



## Külső ügyfél elégedettségmérés A hivatal erősségei és gyengeségei

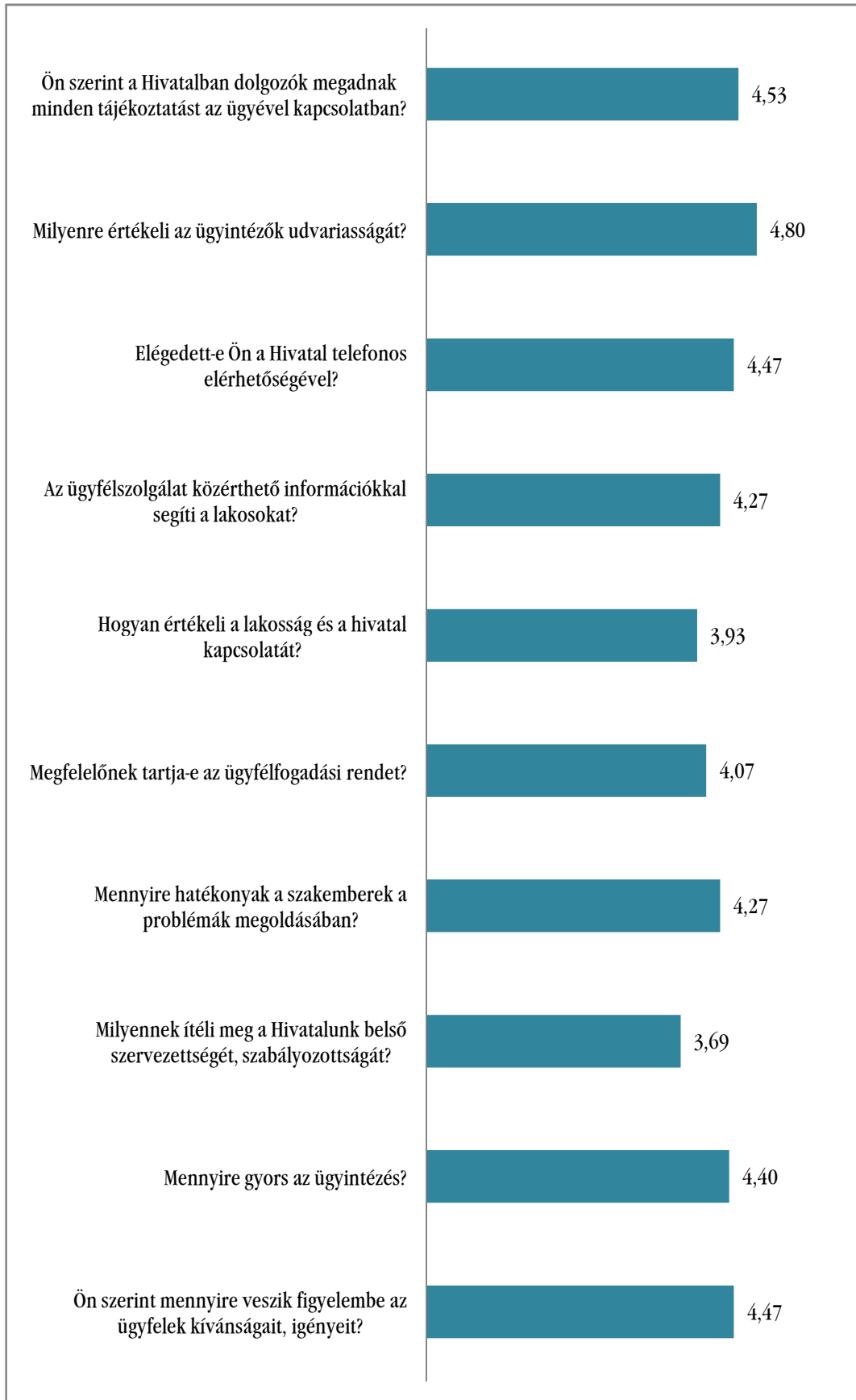
Az ügyfelek 10 témakörben értékelték a Hivatal működését, 1-től 5-ig tartó skálán, ahol az 5 jelenti a legjobb értéket.

A megkérdezettek válaszai alapján az derült ki, hogy a Hivatal működését az ügyfelek jóval pozitívabban látják, mint a Hivatal dolgozói.

Az ügyintézők modorával a válaszadók 87 százaléka maradéktalanul elégedett. Az ügyintézés során a tájékoztatással a válaszadók kétharmada teljes mértékben, 27 százaléka az esetek többségében elégedett. A megkérdezettek 73 százaléka kiválóan tartja a telefonos ügyintézés. Az ügyfelek 60 százaléka szerint minden esetben, 27 százaléka szerint az esetek nagy többségében az ügyintézés során figyelemmel vannak igényei, kívánságai felé. Az ügyintézés gyorsaságával a megkérdezettek 53 százaléka teljes mértékben elégedett. A válaszadók ugyancsak 53 százaléka szerint az ügyintézők mindig hatékonyan kezelik és oldják meg a problémákat. A megkérdezettek 40 százaléka kiválóan, 47 százaléka jónak tartja a lakosság tájékoztatását, az információk közérthetőségét. Az ügyfélfogadási renddel az ügyfelek 60 százaléka inkább elégedett, egyharmaduk közepesre minősíti.

Két témakör esetében nem érte el a válaszok átlaga a jó (4) minősítést. A Hivatal belső szabályozottságát, szervezettségét csupán a válaszadók 8 százaléka tartja kiválóan, 54 százaléka jónak, 38 közepesnek. A lakosság és a hivatal kapcsolatát az ügyfelek egyharmada értékelte kitűnőre, 27 százaléka jóra, 40 százaléka közepesre.

Bár az egyes témaköröket megfigyelve az ügyfelek elismerően nyilatkoznak a Hivatalról, mégis összességében, a Hivatal egészét vizsgáló kérdések során az átlagértékek alacsonyabbak. A Hivatal működését, szolgáltatásait bemutató, központosított, rendszeresített híradások nagy mértékben növelhetnék a Hivatal munkájának ismertségét és elismertségét.





Sorrend		Átlag
3	Ön szerint mennyire veszik figyelembe az ügyfelek kívánságait, igényeit?	4,47
5	Mennyire gyors az ügyintézés?	4,40
10	Milyennek ítéli meg a Hivatalunk belső szervezettségét, szabályozottságát?	3,69
6	Mennyire hatékonyak a szakemberek a problémák megoldásában?	4,27
8	Megfelelőnek tartja-e az ügyfélfogadási rendet?	4,07
9	Hogyan értékeli a lakosság és a hivatal kapcsolatát?	3,93
6	Az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosokat?	4,27
3	Elégedett-e Ön a Hivatal telefonos elérhetőségével?	4,47
1	Milyenre értékeli az ügyintézők udvariasságát?	4,80
2	Ön szerint a Hivatalban dolgozók megadnak minden tájékoztatást az ügyével kapcsolatban?	4,53

**Kitöltők száma: 15 Fő**

**Javaslatok, tanácsok a kitöltőktől:**

Az önkormányzat jogi szervezetekkel kapcsolatot létesíthetne hosszú távon.

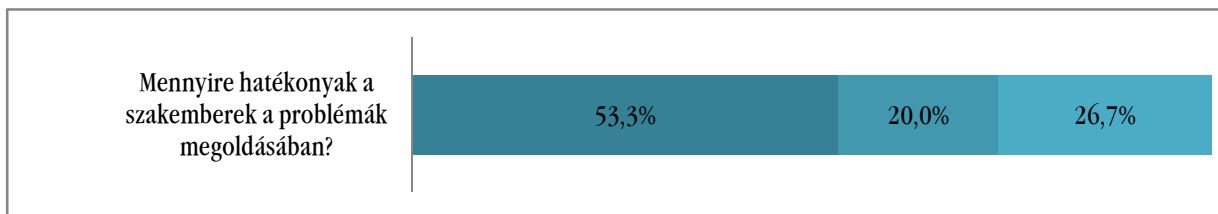
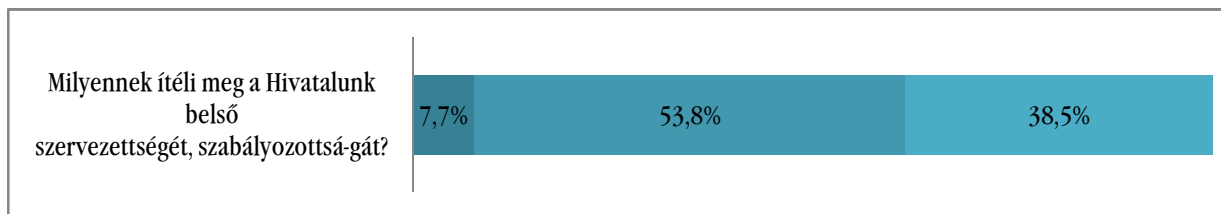
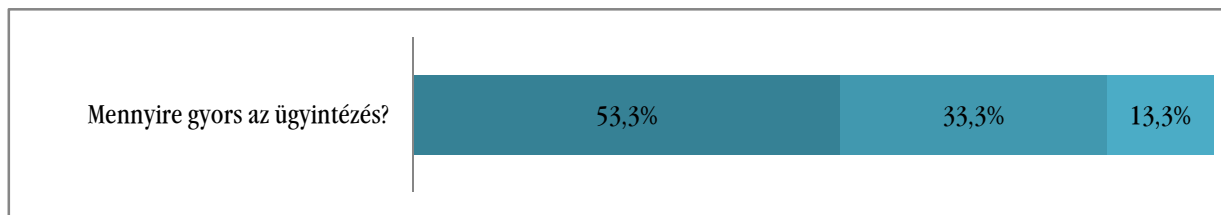
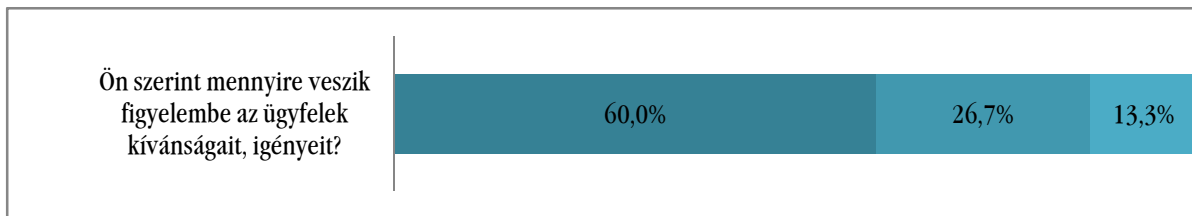
Nagyon jónak tartom a Rákóczi lapban való közérdekű tájékoztatást. Természetesen azt nem tudom, hogy aki nem előfizető, honnan értesül az eseményekről.

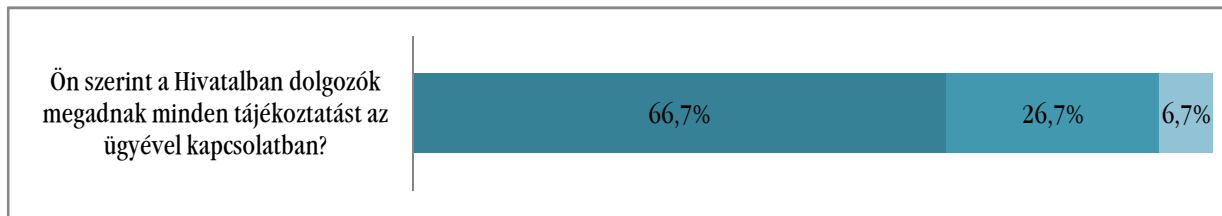
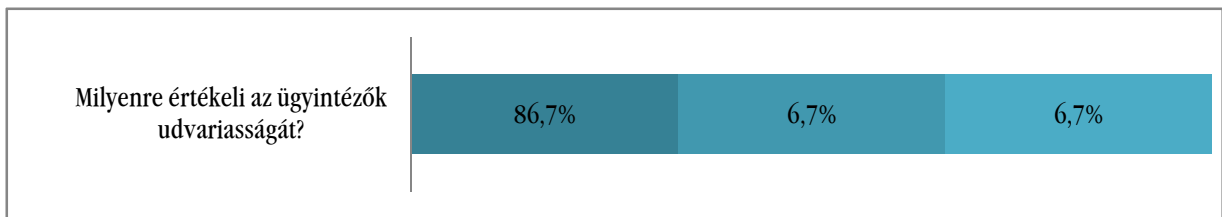
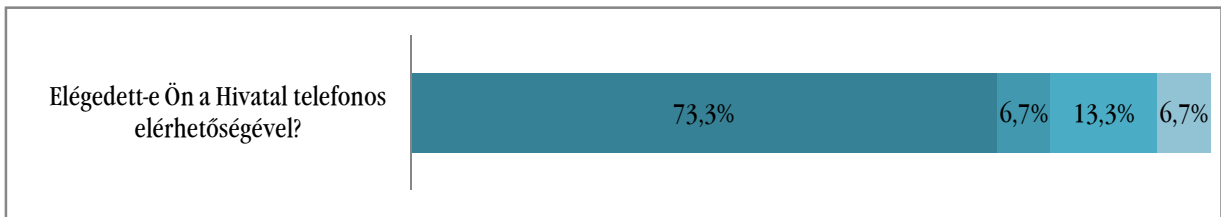
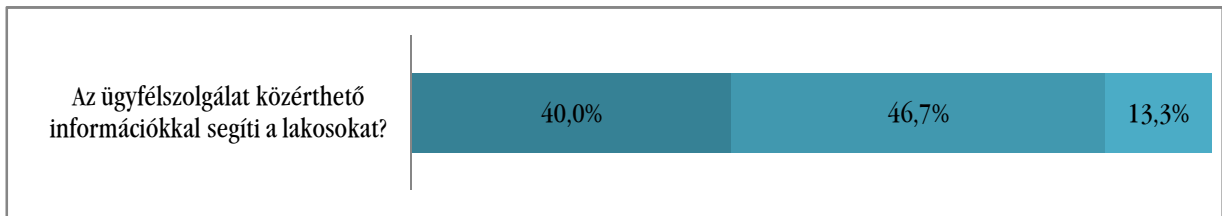
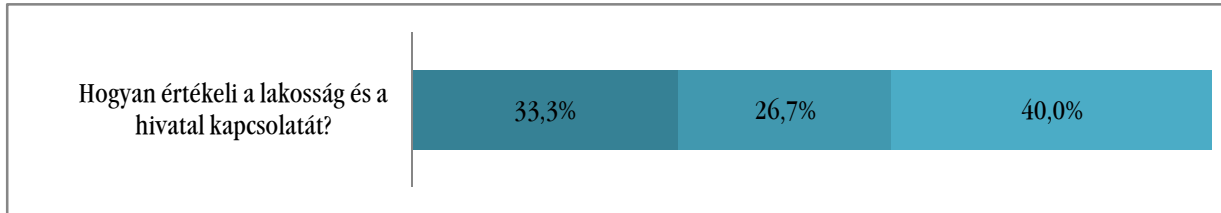
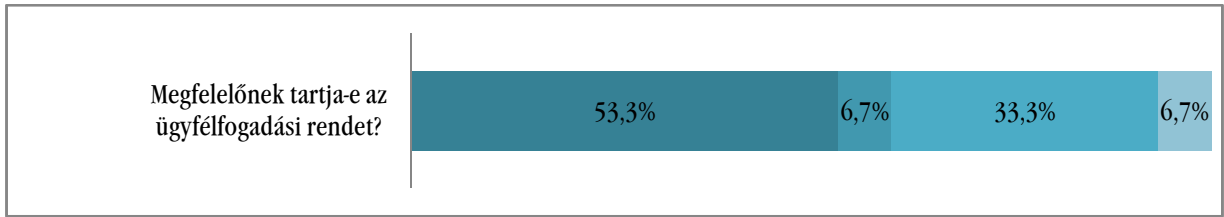
Vannak ügyintézők akik nem segítőkészek, nekik továbbképzés javasolt.



	Ön szerint mennyire veszik figyelembe az ügyfelek kívánságait, igényeit?	Mennyire gyors az ügyintézés?	Milyennek ítéli meg a Hivatalunk belső szervezetségét, szabályozottságát?	Mennyire hatékonyak a szakemberek a problémák megoldásában?	Megfelelőnek tartja-e az ügyfélfogadási rendet?	Hogyan értékeli a lakosság és a hivatal kapcsolatát?	Az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosokat?	Elégedett-e Ön a Hivatal telefonos elérhetőségével?	Milyenre értékeli az ügyintézők udvariasságát?	Ön szerint a Hivatalban dolgozók megadnak minden tájékoztatást az ügyével kapcsolatban?
5	60,0%	53,3%	7,7%	53,3%	53,3%	33,3%	40,0%	73,3%	86,7%	66,7%
4	26,7%	33,3%	53,8%	20,0%	6,7%	26,7%	46,7%	6,7%	6,7%	26,7%
3	13,3%	13,3%	38,5%	26,7%	33,3%	40,0%	13,3%	13,3%	6,7%	
2					6,7%			6,7%		6,7%
1										

■ 5 ■ 4 ■ 3 ■ 2 ■ 1







Ön szerint mennyire veszik figyelembe az ügyfelek kívánásait, igényeit?	Mennyire gyors az ügyintézés?	Milyennek ítéli meg a Hivatalunk belső szervezetségét, szabályozottságát?	Mennyire hatékonyak a szakemberek a problémák megoldásában?	Megfelelőnek tartja-e az ügyfélfogadási rendet?	Hogyan értékeli a lakosság és a hivatal kapcsolatát?	Az ügyfélszolgálat közérthető információkkal segíti a lakosokat?	Elégedett-e Ön a Hivatal telefonos elérhetőségével?	Milyenre értékeli az ügyintézők udvariasságát?	Ön szerint a Hivatalban dolgozók megadnak minden tájékoztatást az ügyével kapcsolatban?
4	5	4	4	2	3	4	4	5	5
5	5		4	5	4	4	5	5	5
4	4	3	5	5	3	4	5	5	4
5	4	4	5	3	3	3	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	3	4	5	4	4	5	5	4
5	5		5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	3	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	4	4	5	5	5
4	4	4	3	4	3	4	2	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
5	5	3	3	3	3	4	3	3	2
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5