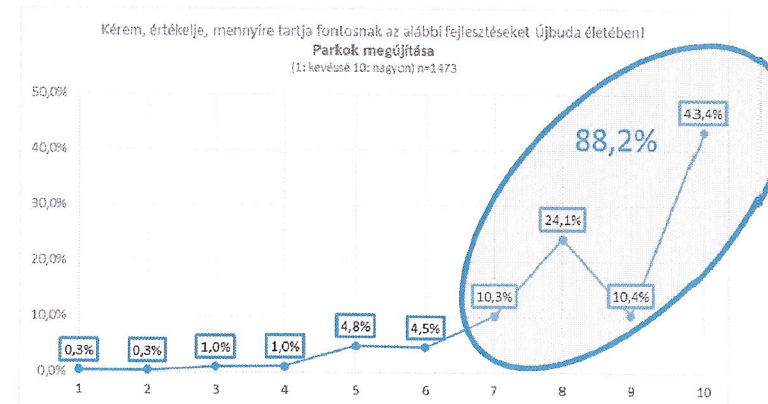
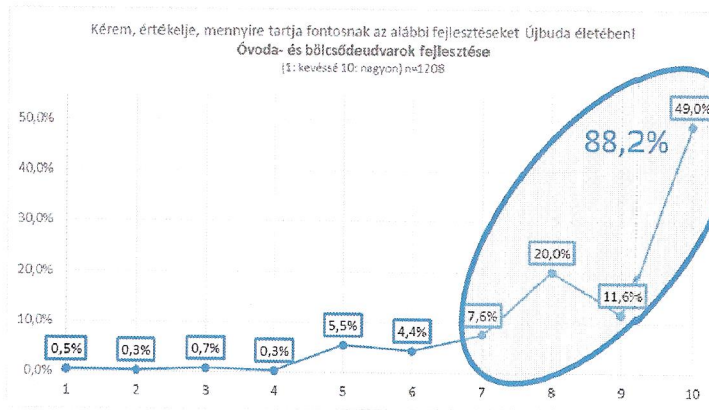
## A megkérdezettek a legfontosabbnak a tömegközlekedés fejlesztését tartják.



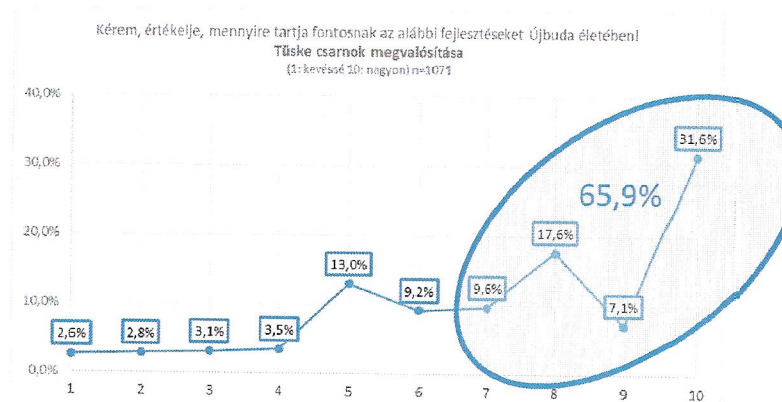
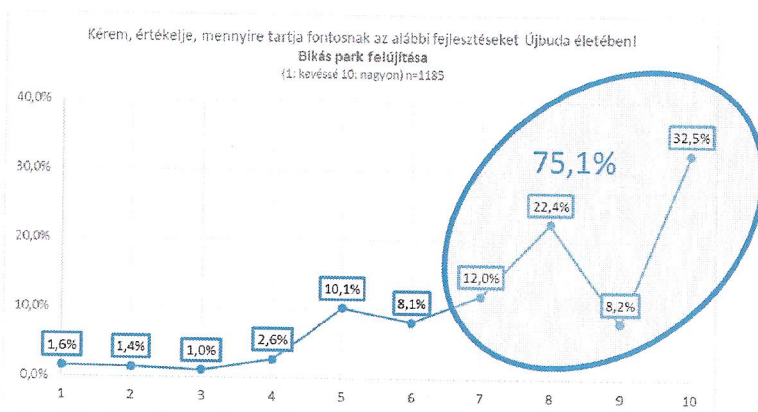
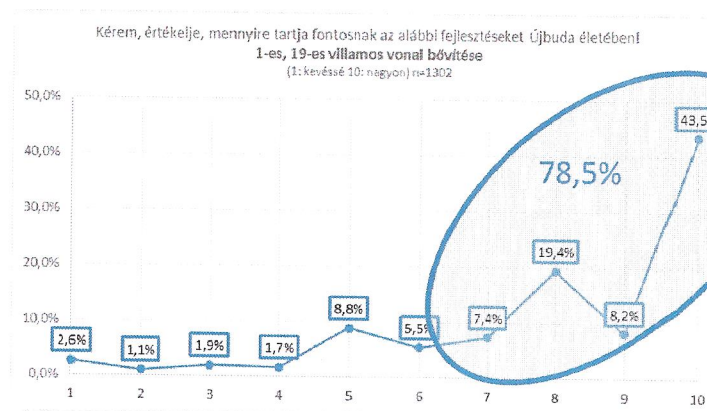
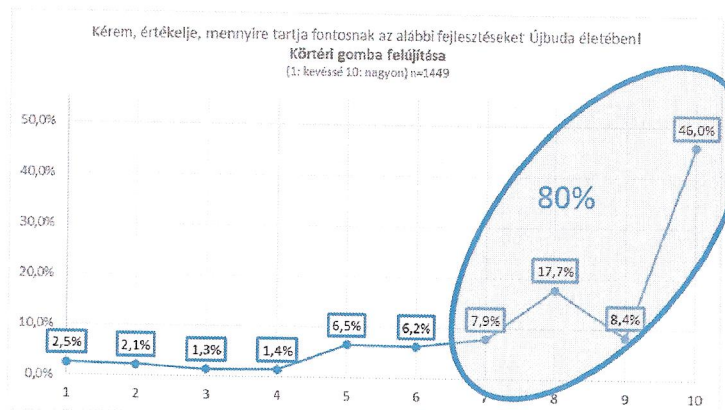
## Akik ismerik az Újbuda újságot, azok 70,2%-a meg van elégedve az újság információ tartalmával.



## A válaszadók a fejlesztések, felújítások közül legfontosabbnak tartják: az óvoda- és bölcsődeudvarok fejlesztését, parkok megújítását, 4-es metróval kapcsolatos felszíni munkák rendezését és térfigyelő rendszer kiépítését.

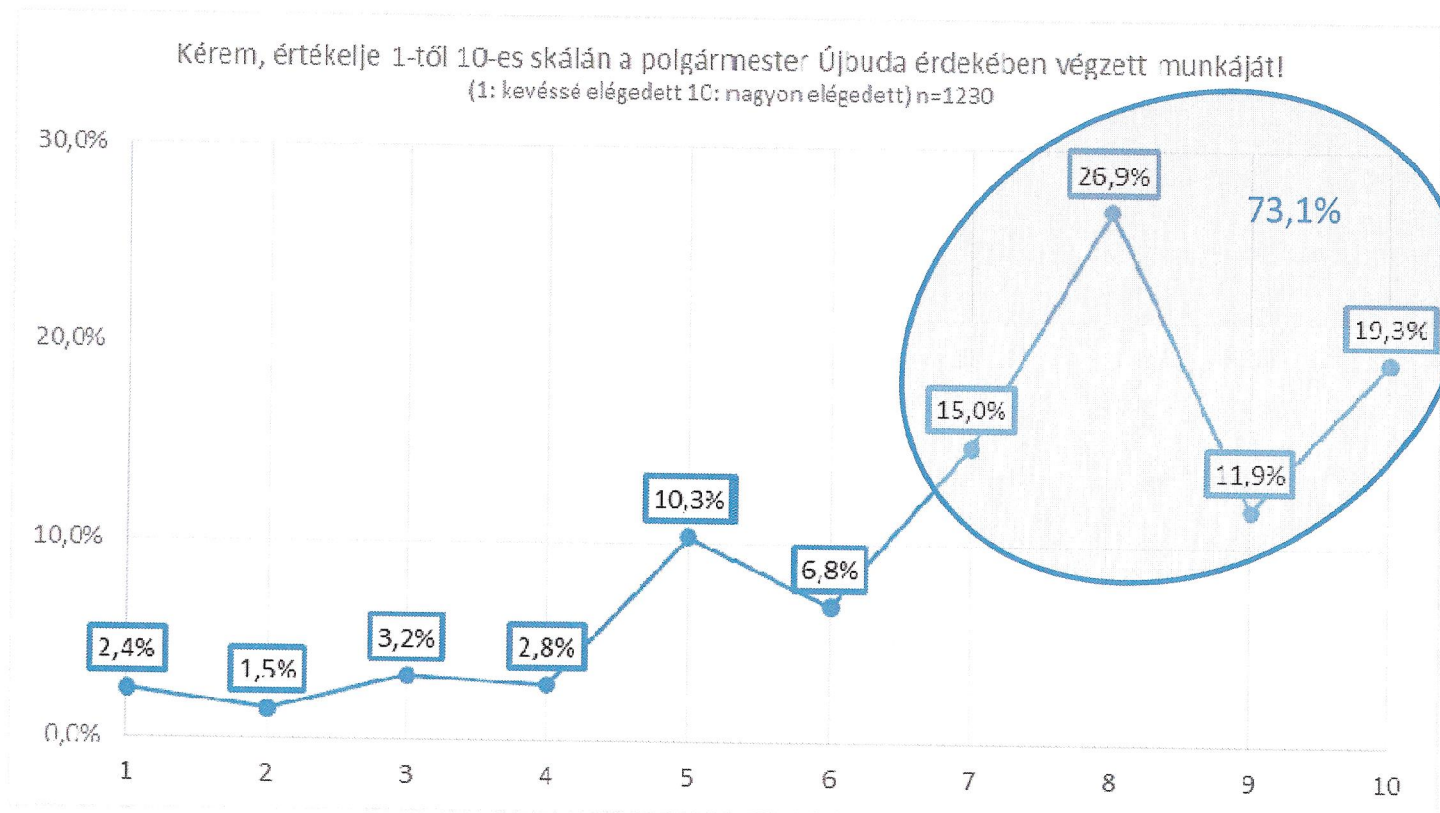


## A válaszadók legkevésbé fontosnak a Tüske csarnok megvalósítását tartják.

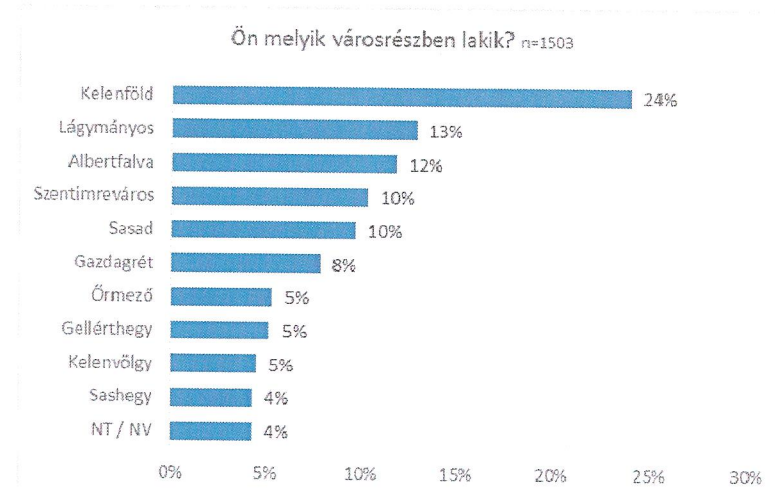
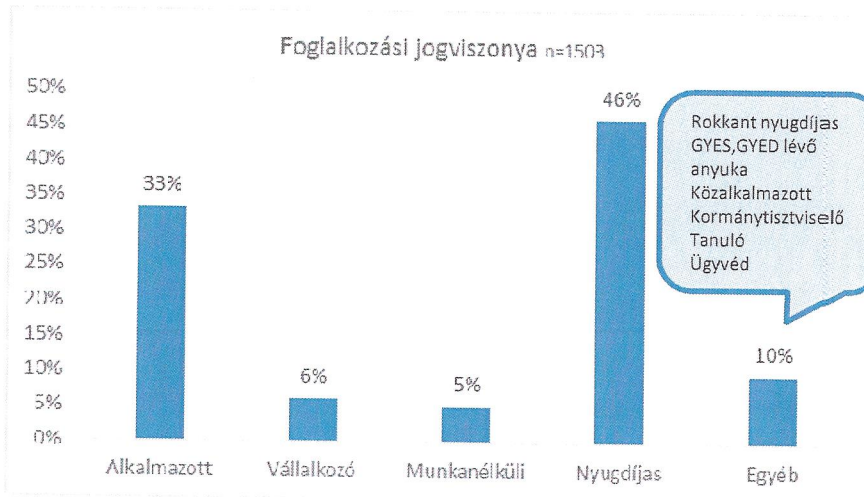
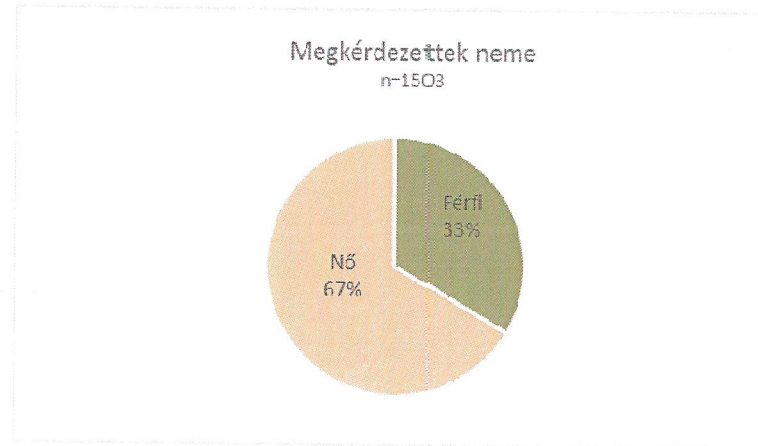




## A megkérdezettek 73,1%-a meg van elégedve a polgármester Újbuda érdekében végzett munkájával.



## Demográfia



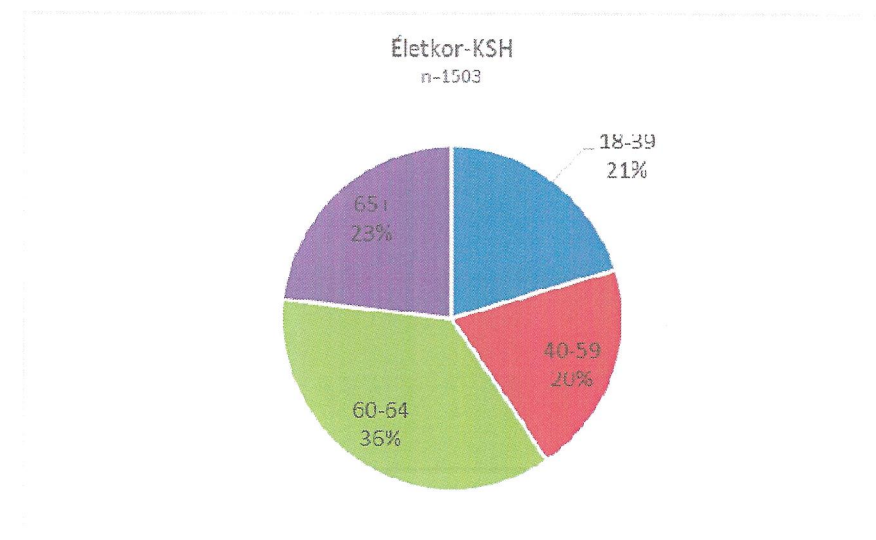
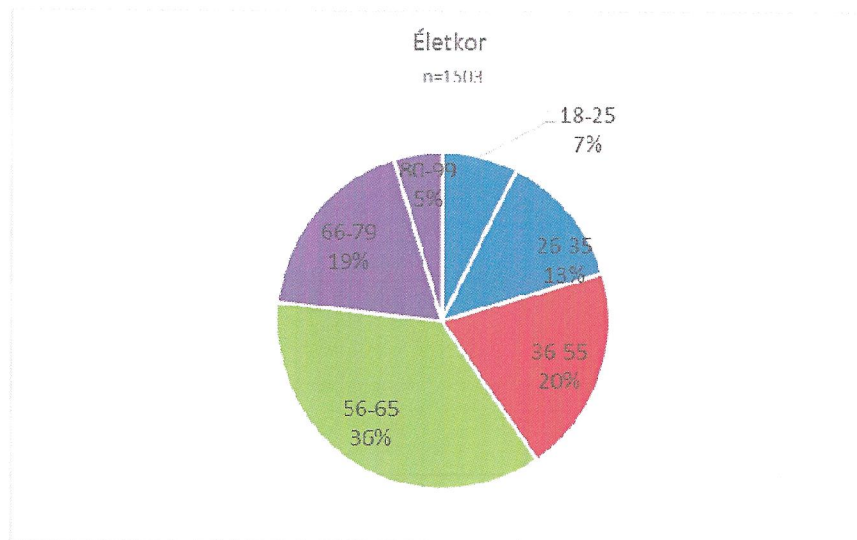
Mivel a KSH adatok életkor besorolásainak arányai megegyeznek a felmérés életkor besorolásainak arányaival, így a felmérés életkor besorolás lett alapul véve az elemzéskor.

Főváros, megye, régió	0 – 14	15 – 39	40 – 59	60 – 64	65 – X	Összesen
	éves					
<b>Férfiak</b>						
Budapest	14,5	39,7	25,4	5,7	14,7	100
<b>Nők</b>						
Budapest	11,5	34,8	24,9	6,8	21,9	100
<b>Összesen</b>						
Budapest	12,9	37,1	25,1	6,3	18,6	100

Adatbázis	KSH
18-25	18-39
26-35	18-39
36-55	40-59
56-65	60-64
66-79	65+
80-99	65+

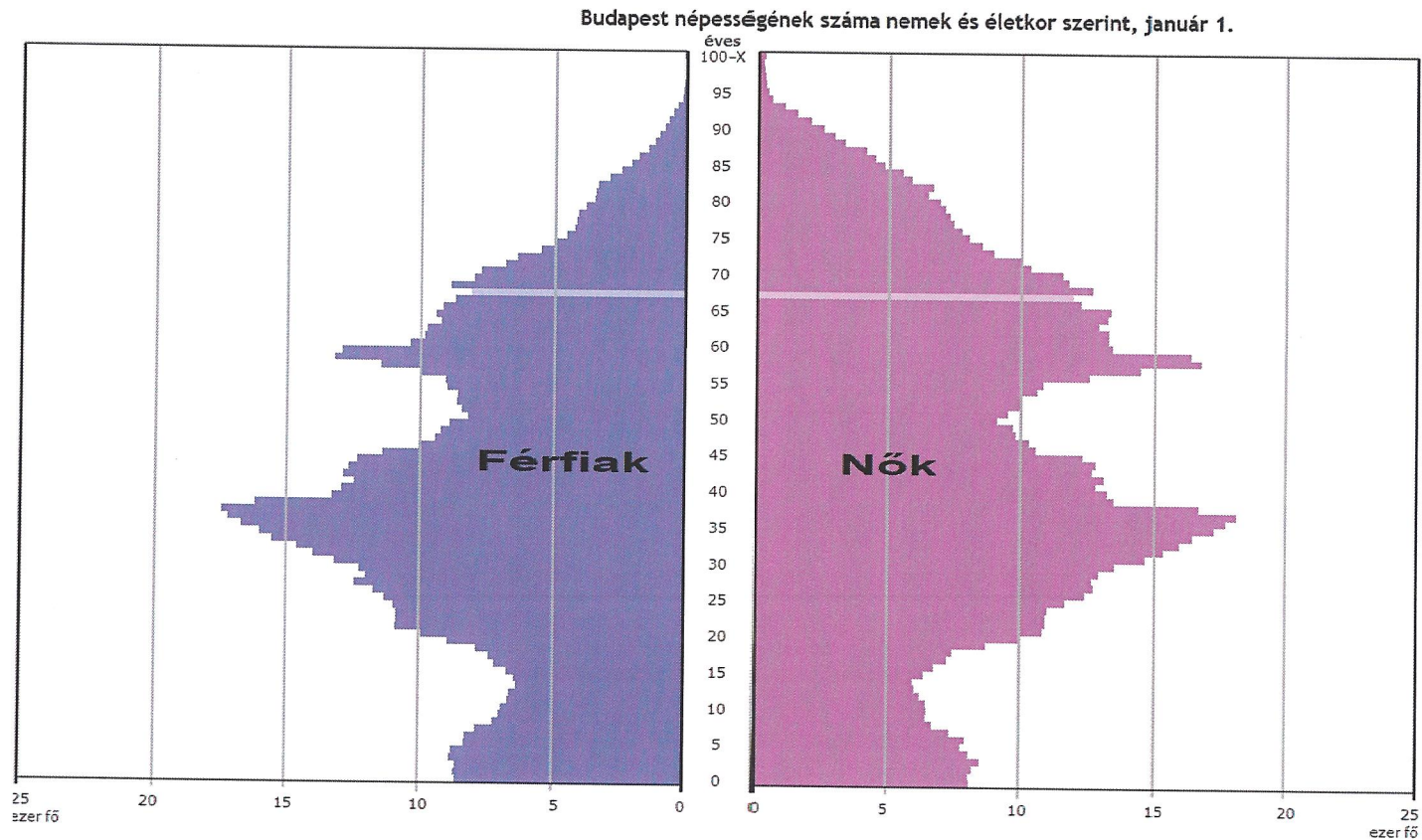
Forrás: KSH 2011-es adatok

Mivel a KSH adatok életkor besorolásainak arányai megegyeznek a felmérés életkor besorolásainak arányaival, így a felmérés életkor besorolás lett alapul véve az elemzéskor.



Forrás: KSH 2011-es adatok

## Budapest korfája: hagyma vagy urna alak: öreg korösszetételű népesség-fogyó típus



Forrás: KSH 2011-es adatok

## Összefoglalás – 1

A megkérdezettek 75,4%-a van megelégedve Újbuda Polgármesteri Hivatal munkájával.

A válaszadók 58,8%-a véli úgy, hogy Újbuda óvodáiban és bölcsődéiben elegendő férőhely van. Akik szerint nincs elegendő férőhely, azok főként Kelenvölgyben és Sashegyen laknak.

Az egészségügyi ellátás minőségét a megkérdezettek 66,9%-a tartja megfelelőnek.

A válaszadók 88,2%-a tartja fontosnak, hogy egy gyermek-egészségügyi központ épüljön Újbudán.

Legtöbben (77%) az úszást, legkevesebben (11%) a jégkorongot támogatják. Ha sportcélú fejlesztésről lenne szó, akkor a Nyéki Imre uszodában egy új medence építését támogatnák a legtöbben (61%).

A válaszadók csupán 44,6%-a elégedett a közétkeztetéssel.

A megkérdezettek 45%-a ismeri az Önkormányzat 60+ programját. Viszont mindösszesen 3%-uk vesz rendszeresen részt rajta. 34%-uk még egyszer sem volt ilyen rendezvényen, akik között sok nyugdíjas is van. Vannak akik nem ismerik (16%), aki többsége nyugdíjas, de érdekelné őket. Ezek a nyugdíjasok főként Kelenföldön, Lágymányoson, Szentimrévárosban élnek. A válaszadók 40%-a nem érintett ebben a kérdésben. A nyugdíjasok tekintetében 61%-a ismeri az Önkormányzat 60+ programját és 21% vesz részt a programokon. A válaszadók 5%-a rendszeres résztvevője a programoknak.

## Összefoglalás – 2

A közbiztonságot Újbudán válaszadók 58,6%-a tartja jónak. Akik kevésbé elégedettek a közbiztonsággal, azok főként Gellérthegyen, Kelenföldön és Lágymányoson élnek.

A legtöbben (83,4%) elégedettek a körzetében lévő orvosi rendelő állapotával.

A megkérdezettek a legfontosabbnak a tömegközlekedés fejlesztését tartják.

Akik ismerik az Újbuda újságot, azok 70,2%-a meg van elégedve az újság információ tartalmával.

A válaszadók a fejlesztések, felújítások közül legfontosabbnak tartják: az óvoda- és bölcsődeudvarok fejlesztését, parkok megújítását, 4-es metróval kapcsolatos felszíni munkák rendezését és térfigyelő rendszer kiépítését.

A válaszadók legkevésbé fontosnak a Tüske csarnok megvalósítását tartják.

A megkérdezettek 73,1%-a meg van elégedve a polgármester Újbuda érdekében végzett munkájával.



Szervezetfejlesztés Budapest  
Főváros XI. kerület Újbuda  
Önkormányzatánál



**Responsum Kft.**  
2092 Budakeszi, József Attila u. 67.  
Adószám: 14066759-2-13  
Számlaszám: 10918001-00000027-06440009  
e-mail: [responsum@responsum.hu](mailto:responsum@responsum.hu)  
mobil: +36-30-606-8356

**Lendvay Endre**  
**ügyvezető igazgató**  
**+36 (30) 606 8356**  
**[lendvay.endre@responsum.hu](mailto:lendvay.endre@responsum.hu)**  
**2092 Budakeszi, József Attila u. 67.**