



**Ügyfél elégedettség mérés bevezetése Martonvásár Város
Polgármesteri Hivatalában**

(ÁROP-1.A.2/A-2008-0227)

Tartalomjegyzék

I. Az ügyfél elégedettség mérés célja	3.
I.1. A célcsoport kiválasztása.....	3.
I.2. Reprezentativitás	3.
I.3. Feldolgozás.....	4.
I.4. Kiértékelés	4.
I.5. Visszacsatolás.....	4.
1. számú melléklet:	
Minta kérdőív	5.
2. számú melléklet:	
Beérkezett kérdőívek összesítése	8.

I. Ügyfél elégedettség mérés célja.

Az ügyfél elégedettség mérés bevezetésének a célja, hogy az önkormányzat rendszeresen visszajelzéseket kapjon a lakosságtól az ügyfélfogadási körülményeit, az ügyfelekhez való viszonyt illetően. A kapott visszajelzések alapján határozhatóak meg a rendszer hibái, hiányosságai. A kitöltött kérdőívek összesítése információt szolgáltat a vezetésnek a Polgármesteri Hivatalt felkeresőkről, valamint az ügyfélfogadás, ügyintézés lehetséges hiányosságairól.

A kérdőív három részből áll:

- Az első rész az ügyfélről szolgáltató statisztikai információkat. *(Nem, életkor, iskolai végzettség, munka jogviszony, lakcím)*
- A kérdőív második részéből ügyfélforgalmi információk derülnek ki. *(felkeresés módja, gyakorisága,).*
- A harmadik rész az ügyfélfogadás, ügyintézés körülményeire vonatkozik.

A kérdőíves módszer előnye, hogy viszonylag kis energia ráfordítással nyerhetünk adatokat, véleményeket az ügyfelektől. Hátránya, hogy a kérdéseket úgy kell összeállítani, megfogalmazni, hogy a tényleges tevékenységekre vonatkozó információ megszerzésére irányuljon, egyértelmű világos legyen.

I.1. A célcsoport kiválasztása:

A lakosság létszámához vagy a háztartások mennyiségéhez mérten célszerű az 1 %-ot megkérdezni.

I.2. Reprezentativitás:

Az ügyfélfogadási időben betérő véleménye nem mindig megalapozott az ügyének elintézési módjától függően, ezért célszerű a véeltenszerűen kiválasztott személyek megkérdezése is. Az ügyfélszolgálatnál kihelyezett kérdőíveken túl véletlenszerűen kiválasztott lakókat is meg kell keresni a teljes körű vélemények megismerése érdekében.

A reprezentativitást kb. 50 db. kitöltött kérdőív jelenti Martonvásár esetében.

I.3. Feldolgozás:

A kérdőívek kérdéseit egyenként összegezni kell, és kiértékelni, az értékek ábrázolása grafikus formában történik. A grafikon értékeinek szöveges magyarázata minden esetben elengedhetetlen.

I.4. Kiértékelés:

A kiértékelés minden esetben a vezetőség részére kell átadni. A kérdőívek eredményeinek ismeretében a vezetőség döntéseket hoz, és intézkedéseket fogantatosít annak érdekében, hogy a gyengeségeket kiküszöbölje, és az erősségeket tovább javítsa.

I.5. Visszacsatolás:

Valószínűleg az első felmérés eredményei nem adnak kellő információt arra nézve, hogy melyek az erősségek, vagy melyek a gyenge pontok a szolgáltatásban, és ezekre szükséges-e intézkedéseket hozni, hacsak nincs kiugróan gyenge pont. Nem nyújt kellő alapot ahhoz sem, hogy az eddig megtett intézkedések értékelhetők legyenek. Az első felmérés bázisnak tekinthető. A fenti folyamatot rendszeresen, évente ismételni szükséges. Célszerű a kérdőíves felmérést folyamatosan végezni a betérő ügyfelek, valamint egyszer egy évben a véletlenszerűen lakosok körében. Ennek eredményeként a minta nagysága növekszik, árnyaltabb kép alakulhat ki a szolgáltatás minőségéről, és a pozitív, negatív változások jobban kiszűrhetők, amelyekre alapozva érdemi intézkedések hozhatók.

Martonvásár, 2010.

Mellékletek:

1. számú melléklet: Minta kérdőív
2. számú melléklet: Beérkezett kérdőívek kiértékelés

útlevel, vállalkozói ig., gépjármű, stb.)

Anyakönyvi (anyakönyvi kivonat, házasságkötés, haláleset)

Adó (építmény, gépjármű, iparűzési)

Lakásügy (bérlakás, stb.)

Gyámügy (gyámság, gondnokság)

telekalakítás, stb.)

Városüzemeltetési (út, járda, szemétszállítás)

Szerződés, megállapodás kötése

Információ, tájékoztatás kérése

Egyéb:

1/2.

ÜGYFÉLFOGADÁS, ÜGYINTÉZÉS KÖRÜLMÉNYEI

Elégedettségét 1-től 5-ig az iskolai osztályzatoknak megfelelően fejezheti ki, a számok alatt a kérdéshez tartozó négyzetbe X-et téve (5-ös, ha nagyon elégedett; 1-es, ha elégedetlen).

a) Milyennek ítéli meg

- a Hivatal épületén belüli eligazodást (felirat, információ)?
- a várakozás körülményeit?
- az ügyfélfogadás, ügyintézés körülményeit?
- a formanyomtatványok egyértelműségét?

b) Mennyire elégedett az ügyfélfogadási idővel?

	1	2	3	4	5

A MAI ÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ ADATOK

a) Mennyi időt töltött várakozással?

Azonnal fogadtak 10 percet 30 percet Ma nem fogadtak

b) Mennyi időt foglalkoztak Önnel?

kb. 1-3 percet max. 15 percet 15-30 perc között 30 percnél többet

c) Milyennek értékeli az Önnel foglalkozó személy

	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
- elérhetőségét	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- tájékozottsá	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- segítőkészségét	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- gát	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- udvariasságát	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	- felkészültség	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
						- ét					

az iskolai osztályzatoknak megfelelően?

d) Kapott-e megfelelő tájékoztatást, választ a kérdéseire?

Teljes körű, kielégítő választ Részben kaptam választ Nem kaptam
kaptam minden kérdésemre. a kérdéseimre. választ.

e) Amennyiben kérelme nem teljesült, miben látja ennek okát?

A jogszabály nem tette lehetővé. Az ügyintéző leterheltségében.
Nem a Hivatal hatáskörébe tartozott. Az ügyintéző felkészületlen volt.
Pénzhiány Egyéb:

f) Milyennek ítéli meg az ügyintézését más hivatalokhoz képest?

Sokkal Jobbnak Azonosnak Rosszabbnak Sokkal
jobbnak rosszabbnak

g) Ön szerint, mit kellene tenni az ügyintézés színvonalának emelése érdekében?

.....

.....

.....

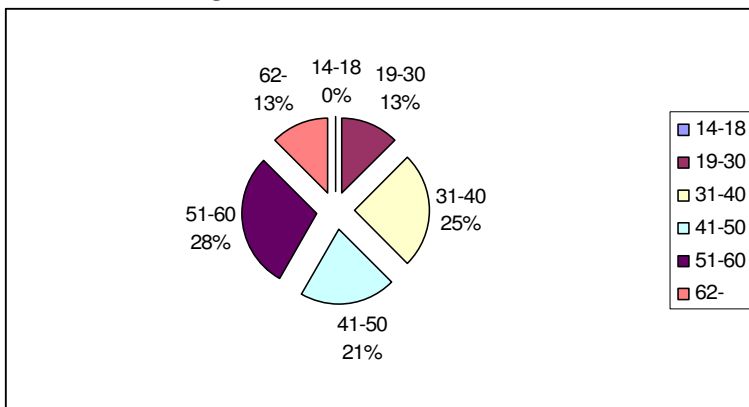
.....

.....

Köszönjük észrevételeit, és együttműködését!

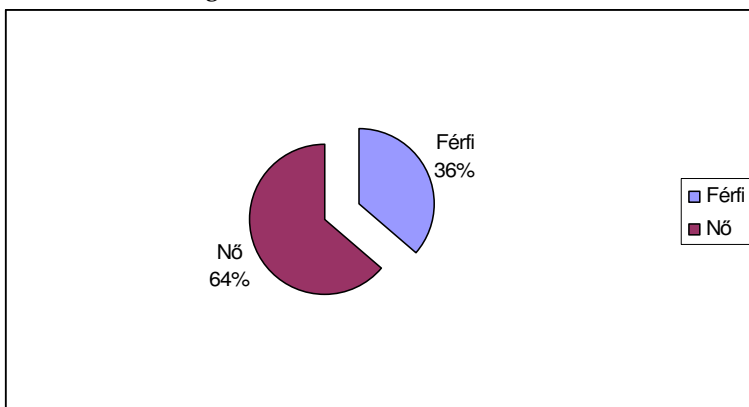
Összefoglaló értékelés a lakossági elégedettség-felmérés alapján

Életkor szerinti megoszlás



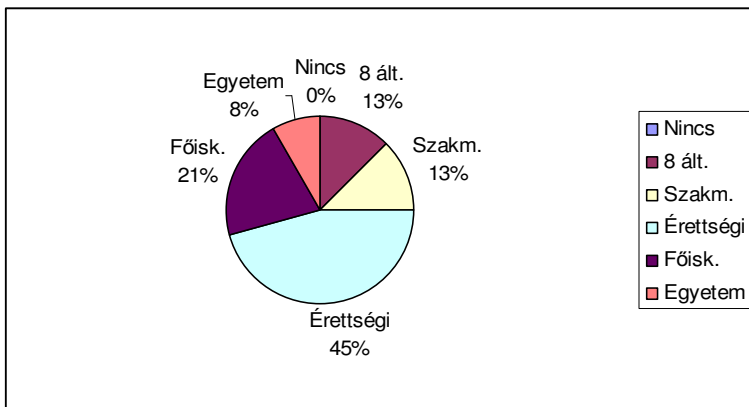
Megállapítás: Martonvásáron a Hivatalt személyesen az 51-60 év közötti korosztály keresi fel.

Nemek szerinti megoszlás



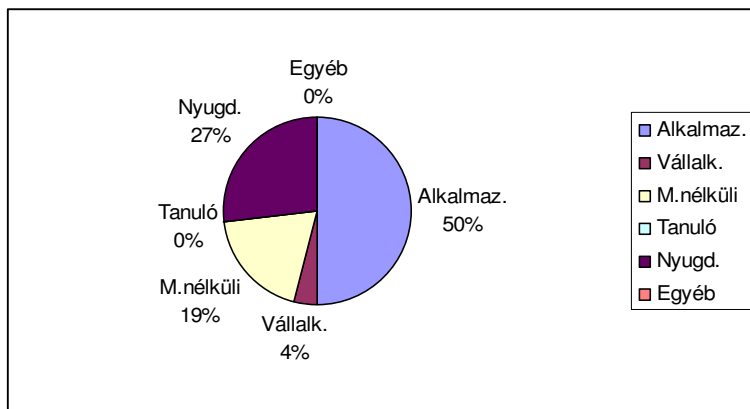
Megállapítás: a Hivatalt személyesen felkeresők többsége nő.

Iskolai végzettség



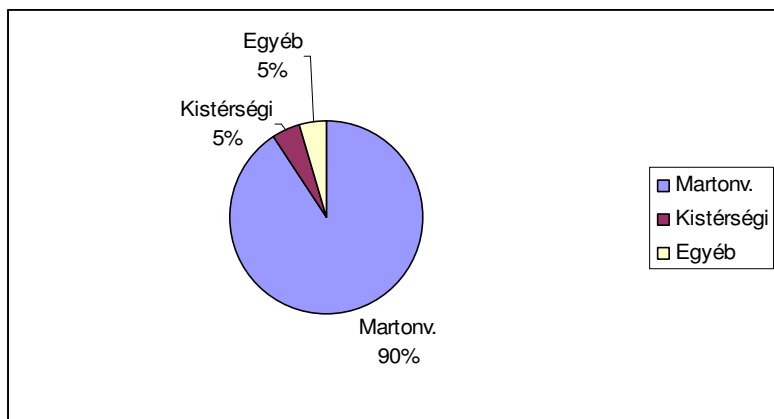
Megállapítás: iskolai végzettség szempontjából a legtöbb, személyesen megjelenő ügyfél érettségivel rendelkezik.

Munkaviszonya



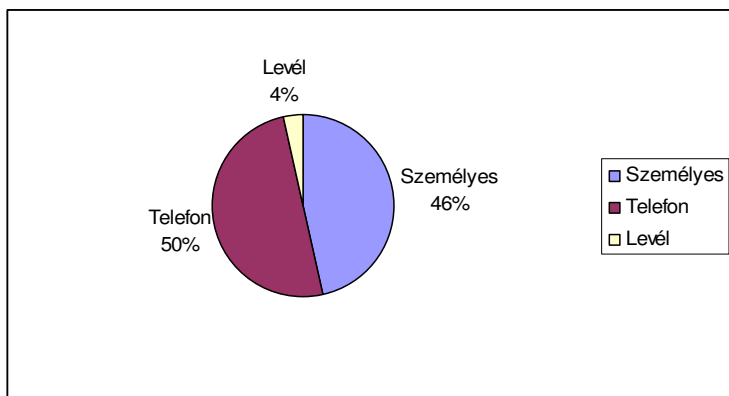
Megállapítás: a Hivatal felkeresők nagy többsége alkalmazottként foglalkoztatott.

Állandó lakóhelye



Megállapítás: jellemzően martonvásári lakosok keresik fel a Hivatalt személyesen.

Milyen módon fordul leggyakrabban a Hivatalhoz?

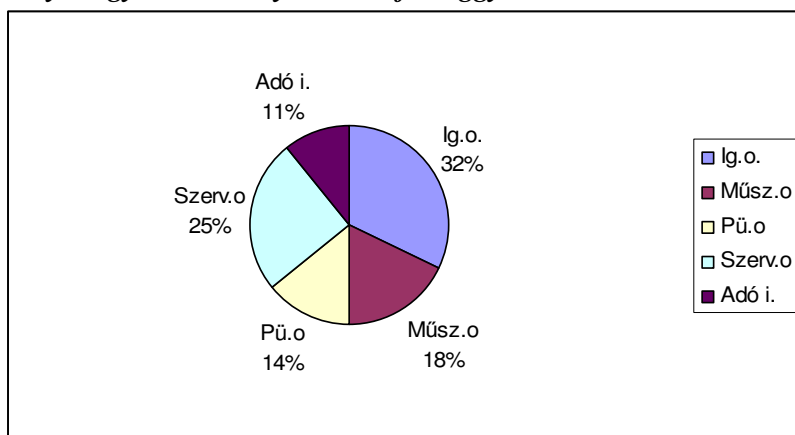


Megállapítás: legtöbb megkeresés telefonon érkezik az ügyfelek részéről, melynek szinte 100 %-a tájékoztatóskérés, de legalább ilyen jelentős a személyes ügyintézés aránya.

Milyen gyakran keresi fel a Hivatalt?

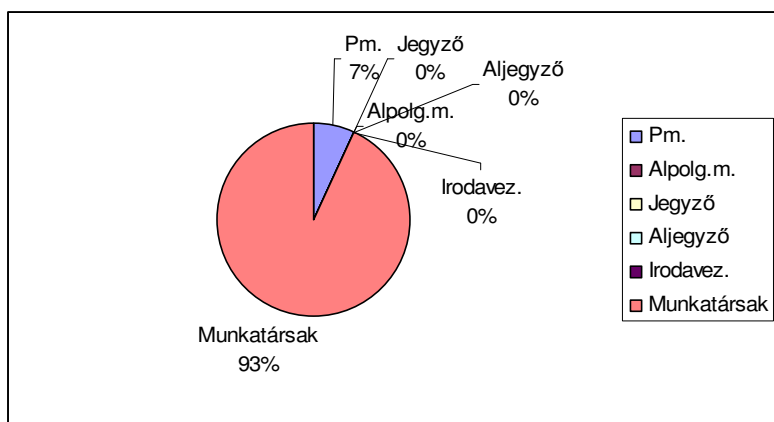
(adat nem áll rendelkezésre)

Melyik ügyintézési helyet keresi fel leggyakrabban?



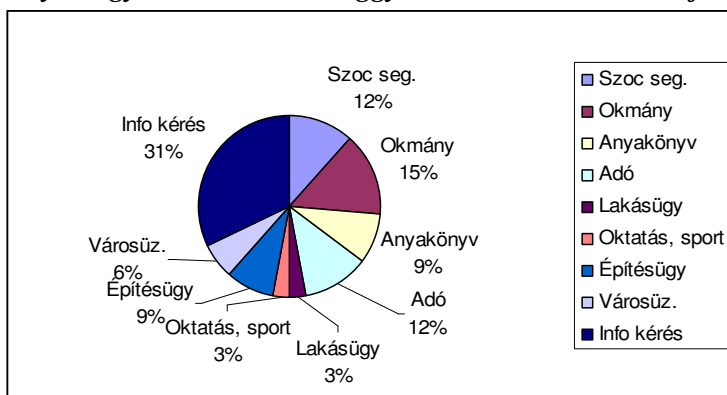
Megállapítás: A legtöbb ügyfél az igazgatási osztályon jelenik meg: szociális, gyámigazgatási, anyakönyvi, szabálysértési, okmányirodai feladatok).

Kit keres fel leggyakrabban a Hivatalban?



Megállapítás: az ügyfelek nagyon nagy többsége a munkatársakat keresi fel, elenyésző a vezetőséget közvetlenül keresők száma.

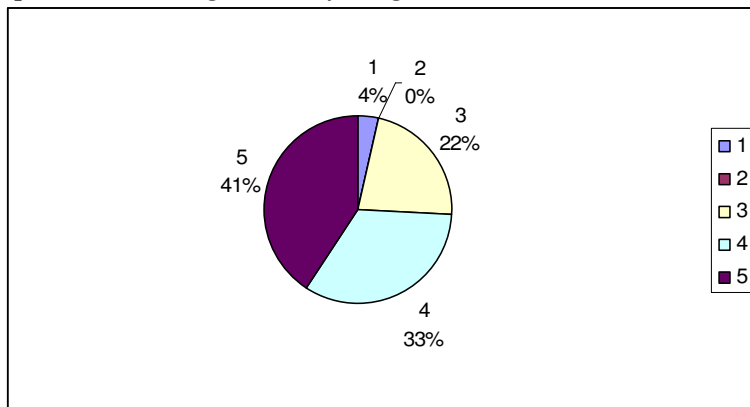
Milyen ügyekben szokott a leggyakrabban a Hivatalhoz fordulni?



Magállapítás: legjellemzőbb kapcsolat az információkérés, tájékoztatás az ügyfelek és a Hivatal között. Legtöbben okmányirodai ügyintézés céljából jelennek meg.

Elégedettség 1-5 ig gyakorisága, és átlaga

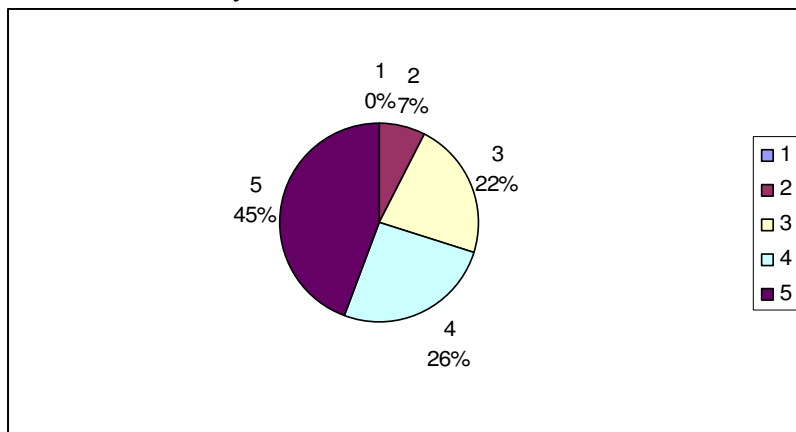
Épületen belüli eligazítás milyensége:



Átlag: 4.074

Megállapítás: az épületen belüli eligazítás igen jónak tekinthető, az ügyfelek elégedettek vele. Változtatás nem, fenntartás szükséges.

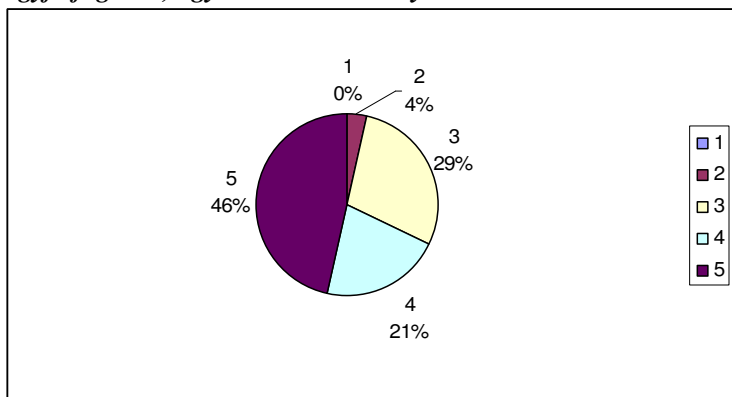
Várakozás körülményei:



Átlag: 4.074

Megállapítás: a várakozási idő nem jelentős az ügyintézés során. Intézkedés nem szükséges.

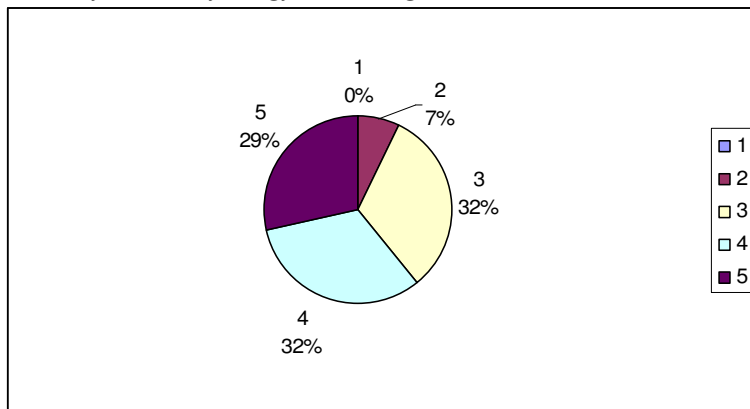
Ügyfélfogadás, ügyintézés körülményei



Átlag: 4.107

Az ügyintézés körülményei jó színvonalúak. Intézkedés nem szükséges.

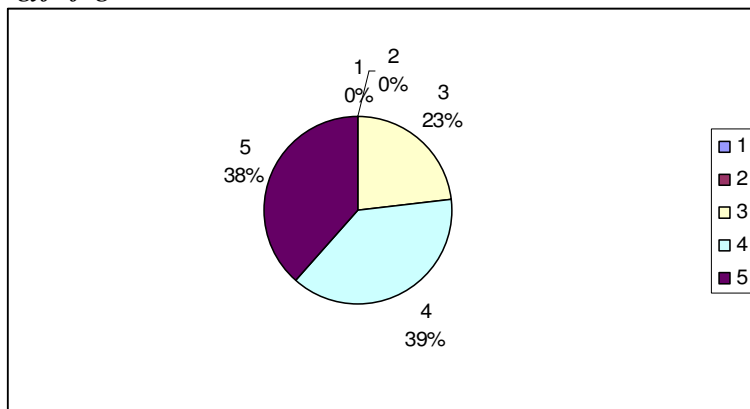
Formanyomtatványok egyértelműsége:



Átlag: 3.821

A formanyomtatványok nem mindig egyértelműek, de kitöltésükhöz az ügyfél elegendő segítséget kap. Intézkedés: nyomtatványok áttekintése, tájékoztatók elkészítése.

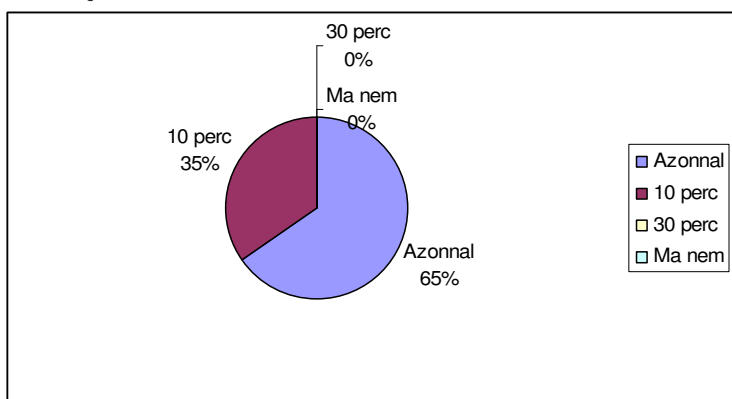
Ügyfélfogadási idő:



Átlag: 4.153

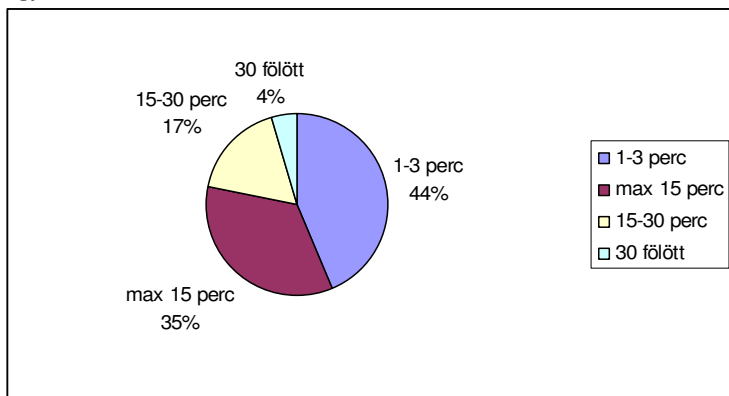
Az ügyfelek az ügyfélfogadási idővel (időpontok, időtartam) elégedettek. Intézkedés nem szükséges.

Várakozási idő:



A Hivatalban várakozási idő gyakorlatilag nincs. Intézkedést nem igényel.

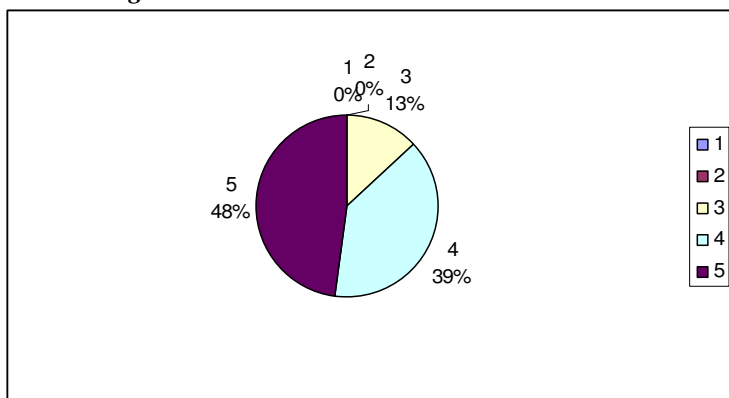
Ügyintézési idő:



Az ügyintézési idő – az ügy típusa szerint változóan – átlagosan 1-15 perc, mely jónak mondható és intézkedést nem igényel.

Ügyintéző

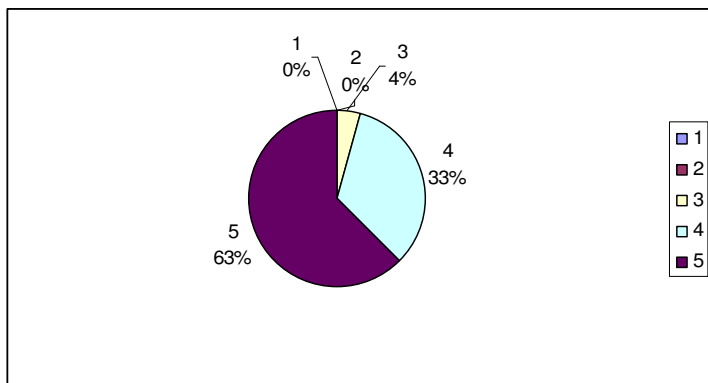
-Elérhetősége



Átlag: 4.347

Az ügyintézők elérhetősége igen jónak minősül az ügyfelek körében. Intézkedést nem igényel.

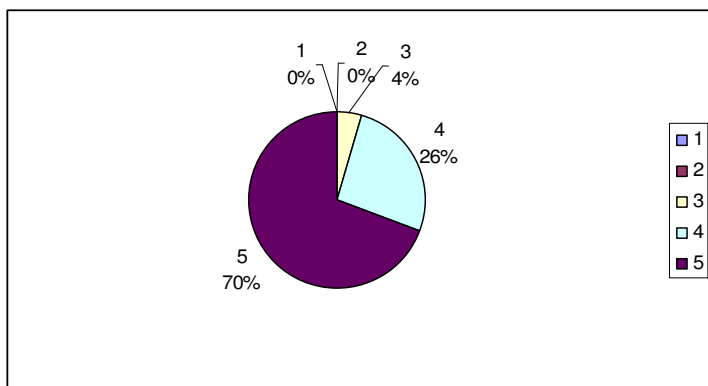
-Segítőkézsége



Átlag: 4.583

Az ügyintézők segítőkészsége átlagon felüli, intézkedést nem igényel.

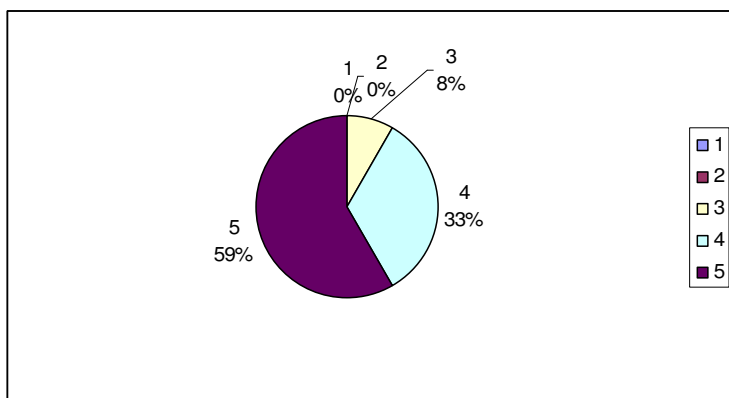
-Udvariassága



Átlag: 4.652

Az ügyintézők udvariassága átlagon felüli. Intézkedést nem igényel.

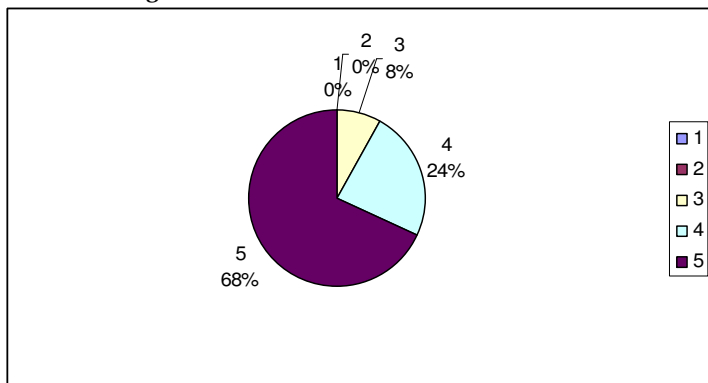
-Tájékozottsága



Átlag: 4.500

Az ügyintézők tájékozottsága – az ügyfelek megítélése szerint – kiváló. Továbbra is biztosítani kell az ehhez szükséges fórumokat (jogszabályismeret, továbbképzések, személyes konzultáció, stb.).

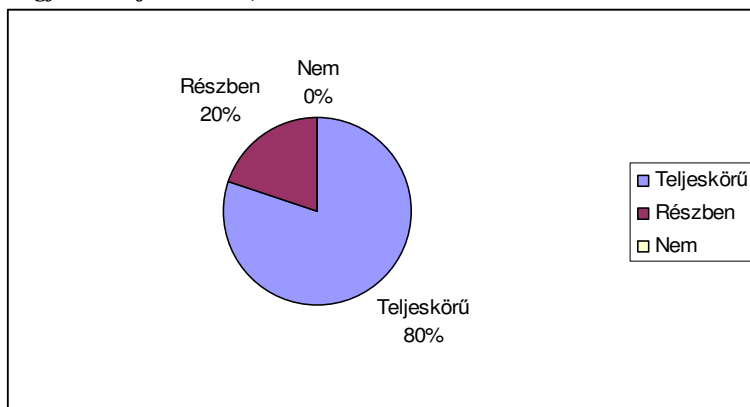
-Felkészültsége



Átlag: 4.600

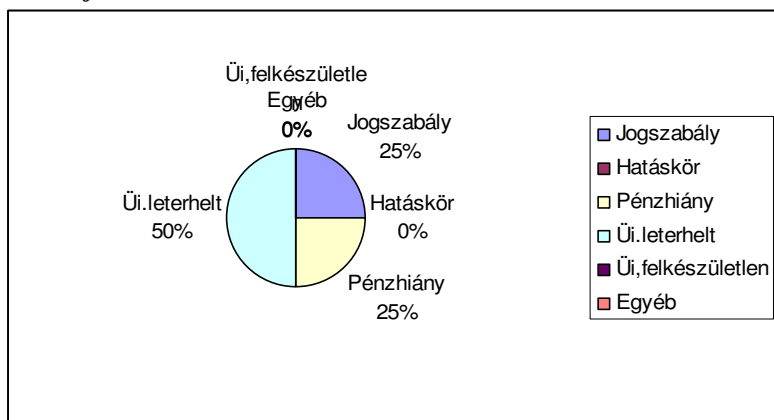
Az ügyintézők felkészültsége igen magas színvonalúnak minősített. Külön intézkedést nem igényel, továbbra is biztosítani kell, a szinten tartáshoz szükséges továbbképzések, tájékoztatók lehetőségét.

Megfelelő tájékoztatás, válasz



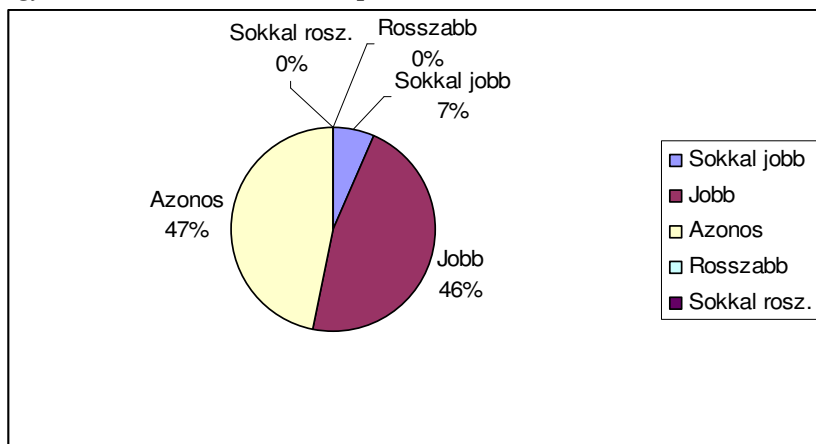
Az ügyfelek tájékoztatása összességében teljes körű. Külön intézkedést nem igényel, a jogszabály által előírt tájékoztatást továbbra is meg kell adni az ügyfélnek. A tájékoztatás naprakésziségeért, jogszabályban előírt teljeskörűségéért az osztályvezetők felelősek.

Nem teljesülés oka



Az ügyfelek megítélése szerint az ügyintézők leterheltsége magas. Intézkedést igényel: az osztályvezetőknek meg kell vizsgálni a feladatkörök ügyintézők közötti megoszlását és a munkaköröket ennek megfelelően, a leterheltség csökkentése érdekében módosítani kell. A pénzhiány és a jogszabály okán nem teljesült ügyintézés nem ügyintézői hatáskör.

Ügyintézés más hivatalokhoz képest



Össességében más hivatalokhoz képest az ügyintézés jobbnak minősíthető. Külön intézkedést nem igényel, de folyamatosan törekedni kell a jó színvonal fenntartására, a lehetőségekhez képest legjobb tájékoztatás nyújtására.

Intézkedés: A Polgármester Úr jelen felmérést a Polgármesteri Hivatal éves beszámolójának részeként a 2010.06.01.-én megtartott képviselő testületi ülésen 7. napirendi pontként ismertette.

Martonvásár, 2010. május 10