

2011. évi

VEVŐI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS

összesítő adatai

Vecsés Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalában Mohainé Jakab Anikó jegyzőasszony 2011. május 2. és 2011. június 2. 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
- Vagyongazdálkodási Osztály
- Pénzügyi Osztály
- Üzemeltetési Osztály
- Mezőgazdasági ügyintéző/Környezetvédelmi referens

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 387db kérdőívet helyeztek el.(Tavaly 1 hónap alatt 331 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 (198 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

192	Teljes mértékben eredményesen
5	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?

165	Teljes mértékben
17	Részben
3	Egyáltalán nem
1	Nem akarok válaszolni

Építési Osztály (5 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

2	Teljes mértékben eredményesen
3	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?

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

Gyámhivatal (18 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

11	Nagyon elégedett
7	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

Okmányiroda (54 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

21	Teljesen megfelelő
11	Megfelelő
1	Nem megfelelő
4	Bonyolultnak tartom
16	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

30	Nagyon elégedett
20	Elégedett
1	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
2	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

30	Teljes mértékben
14	Részben
2	Egyáltalán nem
6	Nem akarok válaszolni

Igazgatási Osztály (55 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

22	Teljesen megfelelő
16	Megfelelő
1	Nem megfelelő
1	Bonyolultnak tartom
13	Nem kellett hozzá nyomtatvány
2	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

36	Nagyon elégedett
11	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
9	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

45	Teljes mértékben
6	Részben
2	Egyáltalán nem
2	Nem akarok válaszolni

Titkárság
(3 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

2	Nagyon elégedett
1	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
2	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

Mezőgazdasági ügyintéző/ Környezetvédelmi referens
(4 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

4	Nagyon elégedett
0	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.)

2	Nagyon elégedett
2	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?

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

Vagyongazdálkodási Osztály (9 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

9	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?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

9	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?

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

Pénzügyi Osztály

(4 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

Üzemeltetési Osztály

(14 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

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

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

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

- Több bölcsődei férőhely.
- Az ügyfélszolgálati idők rugalmasabbá tétele.
- Kevés a hely, nem lehet leülni.

Vecsés, 2011. június 6.

Halápiné Borbás Ágnes
minőségirányítási vezető