

**2010. évi**

**VEVŐI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS**

**összesítő adatai**

Vecsés Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalában Mohainé Jakob Anikó jegyzőasszony 2010. május 17. és 2010. június 15. közötti időszakban önkéntes anonim vevői elégedettségmérést rendelt el.

A felmérésben - a tavalyi évhez hasonlóan - 10 szervezeti egység vett részt.

- Adó Osztály
- Építési Osztály
- Gyámhivatal
- Okmányiroda
- Igazgatási Osztály
- Titkárság
- Mezőgazdasági Osztály
- Vagyongazdálkodási Osztály
- Pénzügyi, Számviteli, Költségvetési Alosztály
- Vagyonkezelő, Üzemeltető Alosztály

Az ügyfelek az előre elkészített formanyomtatványon mondhatták el véleményeiket, javaslataikat. A kérdőíveket az ügyfelek az alábbi helyeken kapták:

1. Polgármesteri Hivatal portáján
2. Ügyintézés után az ügyintézőktől
3. Vecsés Város honlapjáról volt letölthető

Az ügyfelek 1 hónap alatt a 3 db gyűjtőládába összesen 331 db kérdőívet helyeztek el. (Tavaly 1,5 hónap alatt 157 kérdőív került kitöltésre.)

A kérdőív kitöltői között voltak olyanok, akik nem minden kérdésre válaszoltak, ezért előfordul, hogy a számszaki adatok az egyes kérdéseknél nem egyeznek.

### **Adó osztály** (148 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

119	Nagyon elégedett
26	Elégedett
2	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
1	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

65	Teljesen megfelelő
65	Megfelelő
3	Nem megfelelő
3	Bonyolultnak tartom
9	Nem kellett hozzá nyomtatvány
3	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

133	Nagyon elégedett
14	Elégedett
0	Elégedetlen
1	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

86	Nagyon elégedett
58	Elégedett
3	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
1	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

142	Teljes mértékben eredményesen
3	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
1	Máshová kell fordulnom
2	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

121	Teljes mértékben
24	Részben
1	Egyáltalán nem
2	Nem akarok válaszolni

## **Építési Osztály** (4 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

2	Nagyon elégedett
2	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

1	Teljesen megfelelő
2	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
0	Nem kellett hozzá nyomtatvány
1	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

3	Nagyon elégedett
1	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

3	Nagyon elégedett
0	Elégedett
1	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

4	Teljes mértékben eredményesen
0	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

3	Teljes mértékben
1	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

## Gyámhivatal (53 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

27	Nagyon elégedett
26	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

15	Teljesen megfelelő
25	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
13	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

34	Nagyon elégedett
19	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

6	Nagyon elégedett
6	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

34	Teljes mértékben eredményesen
16	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
2	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

37	Teljes mértékben
15	Részben
0	Egyáltalán nem
1	Nem akarok válaszolni

## Okmányiroda (62 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

26	Nagyon elégedett
33	Elégedett
1	Elégedetlen
2	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

8	Teljesen megfelelő
22	Megfelelő
1	Nem megfelelő
1	Bonyolultnak tartom
30	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

29	Nagyon elégedett
31	Elégedett
1	Elégedetlen
1	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

15	Nagyon elégedett
40	Elégedett
2	Elégedetlen
2	Nagyon elégedetlen
3	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

53	Teljes mértékben eredményesen
7	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
2	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

15	Teljes mértékben
31	Részben
6	Egyáltalán nem
10	Nem akarok válaszolni

## Igazgatási Osztály (36 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

32	Nagyon elégedett
4	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

16	Teljesen megfelelő
13	Megfelelő
1	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
6	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

34	Nagyon elégedett
2	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

22	Nagyon elégedett
14	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

32	Teljes mértékben eredményesen
4	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

27	Teljes mértékben
7	Részben
2	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

**Titkárság**  
( 1db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

1	Nagyon elégedett
0	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

1	Teljesen megfelelő
0	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
0	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

1	Nagyon elégedett
0	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

1	Nagyon elégedett
0	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

1	Teljes mértékben eredményesen
0	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

1	Teljes mértékben
0	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

**Mezőgazdasági Osztály**  
(1 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

0	Nagyon elégedett
1	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

0	Teljesen megfelelő
1	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
0	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

1	Nagyon elégedett
0	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

1	Teljes mértékben eredményesen
0	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

0	Nagyon elégedett
0	Elégedett
1	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

1	Teljes mértékben
0	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

## Vagyongazdálkodási Osztály (8 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

6	Nagyon elégedett
2	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

3	Teljesen megfelelő
3	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
2	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

6	Nagyon elégedett
2	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

4	Nagyon elégedett
3	Elégedett
1	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

6	Teljes mértékben eredményesen
2	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

8	Teljes mértékben
0	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

**Pénzügyi, Számviteli, Költségvetési Alosztály**  
(14 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

10	Nagyon elégedett
4	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

5	Teljesen megfelelő
9	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
0	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

12	Nagyon elégedett
2	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

9	Nagyon elégedett
4	Elégedett
1	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

14	Teljes mértékben eredményesen
0	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

11	Teljes mértékben
3	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

**Vagyonkezelő, Üzemeltető Alosztály**  
(4 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

3	Nagyon elégedett
1	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

5. Megfelelőnek találta a nyomtatványokat, melyeket ki kellett töltenie?

2	Teljesen megfelelő
2	Megfelelő
0	Nem megfelelő
0	Bonyolultnak tartom
0	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni



3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

3	Nagyon elégedett
1	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

6. Elégedett volt a portai szolgálat munkájával? (útbaigazítás, információadás stb.)

0	Nagyon elégedett
4	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

4	Teljes mértékben eredményesen
0	Részben volt eredményes
0	Egyáltalán nem volt eredményes
0	Máshová kell fordulnom
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

0	Teljes mértékben
4	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

A kérdőíveken az ügyfelek az alábbi szöveges észrevételeket, javaslatokat tették:

- Remélem minél előbb megvalósul a hivatal bővítése és még jobb, szebb környezetben fogadhatják az ügyfeleket.
- A Lanyi tó környékére jó lenne egy szabadidő központ a fiatalok számára.
- Az oktatással kapcsolatos problémák megoldásánál kevés, hogy csak az oktató intézmény igazgatója illetékes, és az esetleges problémák megoldásánál a Jegyző Asszonynak semmilyen jogosultsága nincs.
- Ne kelljen az emeletre menni.
- Az ügyfélszolgálati idők rugalmasabbá tétele.
- Kevés a hely, nem lehet leülni.

Vecsés, 2010. június 20.

Halápiné Borbás Ágnes  
minőségirányítási vezető