

## A TÁRSADALMI HATÁSVIZSGÁLAT SZEREPE A RENDŐRI MUNKA SZÍNVONALÁNAK FEJLESZTÉSÉBEN

A magyar rendőrségen a rendszerváltás óta eltelt években számos kedvező változás történt. Az elért eredmények önmagukért beszélnek. A rendőrök többsége keményen dolgozik és az egész szervezet eredményesen működik. Nemzetközi összehasonlításban is kiálljuk a próbát több fontos mutató alakulása tekintetében, ugyanakkor számos komoly problémát változatlanul nem tudunk megoldani.

A társadalmi életben bekövetkezett változások, a rendőrségre vonatkozó új törvényi előírások és az elvárások (kormány, állampolgárok, EU csatlakozás miatt jelentkező új feladatrendszer) szükségessé tették a jelenleg folyó tevékenység minőség szempontjából történő áttekintését, értékelését és pozitív irányú fejlesztését.

Egy minőségfejlesztési rendszer bevezetése önmagában még nem vezet automatikus javuláshoz. Egy szervezet minőségirányítási rendszerének létrehozása összetett és időigényes feladat. Szinte minden egységének, azok vezetőinek és beosztottainak tevékenységébe be kell építeni a rendszer elemeit úgy, hogy az megfelelően beépüljön a szervezet folyamataiba. Biztosítani kell közöttük a megfelelő összhangot és az információáramlást.

Nógrád megyében „hivatalosan”, tudományos alapokra helyezve 2003. január 1-től indult a rendőri szervezet minőségfejlesztési programja. „Pénztelen” világunkban egyértelműen meghatározta a „hogyan”-t az, hogy minél egyszerűbben, gazdaságosabban, eredményesebben kerüljön bevezetésre ez a program.

A rendőri minőségfejlesztés lényege a vevők, azaz az állampolgárok alapvető közbiztonsági igényeinek kielégítése. Rendkívül fontos az a tény, hogy ezt érthetővé tegyük, testközelbe hozzuk minden járőr, körzeti megbízott, ügyfelekkel foglalkozó előadó, nyomozó és VEZETŐ számára, ezért annak idején Nógrád megyében ezt így fogalmaztuk meg: minden rendőr tegye fel magának naponta, a szolgálat lejártaival azt a kérdést, hogy jól szolgáltam-e az EMBEREKET? Megtettem-e mindent, amit tehettem értük? A minőségügyben az egyik legfontosabb dolog vagy nézőpont, hogy mindent a „vevő”, a „vevői elégedettség” oldaláról vizsgáljunk.

Cél lehet a megfelelés a társadalom, a lakosság, a saját és munkatársaink elvárásainak. Nyitott, innovatív, hatékony, magas szakmai színvonalon, törvényesen, gazdaságosan, az EU normáknak megfelelően tevékenykedő, az EMBEREKÉRT dolgozó rendőrség működtetése.

A különböző tapasztalatcserék és szakmai vélemények alapján a TQM rendszert tartottuk alkalmasnak minőségfejlesztő tevékenységünk megvalósítására. Döntés született arra vonatkozóan, hogy elsődlegesen meg kell ismerni az ún. „vevőigényeket”, és ennek alapján kell megtervezni a javítandó területeket. A rendőrség tevékenységének nem csak a belső mutatóknak és elvárásoknak kell megfelelni, hanem követve a kor kihívásait, a

lakosság, az önkormányzatok, gazdasági és egyéb szervezetek stb. elvárásait is messzemenően ki kell hogy elégítse. Ennek érdekében megkezdődött a szervezet önértékelésének elvégzése, kérdőívek segítségével, önerőből. Helyzetértékelésünk 3 pillérré épült: a társadalmi hatásvizsgálat eredményeiből, a lakossági véleménykérdésekből és a dolgozói önértékelésekből kiindulva építjük fel, hogy aztán megállapíthassuk erősségeinket, gyengeségeinket, megfogalmazhassuk a fejlesztésre szoruló területeket. Tanulmányunkban egy kisebb nógrádi kapitányság: Szécsény társadalmi hatásvizsgálatának módját, folyamatát kívánjuk bemutatni, melyet a lehető leghatékonyabban, legegyszerűbben és leggazdaságosabban igyekeztünk elvégezni.

### **A hatásvizsgálat célja, alanyai, témakörei**

A társadalmi hatásvizsgálat célja: megtudni, hogyan értékelik a helyi rendőrség tevékenységét, mit ért el a szervezet a helyi közösségek szükségleteinek és elvárásainak kielégítése során, illetve – ha már megkeresünk ennyi intézményt, szervezetet stb. akkor arra vonatkozó ismeretek szerzése, hogy hogyan, milyen jellegű technikák bevezetésével tudnánk elégedettségüket növelni.

Mindehhez olyan kérdőíves felmérést dolgoztunk ki, amelyek elsősorban felderítésre és leírásra adtak lehetőséget. A társadalmi kutatásoknak általában sokféle céljuk lehet. A leggyakoribb célok: a felderítés, a leírás és a magyarázat. A kutatások jelentős része – így a miénk is – elsősorban arra irányult, hogy egy témát felderítsünk, közelebbi viszonyt alakítsunk ki egy kérdéskörrel. Ez tipikus cél olyankor, amikor a kutató új érdeklődési terület felé fordul, vagy amikor maga a vizsgált jelenség viszonylag új és feltáratlan – mint esetünkben.

A kérdéseket egy vezetői tréning keretén belül elsőszámú vezetőkkel megvitatva állítottuk össze. (RK Vezetők, RFK Igazgatók és igazgatói jogállású vezetők.) Összegyűjtöttük, hogy milyen adatokra, információkra van szükségünk, meghatároztuk a kérdőív típusát, majd elkészítettük a kérdőív vázlatát. Igyekeztünk egyértelműen megfogalmazni a kérdéseket, vigyáztunk arra, hogy lehetőleg ne legyenek kétértelműek azok. „Teszteltük”, kipróbáltuk, majd ennek alapján – okulva hibáinkból – készítettük el a végleges változatot, melyet azután az érintettekhez eljuttattunk. Úgy döntöttünk, hogy kétféle kérdőívet készítünk: egyiket az önkormányzatok, a másikat az egyéb szervezetek részére.

A Szécsényi RK területéhez 16 település – csaknem 24 ezer lakossal és 318,42 négyzetkilométer kiterjedéssel – tartozik. Szécsény város a vonzáskörzet központja, itt él az összlakosság több mint egynegyede 6.776 fő. Kevés az ipari üzemek száma a körzetben, szinte valamennyi települési önkormányzat számára nagy problémát okoz a munkanélküliség és a cigánynépesség számának a növekedése.

A felmérés alanyai: A Szécsényi RK területén működő valamennyi települési önkormányzat, továbbá oktatási intézmények, egyházközségek, intézmények, vállalkozók, civil szervezetek.

A megkérdezettek 92%-a válaszolt első ízben a kiadott kérdőívekre. Az önkormányzatok 100%-ban, az egyéb intézmények, szervezetek 90%-ban küldték (52 kiadott kérdőívből 48) vissza. A második alkalommal elvégzett felmérésnél némi visszaesés volt tapasztalható: az önkormányzatok 75%-a, az egyéb intézmények, szervezetek 70%-a válaszolta meg kérdéseinket.

## A felmérés témakörei

A vizsgálat keretében elsősorban a következő alapvető kérdésekre kerestük a választ:

- ◆ Milyen tapasztalatok vannak a helyi rendőrség tevékenységével kapcsolatban
- ◆ Hogyan értékelik a rendőrség munkáját, mennyire elégedettek a rendőrséggel, a rendőrökkel
- ◆ Ezen túl
- ∞ Az önkormányzatok esetében:
  - Mennyire tartják fontosnak a rendőrséggel való együttműködést, hogyan képzelik el ennek támogatását
  - Mennyire sikerült bevonni a lakosságot, a civil szervezeteket a közbiztonság megteremtésébe
  - Milyen az önkormányzat és a helyi rendőr munkakapcsolata
- ∞ Egyéb intézmények esetében:
  - Bűnözéstől való félelem, biztonságérzet
  - Mi javítaná a rendőri tevékenység színvonalát.

Minden kiadott levelet névre szólóan címeztünk, melyet az RFK Vezetője saját kezűleg írt alá – nem agyonfénymásolt, általános alanyra címzett lapokat „postázunk” ki. Szándékosan tettük ezt, mert úgy éreztük, hogy minden megszólítottnak éreznie kell: fontos, számít az „Ő” véleménye. Ezért minden levelet személyesen a dolgozók: a kapitány, osztályvezetők, körzeti megbízottak vittek ki a címzeteknek. A visszaérkezett kérdőíveket az Informatikai Osztály informatikusa által készített táblázatba rögzítette és azonnal értékelte a minőségbiztosítási főreferens – ezzel is rengeteget „spórolva” – és lehetőséget biztosítva az azonnali visszacsatolásra. Egy-egy kérdőív visszaérkezését követően annak eredményeit megbeszélték az érintettekkel, a jelzett problémát igyekeztek minél előbb orvosolni. Lehetőség nyílt arra is, hogy az RK illetve az RFK Vezető felé tegyenek fel kérdéseket.

## A vizsgálat eredményei

Ez ugyan még maga a felmérési folyamat, de már látható: eredmények menet közben, az értékelés elkészülte előtt is születtek, hiszen kölcsönös információáramlás kezdődött, melynek során sikerült megnyugtatóan rendezni néhány problémás kérdést, illetve nyitottságunkat mindenki nagyra értékelte. Többen külön kísérőleveleket is írtak a kitöltött válaszok mellé.

Az önkormányzati felmérésből megtudhattuk:

- Hány településen működik közbiztonsági bizottság;
- Hány település önkormányzatán belül van kijelölt, a közbiztonsággal foglalkozó személy;
- Mi a véleményük az önkormányzatoknak a közbiztonsági koncepció megalkotásáról;
- Hány településen érzik a rendőri jelenlétet;
- Hány településen működik polgárőrség, milyen létszámmal – illetve milyennek ítélik meg a rendőr-polgárőr kapcsolatot ( 4,0-ra jött ki az átlag);
- Az önkormányzatok értékelési átlagát:

---

Hollókő	4,83
Szécsény	4,50
Magyargéc	4,17
Nógrádmegyer	4,17
Nógrádsipek	4,17
Varsány	4,00
Endrefalva	3,83
Karancsság	3,83
Szalmatercs	3,83
Szécsényfelfalu	3,83
Ságújfalu	3,67
Nógrádszakál	2,67

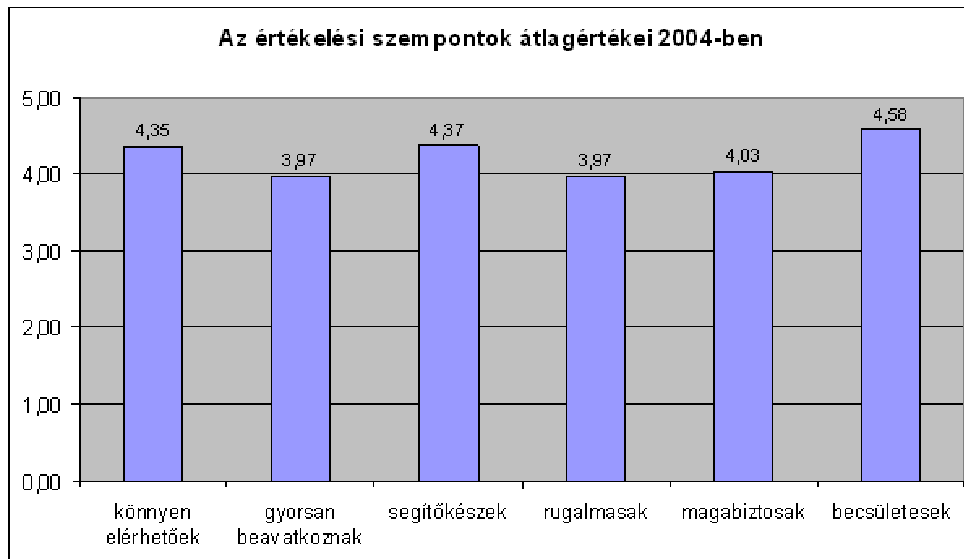
- Milyen konkrét esetek történtek, ahol a rendőrség jól végezte a munkáját

1. Kulturális rendezvény biztosítása
2. Bűnmegelőzési tevékenység
3. Sportrendezvény biztosítása  
DADA-oktatás
4. Közlekedésbiztonsági nevelés
5. Egyéb

A társadalmi hatás vizsgálatánál az oktatási intézmények, vállalatok, pénzintézetek és egyházközségek vezetői hasonlóan pozitívan fogadták megkeresésünket. Itt is lehetőség volt arra, hogy kérdéseket tegyenek fel az RFK Vezetőnek, sokan éltek is ezzel.

Érdekes eredmények születtek, amikor különféle tulajdonságok alapján pontozták

- a könnyű elérhetőséget
- gyors beavatkozást
- segítőkészséget
- rugalmasságot
- magabiztosságot
- becsületességet.



Az ábrából jól látható, hogy első helyen a becsületesség szerepel, de a többi tulajdonság értéke is igen magas.

Volt olyan kérdésünk, ahol arra kerestünk választ: hogyan lehetne a rendőri tevékenység színvonalát emelni. Erre az alábbi felsorolást kaptuk:

1. a rendőrség technikai színvonalát emelnék
2. a rendőrök bátrabban intézkednének a közbiztonságot veszélyeztetőkkel szemben
3. vonzóbbá tennék a rendőri pályát
4. a rendőrök intézkedési jogkörét növelnék
5. javítanák a rendőrök felkészültségét
6. ha a rendőri munkára alkalmasabb embereket foglalkoztatnának
7. az állampolgárok jobban tisztában lennének a rendőrök jogaival

Számos olyan részeredmény született, amely elgondolkodtatott bennünket. Összességében megállapíthatjuk, hogy

- általában becsületesnek, segítőkészek tartják rendőreinket,
- elismerik az iskolában folyó színvonalas DADA oktatást és a partnerséget, együttműködési készséget
- rendezvények, sport- és kulturális események biztosítását
- bíznak felvilágosításainkban, tanácsainkban – BENNÜNK

Igényként merült fel

- „láthatóbb” rendőri jelenlét (gyakoribb és rendszeres jelenlét)
- gondosabb és szakszerűbb eljárás
- rendszeres tájékoztatás a rendőrség munkájáról
- szélesebb körű (bűn) megelőzési tájékoztatás

Mindezekről kollégáink folyamatosan kapták a tájékoztatást: parancsnokaiktól az eligazításokon, a kérdőívek feldolgozását az Intranet Minőségfejlesztési oldalain követhették nyomon, itt elolvashatták a feltett kérdéseket és a kísérőleveleket is. A Nógrádi Zsaru havonta közli az éppen legfontosabb aktualításokat.

Az éves értékelő értekezleteken az RFK Vezetője és a minőségfejlesztési főreferens a teljes állomány és a meghívott vendégek (polgármester, bíróság, ügyészség, határőrség képviselői) előtt ismertette és értékelte a felmérések eredményeit és ösztönözött mindenki arra, hogy a változtatás és a továbblépés lehetőségein gondolkozzon. Ezek a megyei napilapban és a városi televízióban is megjelentek.

Az értékelés befejezésekor kerekasztal-beszélgetésre invitáljuk a felmérésben résztvevőket, ahol beszámolunk a – kapitányság vezetőinek részvételével – a kapott eredményekről, problémákról, közösen keresünk megoldási lehetőségeket.

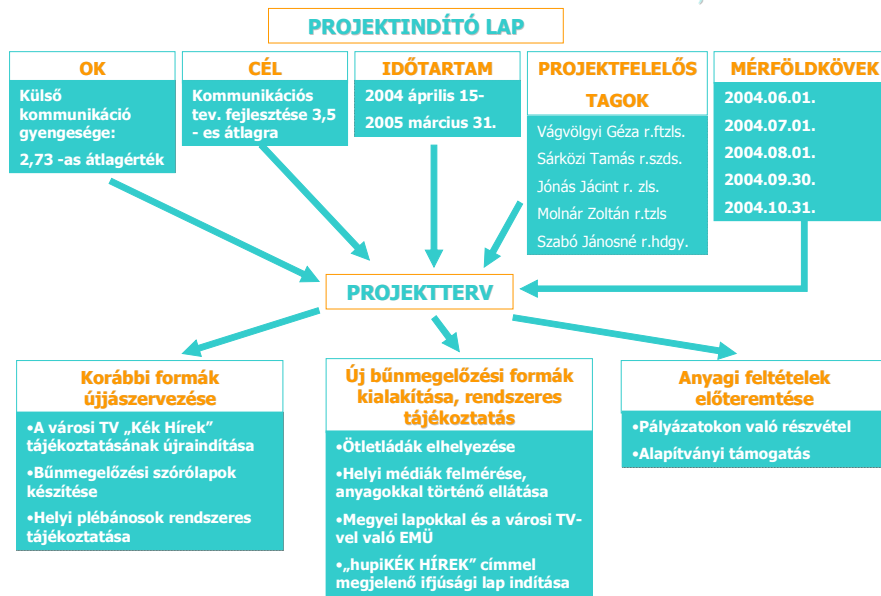
Eredménynek tekinthető a szemléletváltás is, amely egyaránt jelent külső és belső szemléletformálást. A belső alatt értem azt, hogy nagyobb mértékben tudjuk bevonni kollégáinkat a folyamatok javításába, a külső alatt pedig azt, hogy mindezek után más a megítélése a rendőrségnek, jobban értékeli nyitottságunkat és amiben tudnak, abban segítenek. (Pl. robogókat kapott az önkormányzattól a körzeti megbízott, jutalmakat ajánlanak fel a rendőrnek egy-egy sikeres elfogás eredményéért stb.)

### **Továbblépési lehetőségek**

A társadalmi hatásvizsgálat segített bennünket számos olyan probléma felszínre hozatalával, amelyet valamilyen szinten érzékeltünk, de nem fogalmazódott meg konkrétan, illetve olyan dolgokkal is szembesültünk, amelyekről nem volt tudomásunk.

Projektterveket dolgoztunk ki pl. a külső kommunikáció javításra, (l. mellékelt ábra), amely már befejezett projektünk és igen eredményesnek mondható. Ennek egyik része volt „HupiKÉK HÍREK” címen egy ifjúsági bűnmegelőzési lap indítása, melyet a kapitányság vonzaskörzetében valamennyi iskola diákja ingyen kap meg. A nagy érdeklődésre való tekintettel HupiKÉK Klub néven iskolai klubokat alakítottunk, ahol a hátrányos helyzetű települések tanulóinak tartunk havi rendszerességgel foglalkozásokat.

Projektterv  
A külső kommunikáció  
javítására



A program végrehajtása során jönnek az újabb ötletek, javaslatok, amelyekre építeni lehet. Bízunk abban, hogy a vizsgálat során magunk elé tett tükör nagyon sokat fog segíteni abban, hogy valóban „szebbé”, sikeresebbé, a „vevők” számára egyre színvonalasabbá tehető lesz a rendőri munka.

**Felhasznált irodalom**

1. Babbie, Earl: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata. Balassi Kiadó. Budapest, 1995.
2. Bálint Julianna: Minőség – Tanuljunk, tanítsuk és valósítsuk meg. TERC. Budapest, 2001.
3. Kristály Máttyás: Minőségirányítási alapismeretek. OKKER. Budapest.