



Város Polgármestere

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a. • Telefon: 06 23 310-174/213.

Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

ELŐTERJESZTÉS

Az ügyfél elégedettség mérésről

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő testülete a februári soros ülésen, a 44/2016. (II. 25.) számú határozatával döntött a Biatorbágy Város Önkormányzat 2016. évi kommunikációs tervéről. A terv részeként fogalmazódott meg az igény egy olyan véleménydoboz elhelyezésére a Polgármesteri Hivatal ügyfélszolgálatán, amely egyrészt lehetőséget ad az ügyfelek elégedettségének mérésére, másrészt arra, hogy a polgárok, akár anonim módon is javaslatokat tehessenek, közöljék ötleteiket, kritikájukat az önkormányzat-, a hivatal munkájával, illetve a város életével kapcsolatban.

Kérem a bizottságot, hogy tekintse meg az ügyfél elégedettség mérés kérdőívének tervezetét, és tegye meg ezzel kapcsolatos javaslatait.

Biatorbágy, 2016. október 13.

Tisztelettel:

Tarjáni István s.k.
polgármester

Összeállította: Mester László Polgármesteri Kabinet

Határozati javaslat

Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének

.../2016. (X. 27.) határozata

Az ügyfél elégedettség mérésről

Biatorbágy Város Képviselő-testülete:

1. ügyfél elégedettség mérést kér a Polgármesteri Hivatal működéséről,
2. felkéri a Jegyzőt, az ügyfél elégedettségi kérdőívek kihelyezésére az ügyfélszolgálaton.

(A kérdőív a határozat mellékletét képez.)

Határidő: folyamatos

Felelős: Jegyző

Végrehajtásért felel: Kabinet, Szervezési Osztály

Tisztelt Ügyfelünk!

A lakossági elégedettség felmérés során szeretnénk megtudni **Biatorbágy Város Önkormányzat Polgármesteri Hivatala** ügyfeleinek őszinte véleményét. Ennek érdekében kérjük, értékelje és véleményezze a felsorolt területeket az alábbiak szerint:

tegyen x-et a megfelelő válasz előtti kockába!

- 1=nagyon elégedetlen
- 2=elégedetlen
- 3=elégedett
- 4=nagyon elégedett
- N=nem tudom értékelni

- 1=egyáltalán nem fontos számomra
- 2=kevésbé fontos számomra
- 3=nagyobb részben fontos számomra
- 4=nagyon fontos számomra

Kérjük, hogy ügyintézése **végén** töltsse ki kérdőívünket és helyezze azt az erre a célra kihelyezett dobozba. Munkatársaink készséggel állnak rendelkezésére.

Neme: nő férfi **Kora:** 20 év alatt 20-40 év között 41-60 év között 60 év felett
Milyen céllal járt a Hivatalban? (több válasz is megjelölhető)

- Információ, tájékoztatás kérése
- Szociális (segély, támogatás)
- Oktatás, nevelés, sport, művelődés
- Anyakönyvi (kivonat, házasságkötés, haláleset)
- Okmány (lakcímkártya)
- Adó
- Szerződés, megállapodás kötése
- Lakásügy
- Városüzemeltetési (út, járda, szemétszállítás)
- Építésügy (telekalakítás, stb.)
- Panasz (önkormányzati működéssel, döntéssel kapcs.)
- Egyéb panasz, fellebbezés
- Egyéb:

Ügyintézése előtt rendelkezett elegendő információval? igen részben nem
Ha igen v. részben, hogyan? telefonon; személyesen; honlapon; ügyfélkapun; egyéb
Ön szerint ügyintézése során mennyire sikerült elintéznie az ügyét 1-től 10-ig terjedő skálán?.....

Összességében véleménye a Hivatal egészéről	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
A Hivatal megközelíthetősége	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
A Hivatal épületének külső állapota	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
A Hivatal épületének belső állapota, az ügyfélfogadás technikai feltételei	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Ügyfélszolgálat, útbaigazítás, hivatalon belüli eligazodás, ügyintézés személyi feltételei	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Tájékozódás, feliratok és eligazító táblák, informáló nyomtatványok, segédanyagok, informatikai segítség ügyintézés technikai körülményei	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Milyennek ítéli meg a hivatali munka szervezettségét? (ügyfélfogadási rend, idő betartása, ügyintézők elérhetősége, helyettesítés megoldása, várakozás, sorban állás stb.)	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Mennyire volt elégedett a hivatal döntésének, intézkedésének megalapozottságával, a kapott tájékoztatás helytállóságával?	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Előzetes információnyújtás a különböző ügyek intézésének módjáról és a szükséges dokumentumokról	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	

LAKOSSÁGI ELÉGEDETTSÉG MÉRŐ KÉRDŐÍV

Tiszta környezet	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Az ügyintézés körülményeinek kulturáltsága	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Várakozási idő	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Az ügyintézés időtartama	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Az ügyintéző szakmai felkészültsége	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
A kapott információ érthetősége	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Az ügyintéző segítőkészsége	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Az ügyintéző udvariassága	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Felmerülő problémák kezelése	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Az ügyfelek kiszolgálásának sorrendje	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
A Hivatal/ügyintéző(k) telefonos elérhetősége	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Ügyfélfogadási idő, rend	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Honlap szolgáltatástartalma, informativitása	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Használja a Hivatal honlapját?	<input type="checkbox"/> igen		<input type="checkbox"/> nem		<input type="checkbox"/> N	
Ön szerint szükséges a mindennapi ügyfélfogadási rend?	<input type="checkbox"/> igen		<input type="checkbox"/> nem		<input type="checkbox"/> N	
Megfelelő színvonalú az ügyfélszolgálati tevékenység?	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Megfelelő a kommunikáció a társirodákkal?	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	
Megfelelő a hivatal és civil szervezetek, vállalkozói szféra kapcsolata, kommunikációja?	elégedettség	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> N
	fontos	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	

Milyennek értékeli a Hivatal és a lakosság kapcsolatát? nagyon jó jó nem jó nagyon nem jó
Milyen módon intézné a jövőben a legszívesebben az ügyeit?

személyesen írásban, levelezéssel telefonon interneten keresztül

Ha a fentiekén kívül bármilyen (pozitív / negatív) észrevétele, javaslata van, kérjük, olvashatóan írja le!

Egyéb javaslat észrevétel az ügyintézés, az ügyfélfogadás javítása érdekében:

- személyes kontaktus, személyek:
- szervezettség, ügyfélfogadás:
- ügyintézés:
- informatika:.....
- együttműködés terén (környező településsel):.....
- együttműködés terén (vállalkozásokkal):
- együttműködés terén (lakossággal):.....
- kommunikáció (lakossággal):
- felmerülő **új/lehetséges szolgáltatási igények** (milyen szolgáltatást látna még szívesen):.....
- egyéb:.....

Ön mit vár el az Önkormányzattól és Hivatalától?