

**2012. évi**

**VEVŐI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS**

**összesítő adatai**

Vecsés Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalában Mohainé Jakab Anikó jegyzőasszony 2012. május 2. és 2012. június 1. 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 344 db kérdőívet helyeztek el. (Tavaly 1 hónap alatt 387 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** (180 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

101	Teljesen megfelelő
58	Megfelelő
1	Nem megfelelő
5	Bonyolultnak tartom
15	Nem kellett hozzá nyomtatvány
0	Nem akarok válaszolni

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

177	Teljes mértékben eredményesen
2	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?

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

## Építési Osztály (14 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

## Gyámhivatal (14 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

## Okmányiroda (39 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

24	Nagyon elégedett
8	Elégedett
3	Elégedetlen
3	Nagyon elégedetlen
1	Nem akarok válaszolni

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

21	Nagyon elégedett
11	Elégedett
3	Elégedetlen
3	Nagyon elégedetlen
1	Nem akarok válaszolni

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

26	Teljes mértékben
8	Részben
1	Egyáltalán nem
4	Nem akarok válaszolni

### Igazgatási Osztály (60 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

58	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?

53	Teljes mértékben
5	Részben
1	Egyáltalán nem
1	Nem akarok válaszolni

## Titkárság

(0 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 0 | Nagyon elégedett      |
| 0 | Elégedett             |
| 0 | Elégedetlen           |
| 0 | Nagyon elégedetlen    |
| 0 | Nem akarok válaszolni |

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

- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| 0 | 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?

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 0 | Nagyon elégedett      |
| 0 | Elégedett             |
| 0 | Elégedetlen           |
| 0 | Nagyon elégedetlen    |
| 0 | Nem akarok válaszolni |

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

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 0 | Nagyon elégedett      |
| 0 | Elégedett             |
| 0 | Elégedetlen           |
| 0 | Nagyon elégedetlen    |
| 0 | Nem akarok válaszolni |

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| 0 | 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      |
| 0 | Részben               |
| 0 | Egyáltalán nem        |
| 0 | Nem akarok válaszolni |

## Mezőgazdasági ügyintéző/ Környezetvédelmi referens

(3 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| 1 | 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            |
| 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?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

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

## Vagyongazdálkodási Osztály (10 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

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

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

## Pénzügyi Osztály

(5 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

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

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

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

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

5	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?

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

## Üzemeltetési Osztály

(19 db kitöltött kérdőív)

2. Mennyire volt elégedett az ügyintéző szakmai felkészültségével?

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

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

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

3. Mennyire volt elégedett az ügyintéző magatartásával, viselkedésével?

15	Nagyon elégedett
----	------------------

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

11	Nagyon elégedett
----	------------------



4	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

4. Az Ön ügyét sikerült elintézni az érintett ügyintézőnek?

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

8	Elégedett
0	Elégedetlen
0	Nagyon elégedetlen
0	Nem akarok válaszolni

7. Az ügyintézés folyamán elégedett volt a hivatali környezettel?

13	Teljes mértékben
6	Részben
0	Egyáltalán nem
0	Nem akarok válaszolni

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

- Több parkolóhely.
- Az ügyfélszolgálati idők rugalmasabbá tétele.
- Kevés a hely, nem lehet leülni.
- Büfé
- Több támogatás a nyugdíjasoknak, ne csak a munkanélkülieknek.

Vecsés, 2012. június 04.

**Halápiné Borbás Ágnes**  
aljegyző