



# **VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ**

## **ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG MÉRÉS 2009 - 2010 KEREKEGYHÁZA VÁROS ÖNKORMÁNYZATA POLGÁRMESTERI HIVATALÁNÁL**

Kerekegyháza Város Önkormányzata  
részére

ÁROP szervezetfejlesztési projekt

**2010. 04. 30.**

## Tartalomjegyzék

1. BEVEZETÉS	3
2. AZ ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATOK RÉSZLETES EREDMÉNYEI	5
2.1 A Hivatal szolgáltatásait igénybevevő ügyfelek életkora	5
2.2 A Hivatal szolgáltatásait igénybevevő ügyfelek lakóhelye	5
2.3 A Hivatal felkeresésének gyakorisága	6
2.4 Az ügyfelek véleménye a Hivatal ügyfélfogadási idejéről	6
2.5 Az ügyfelek véleménye az ügyfélfogadás technikai, környezeti feltételeiről	7
2.6 Mely szervezeti egységeket keresik fel leggyakrabban az ügyfelek	7
2.7 A Hivatal hatékonysága	8
2.8 Mennyit várnak az ügyfelek?	8
2.9 Mennyire elégedettek az ügyfelek az ügyintézők munkájának szakszerűségével?	9
2.10 Milyenek ítélik az ügyintéző magatartását?	9
2.11 Az Önkormányzat honlap látogatottsága	9
2.12 Mennyire elégedettek az ügyfelek a honlappal, mit változtatnának	10
2.13 Ön szerint mennyire megoldott az önkormányzat akadálymentesítése?	10
2.14 Honnan tájékozódik az Önkormányzatnál történekről?	10
2.15 Honnan tájékozódik arról, hogy kihez kell fordulnia a hivatalban?	11
2.16 Igény az elektronikus ügyintézés iránt	11
2.17 Mivel javítanák az ügyfelek az ügyintézés színvonalát?	11
3. VÁLLALAT INDIKÁTOR TELJESÜLÉSE	12
4. MELLÉKLETEK	14
4.1 Ügyfél elégedettségi kérdőív	14
JOGI FIGYELMEZTETÉS	15

## 1. BEVEZETÉS

Az ÁROP-1.A.2/A pályázat Kerekegyháza Város Önkormányzata számára szervezetfejlesztési és átvilágítási tanácsadási munkák elkészíttetésére biztosít forrást, elsődlegesen a döntési folyamatok, utak és jogkörök újragondolására, a döntési kompetenciák feltárására, a döntési folyamatok szabályozott mederbe terelésére, a pénzügyi tervezés folyamatára és a partnerség erősítésére helyezve a hangsúlyt.

**Az ügyfél elégedettség fontos indikátora a közigazgatás teljesítményének, eredményességének.**

Az ügyfél elégedettség mérést a projekt során két alkalommal, az önköltéses adatfelvétel rendszerével végeztük, a kérdezt maga, más személy bevonása nélkül adja meg a feltett kérdésekre a válaszait. Az írásban megadott kérdésekre az ügyfél írásban, a megadott válaszalternatívák közül a megfelelő bekarikázásával, aláhúzásával, vagy válaszának leírásával adta meg a választ. Az ügyintézés végeztével az ügyintéző az ügyfélnek egy, az ügyintézésre vonatkozó KÉRDŐÍVET adott át, és megkérte, hogy azt töltsse ki, és dobja be a Polgármesteri Hivatal bejáratánál található ládába. A kérdőívet az 4.1. számú mellékletként csatoljuk.

A vizsgálat minden olyan osztályra kiterjedt, mely ügyfélforgalmat bonyolít le. Az ügyfél elégedettség felmérés célja volt, az ügyfelek elégedettségének mérése a hivatali munka hatékonyabbá tétele érdekében. Arra a kérdéskörökre kereste a választ: mennyire elégedettek az ügyfelek a szolgáltatás körülményeivel, a szolgáltatás lefolyásával, eredményességével, lenne-e igényük az elektronikus ügyintézésre, hogyan látják a Polgármesteri Hivatal akadálymentesítését.

A kérdőívek lekérdezéseket **2009. december 01. – 2009. december 11.** valamint **2010. március 17.- 2010. április 02.** között végeztük. A vizsgálat során első alkalommal 37db kérdőív, második alkalommal 12 db kérdőív gyűlt össze, melyekből egy sem volt értékelhetetlen.

Az ügyfél elégedettségének vizsgálatokor abból kell kiindulni, hogy az embereknek, szervezeteknek nem alapvető szüksége a hivatalokba járni, ügyeket intézni. Számukra az a fontos, hogy a közigazgatás közreműködésével szükségleteiket minél teljesebben, hatékonyabban és olcsóbban, tudják kielégíteni. A közigazgatás közönsége tehát, akkor elégedett, ha nem kell a hivatallal kapcsolatba kerülni vagy a dolgok a személyes jelenlétük nélkül is intézhetők. Ha ez elkerülhetetlen, akkor az ügyfélfogadás legyen a legközelebb elérhető, legegyszerűbb, legolcsóbb, leggyorsabb.

Általában akkor lesz elégedett a közönség, akkor nem fog összeszorulni az ügyfél gyomra, ha a közigazgatási szervezet, a gyakran, és nem mindig kedvező megvilágításban emlegetett „hivatal”<sup>1</sup>

- **elérhető** – jó kapcsolatképeség, könnyen és gyorsan, sokféleképpen – minden lehetséges hagyományos és elektronikus csatornán – elérhető, nincs (hosszú) csengetés, várakoztatás (idegesítő „kapcsolási zenék”), automaták hosszadalmas és felesleges szövegei, a keresett személy áttételek nélkül megtalálható, a telefonra, levélre, e-mailre, SMS-re válaszolnak,
- **kiszámítható** – a közönség pontosan tudhatja, megtudja előre, hogy az adott helyzetben, kapcsolatban milyen feltétellel, mire számíthat, mit fog kapni, mikor mi fog történni, hol tart éppen a folyamat, nincsenek váratlan helyzetek, kellemetlen meglepetések, megbízható,
- **rendeltetésszerű** – a hivatal, a szolgáltatás pontosan azt nyújtja, amire a szükségük van az érdekelteknek, amit az előírások, felhatalmazások tartalmaznak, és amire az érintettek számítanak, mentes negatív mellékhatásoktól, felesleges elemektől, hibáktól

<sup>1</sup> Gáspár Mátyás: A korszerű ügyfélszolgálati rendszerek szervezése és működése

- **empatikus** – az ügyfél fejével gondolkodik, az igényekhez igazodik, nem zaklató, csak a valóban szükséges esetben kell megjelenni, megérti, hogy az embernek nem elsődleges szükséglete a hivatali ügyintézés, az embert és nem az ügyet nézi elsődlegesen (nem lelketlen),
- **személyes** – a közönség adott tagja vendégnek érzi magát, a konkrét ügy, a kapcsolat sajátosságaira figyelnek, az ügyfél azt éli meg, hogy itt valóban az ő esetéről van szó, és nem általános „kezelésben” részesül, kellően elmélyednek az adott ügyben,
- **szakszerű** – az emberrel olyan valaki foglalkozik, aki nagyon jól ismeri a szakmát, van kellő gyakorlata, jól tájékozott a jogszabályokról, képben van a terület aktuális helyzetéről, a felmerülő problémákról, és reális megoldást tud javasolni,
- **törvényes** – betartják a jogszabályokat, nincsenek megkerülhető kiskapuk „valakik” számára, nem alakulnak ki kétértelmű helyzetek („most itt „hálásnak” kellene lennem?”), nincs helye, módja a korrupciónak (korrupciómentes),
- **igazságos** – az emberrel egyenlőként, igazságosan bánnak, a törvényt az igazságosság szellemében értelmezik, ha tévedtek, elismerik, és bocsánatot kérnek, jól működik a jogorvoslat, panaszrendszer,
- **egyszerű** – minden lehetséges módon megkönnyítik, egyszerűsítik a közönség helyzetét, csak a valóban szükséges (a hivatalban meg nem lévő) iratokat és adatokat kérik, az intézkedés (szöveg) érthető, emberi nyelven fogalmazódik,
- **komfortos** – olyan kényelmi szolgáltatásokat is nyújt, amelyek kellemessé teszik a kiszolgálást az ügyfél számára, speciális igényeit (pl. ha gyermekkel van, nem jól viseli a várakozás unalmát, közben megéhezik, megszomjazik, szeretne olvasgatni, írni, telefonálni, számítógépet használni, stb.),
- **gyors, hatékony, időszűrű** – a kiszolgálás láthatóan hatékony, tempós, nem érzékel az ember felesleges vagy „üres” járatokat, a szervezet gyorsan reagál, érezhetően számolnak azzal, hogy az intézkedésre, szolgáltatásra milyen „ütemben” van szüksége az embereknek,
- **segítő** – mindazok számára, akik valamilyen módon akadályozva vannak a hagyományos és elektronikus kapcsolatokban, segítséget adnak azok leküzdéséhez, ezek természetes, könnyen elérhető módon állnak rendelkezésre,
- **pénzkímélő** – a kapcsolatban a közönség számára felmerülő költségek a lehető legkisebb mértékűek, ha felmerül költség, akkor mögötte érzékelhető, érthető érték, többlétszolgáltatás jelenik meg, összességében a kapcsolat költségterhei elviselhetők,
- **kulturált** hagyományos értelemben – a kiszolgálás udvarias, tisztelettel bánnak az emberrel, nem szorong, nem érzi magát kiszolgáltatottnak, alacsonyabb rangúnak, tudatlannak,
- **digitálisan kulturált** – a közigazgatási szervezet kihasználja az elektronikus ügyintézés kínált lehetőségeit, olyan szolgáltatásokat kínál, amelyek valóban idő, pénz és energia megtakarítással járnak, s az ügyek megoldásához vezetnek.

Mindkét felmérés azt támasztja alá, hogy Kerekegyháza Polgármesteri Hivatala ügyfélszolgálati tevékenysége az ismert hátráltató körülmények ellenére is kiemelkedő, eredményes, jó színvonalú. A Hivatal munkájával, az ügyintézők szakmai munkájával és emberi magatartásával az ügyfelek teljes mértékben elégedettek.

Mindkét alkalommal a megkérdezett ügyfelek 100%-a szerint az ügyintézők nyitottak, kedvesek, udvariasak, előzékenyek és abszolút mértékben segítőkészek. Az ügyfelek több mint 90%-ának első próbálkozásra sikerül elintéznie azt az ügyét.

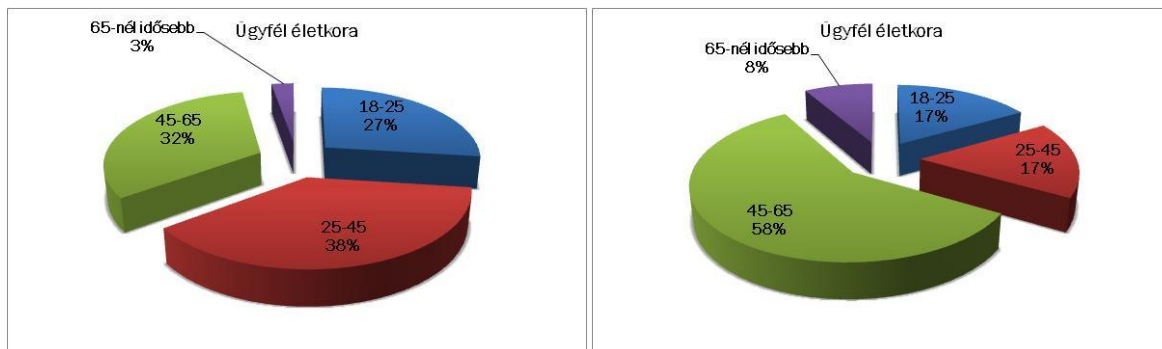
Tekintettel arra, hogy a vizsgálat mindkét alkalommal közel azonos magas elégedettségi szintű eredményt hozott kijelenthető, hogy a Hivatal tartósan kiemelkedően teljesít az ügyfélfogadás területén.

A következőkben az egyes kérdésekre adott válaszokat és az azokból levonható következtetéseket fejtjük ki, egymás mellé állítva a projekt kezdetén és végén kapott eredményeket.

## 2. AZ ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLATOK RÉSZLETES EREDMÉNYEI

### 2.1 A HIVATAL SZOLGÁLTATÁSAIT IGÉNYBEVEVŐ ÜGYFELEK ÉLETKORA

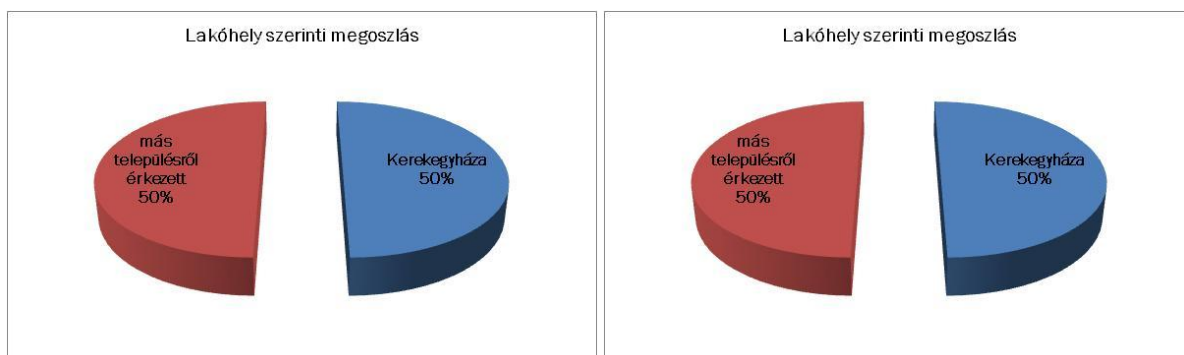
A Hivatalt látogató ügyfelek 3-8%-a időskorú, ahhoz, hogy ők is egyenlő eséllyel vehessék igénybe a Hivatal szolgáltatásait a jövőben figyelmet kell fordítani az akadálymentesítésre. A későbbiekben látható, hogy az a Hivatal akadálymentesítettségének kérdésében igen megoszlóak a válaszok.



A 18-25 éves korosztály 17-27%-ban veszi igénybe a Hivatal szolgáltatásait, számukra lehet igény az elektronikus elérhetőség és elektronikus ügyintézés feltételeinek biztosítása. Az aktív korúak az ügyfelek megközelítően 70%-át teszik ki.

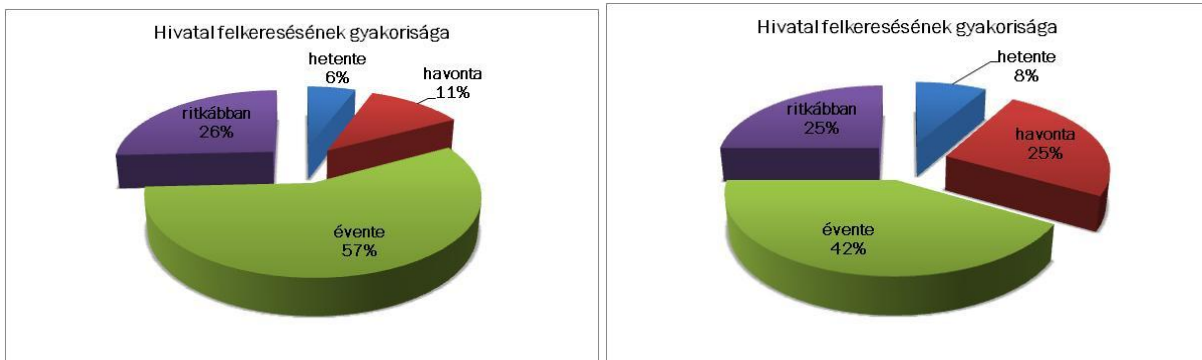
### 2.2 A HIVATAL SZOLGÁLTATÁSAIT IGÉNYBEVEVŐ ÜGYFELEK LAKÓHELYE

Mindkét lekérdezés ugyanolyan eredményt hozott abban a kérdésben, hogy a Hivatal szolgáltatásait igénybevevő ügyfelek helybeliek-e vagy más településről érkeztek. A Hivatal ügyfeleinek 50%-a más településről érkezik. A korábbi vizsgálatnál az ügyfelek 80%-a nyilatkozott úgy, hogy az Ökmányirodában intézi leggyakrabban az ügyeit, míg a második alkalommal ez az arány csak 42% volt. Az ügyfelek 25-25%-a a Városi Gyámhivatalt és az Igazgatási és Ügyviteli Irodát jelölte meg.



Az eredmény továbbra is – bár nem az első vizsgálatnál azonos mértékben – azt támasztja alá, hogy az Ökmányiroda ügyintézője a környező településeket szolgálja ki kapacitásának legalább a felével.

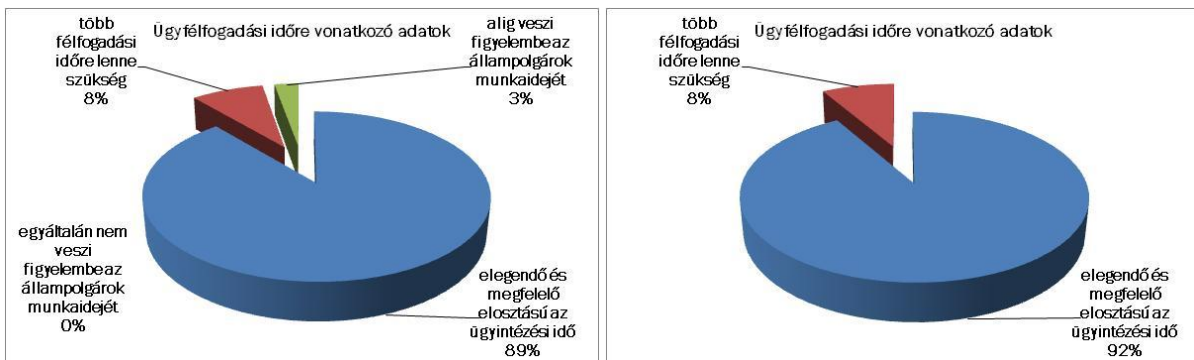
### 2.3 A HIVATAL FELKERESÉSÉNEK GYAKORISÁGA



A grafikonokból látható, hogy az ügyfelek 6-8%-a hetente felkeresi a Hivatalt. Ugyanakkor a Hivatalt felkereső ügyfelek több mint 90%-a nyilatkozott úgy, hogy ügyét első próbálkozásra sikerült elintéznie. Érdeemes lenne további vizsgálatokat folytatni az „állandó ügyfelek” látogatásának indokairól, és megoldásokat keresni a Hivatal tehermentesítése érdekében.

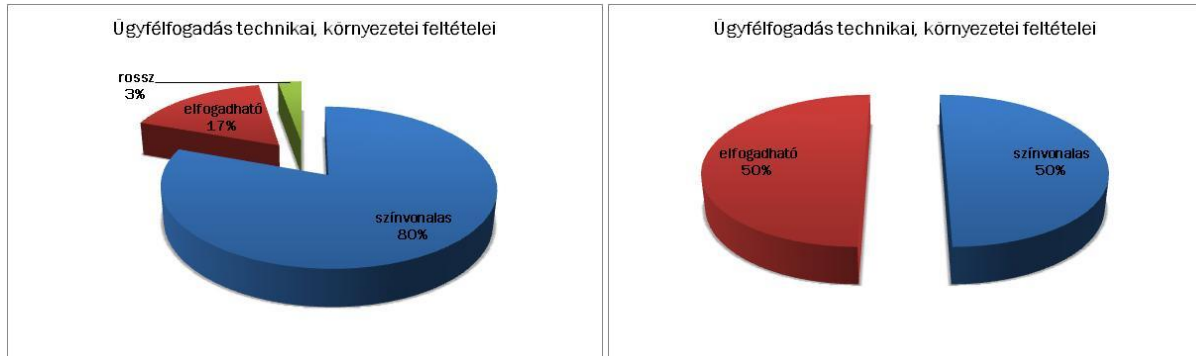
### 2.4 AZ ÜGYFELEK VÉLEMÉNYE A HIVATAL ÜGYFÉLFOGADÁSI IDEJÉRŐL

Az ügyfélfogadási idővel az ügyfelek alapvetően elégedettek. Csupán az ügyfelek 8%-a van azon a véleményen, hogy több félfogadási időre lenne szükség.



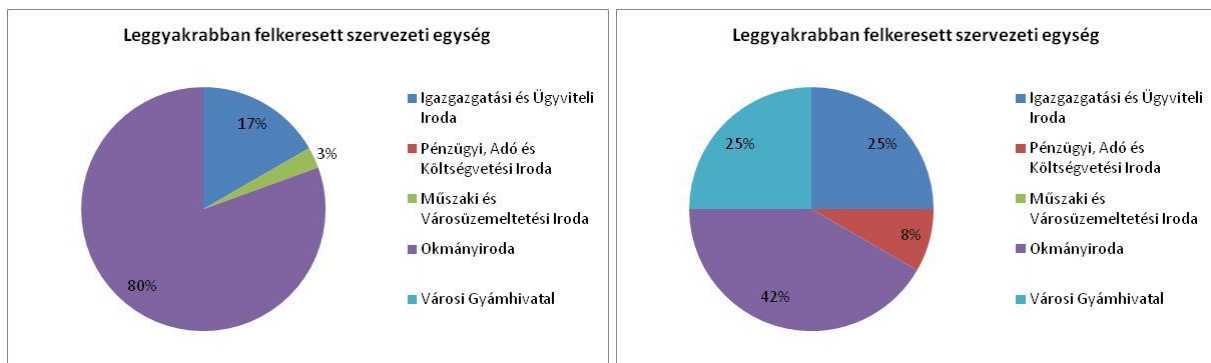
Ez a 8% azonban a korábbi vizsgálat eredményeivel azonos mértékű, így arra enged következtetni, hogy van egy szűk réteg, aki csak nehézségek árán tudja igénybe venni a Hivatal szolgáltatásait. Hosszú távon fontos lenne biztosítani, hogy az ügyfelek egyenlő eséllyel vehessék igénybe a szolgáltatásokat, ezért az ő problémájukra valamilyen megoldást kell biztosítani. Megfontolandónak tartjuk a hosszított ügyfélfogadás (18 óráig) bevezetését havi egy alkalommal.

## 2.5 AZ ÜGYFELEK VÉLEMÉNYE AZ ÜGYFÉLFOGADÁS TECHNIKAI, KÖRNYEZETI FELTÉTELEIRŐL



Az ügyfélfogadás technikai, környezeti feltételeivel az ügyfelek alapvetően elégedettek. A többség szerint (50-80%) az ügyfélfogadás színvonalas környezetben igényes technikai körülmények között zajlik. A korábbi rossz megítélés véleményünk szerint a Műszaki és Városüzemeltetési Irodán kitöltött kérdőívnek köszönhető, itt valóban szűkösebbek a fizikai feltételek. A második lekérdezéskor azonban innen nem kaptunk kitöltött kérdőívet. Bár a második alkalommal 30%-al kevesebben ítélték színvonalasnak az ügyfélfogadás feltételeit, kijelenthető, hogy az ügyfelek alapvetően elégedettek és elfogadhatónak tartják a feltételeket. Kiemelendő, hogy rossz és méltatlan megítélés nem érkezett.

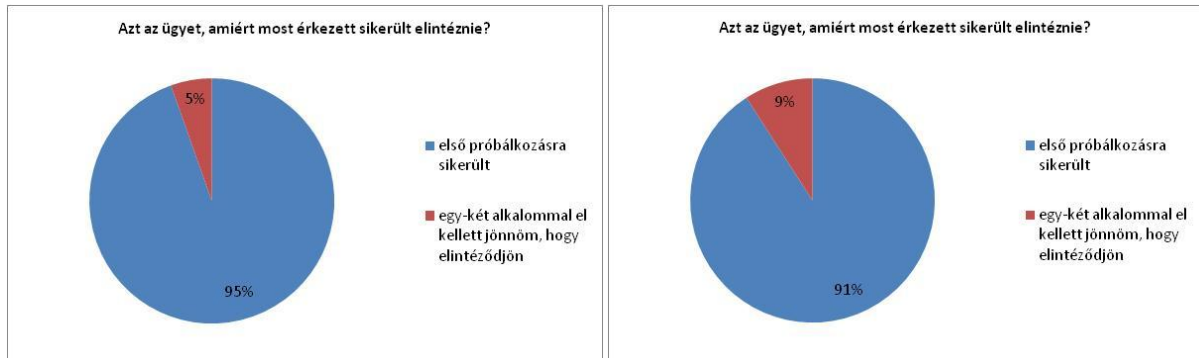
## 2.6 MELY SZERVEZETI EGYSÉGEKET KERESIK FEL LEGGYAKRABBAN AZ ÜGYFELEK



A Hivatal két leggyakrabban felkeresett - és így a legnagyobb ügyfélforgalmat bonyolító - szervezeti egysége az Okmányiroda és az Igazgatási és Ügyviteli Iroda. ez utóbbi feltehetően a szociális ügyintézés miatt. Az Okmányiroda az a szervezeti egység, ahol a legnagyobb figyelmet kell fordítani az ügyfélfogadás körülményeire. Megfontolandónak tartjuk egy elektronikus ügyfélhívó, sorszámrendszer felszerelését, közvetlenül a bejáratnál szemben, ami akár több szervezeti egység ügyfélfogadását is kiszolgálhatná (Igazgatási és Ügyviteli Iroda).



## 2.7 A HIVATAL HATÉKONYSÁGA



Az ügyintézési idő csökkenésével nő a Hivatal hatékonysága, valamint mind az ügyfelek, mind a tágabb értelemben vett lakosság elégedettsége nő. Az ügyfelek alapvetően rövid idejű várakozással vagy azonnal el tudják intézni ügyeiket és nem kell többszöri próbálkozással „hivatalt járniuk”.

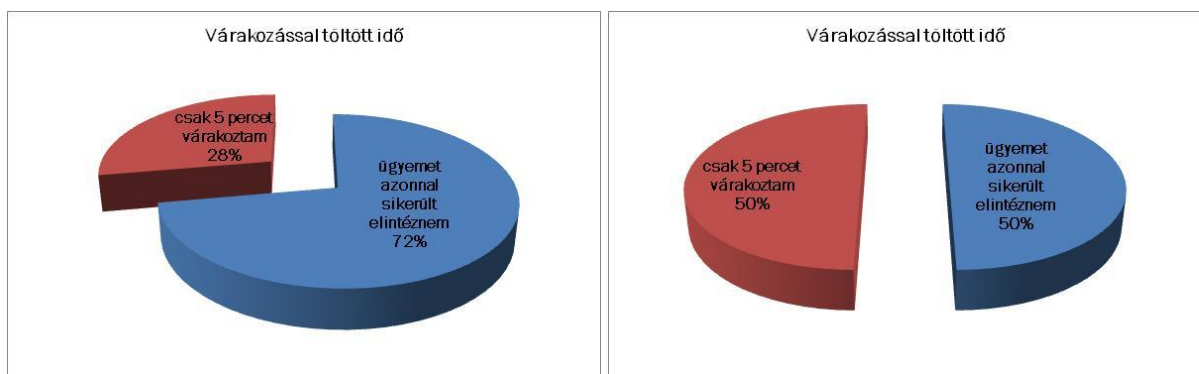
Állandóságot mutat, hogy az ügyfelek több mint 90%-ának az ügyét első próbálkozásra sikerül elintézni. Kiemelendő, hogy egyik felmérés alkalmával sem választották az ügyfelek a csak „X” -dik próbálkozásra sikerült vagy nem sikerült válaszlehetőségeket.

## 2.8 MENNYIT VÁRAKOZNAK AZ ÜGYFELEK?

Arra a kérdésre kerestük a választ, hogy a Hivatalban az ügyfelek mennyi időt töltenek várakozással.

Nagyon pozitív, hogy a felmérés során egyik alkalmommal sem választották az ügyfelek az 1 órát kellett várnom vagy az 1 óránál többet várok lehetőségeket.

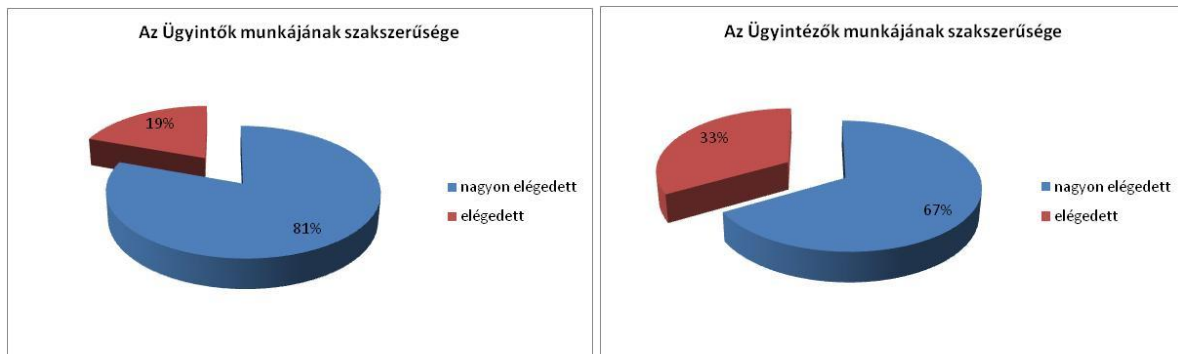
Valamivel emelkedett ugyan a két felmérés között a csupán öt percet várakozó ügyfelek száma, azonban ez a várakozási idő még az ügyfelek által elfogadható időtartam belül van, így megállapítható, hogy az ügyfeleknek a Hivatalban nem kell hosszasan várakozni az ügyintézésre.



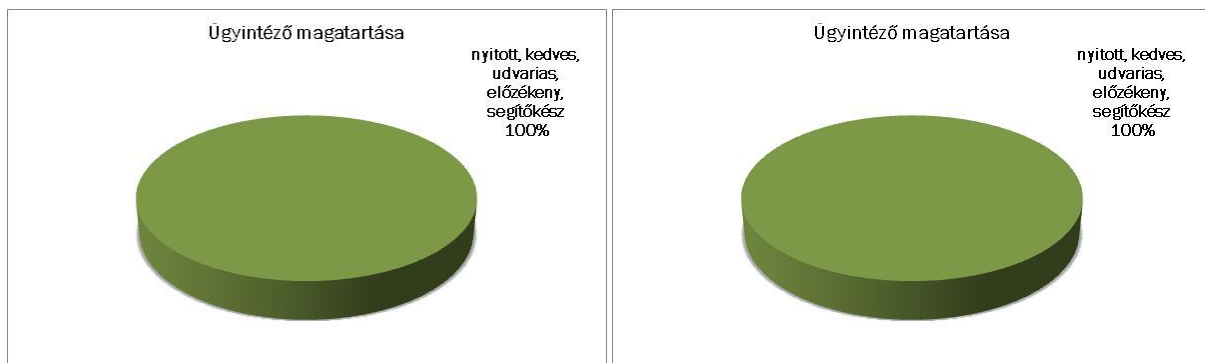


## 2.9 MENNYIRE ELÉGEDETTÉK AZ ÜGYFELEK AZ ÜGYINTÉZŐK MUNKÁJÁNAK SZAKSZERŰSÉGÉVEL?

Ugyan a két felmérés között kismértékben változott, ám ennek ellenére megállapítható, hogy az ügyfelek többsége nagyon elégedett az ügyintézők munkájának szakszerűségével. Kiemelendő, hogy egyetlen válaszadó sem választotta a kevésbé elégedett, illetve egyáltalán nem elégedett lehetőségeket.



## 2.10 MILYENNEK ÍTÉLI AZ ÜGYINTÉZŐ MAGATARTÁSÁT?



Az ügyintézővel való találkozás alapvetően befolyásolja, azt hogy valakinek milyen véleménye alakul ki a Hivatalról. Az ügyintézők magatartásának megítélésben az ügyfelek mindkét alkalommal nagyon egyöntetűen nyilvánítottak véleményt. A válaszadás során három lehetőség közül választhattak, kiemelendő, hogy egyetlen ügyfél sem találkozott a hivatalban közömbös vagy udvariatlan ügyintézővel.

## 2.11 AZ ÖNKORMÁNYZAT HONLAP LÁTOGATOTTSÁGA



Jelenleg az ügyfelek csupán 3-8%-a látogatja hetente az önkormányzat honlapját, 15-17%-uk hetente, vagyis mintegy egynegyedük használja rendszeresen. A közeljövőben a digitális írástudás növekedésével ez jelentős mértékben emelkedni fog. Mindez az jelenti az önkormányzat számára, hogy már most figyelmet kell fordítani a honlap tartalmára, kihasználni az elektronikus ügyintézés kínálatra lehetőségeket.

## 2.12 MENNYIRE ELÉGEDETTEK AZ ÜGYFELEK A HONLAPPAL, MIT VÁLTOZTATNÁNAK

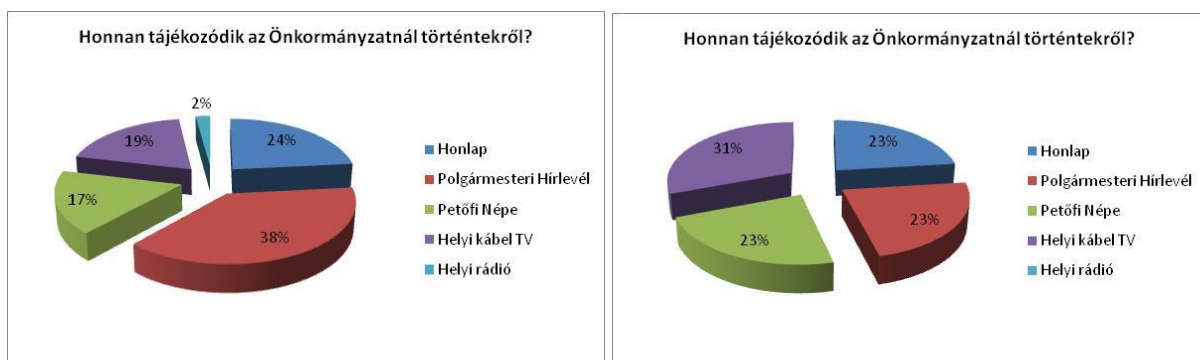
A honlappal kapcsolatos elégedettség megismerése érdekében nyitott kérdést tettünk fel, a válaszadó ügyfelek elégedettségüknek adtak hangot.

## 2.13 ÖN SZERINT MENNYIRE MEGOLDOTT AZ ÖNKORMÁNYZAT AKADÁLYMENTESÍTÉSE?

Az akadálymentesítés kérdésében az ügyfelek véleménye nagyon megoszló, bár többségük úgy érzi, hogy akadálymentesített környezetben tudnak ügyet intézni. Figyelembe kell venni azonban, hogy a Hivatalban az első emeleten elhelyezett szervezeti egységek (pl. Gyámhivatal) is fogadnak ügyfelet és az emeletre történő feljutás nem akadálymentesített. Az elkövetkezendő években a Polgármesteri Hivatal akadálymentesítése érdekében élni kell a pályázati lehetőségekkel, folyamatos pályázatfigyelés és pályázat benyújtása útján szükséges megteremteni annak a lehetőségét, hogy a fizikai akadálymentesítés előrehaladjon és az ügyfelek a közszolgáltatásokhoz egyenlő eséllyel férjenek hozzá minden szervezeti egység szolgáltatásához.

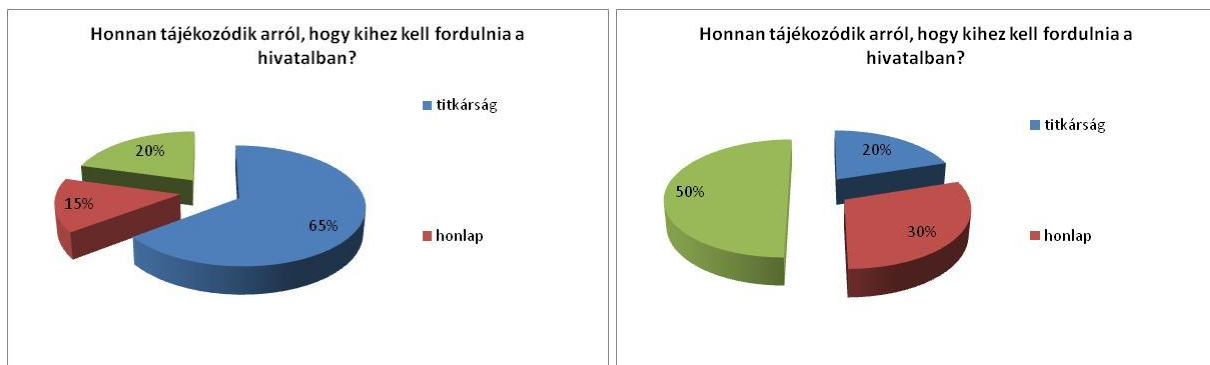


## 2.14 HONNAN TÁJÉKOZÓDIK AZ ÖNKORMÁNYZATNÁL TÖRTÉNEKRŐL?



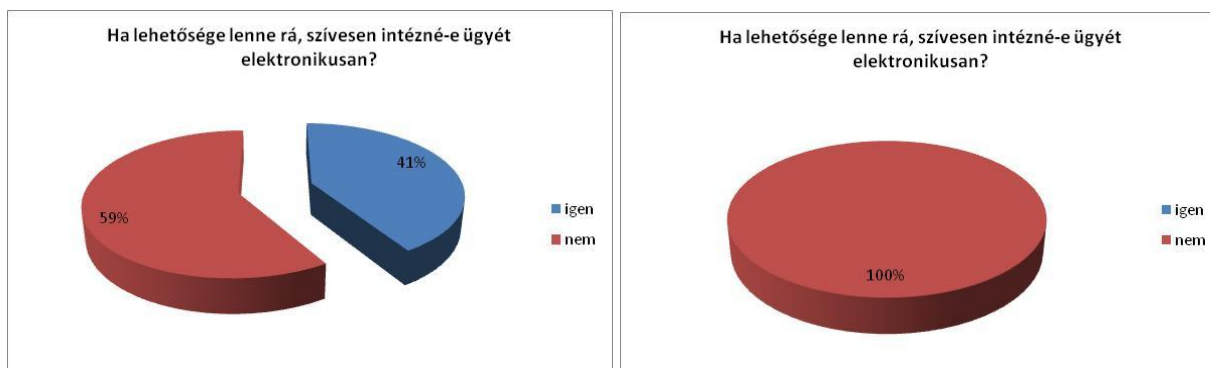
Az ügyfelek megközelítően azonos arányban (negyed részben) tájékozódnak az önkormányzatnál történekről, a Honlapról, a Polgármesteri Hírlevélből, a Petőfi Népeből és a helyi TV-ből. Látszik, hogy nagy szerepet játszik a közösség életében a Polgármesteri Hírlevél.

## 2.15 HONNAN TÁJÉKOZÓDIK ARRÓL, HOGY KIHEZ KELL FORDULNIA A HIVATALBAN?



A Titkárság és a honlap fontos szerepet játszik az ügyfélirányításban. Habár a két lekérdezés között harmadára csökkent azoknak az aránya, akik a Titkárságtól szerzik be a szükséges információt arról hová kell fordulniuk, még mindig nagyon megterhelik ezt a szervezeti egységet. Zölddel azokat a válaszadókat jelöltük, akik egyéb helyről szerzik az információt (ismerős, telefon, közvetlenül ügyintézőtől).

## 2.16 IGÉNY AZ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉS IRÁNT



Annak ellenére, hogy az ügyfelek mintegy negyede rendszeresen használja a honlapot és a szükséges információt is onnan szerzi be arról, hogy hová kell fordulnia a hivatalban az elektronikus ügyintézés igénybevétele kérdésében igen változó álláspontot képviselnek. Magyarázatul szolgálhat erre az eredményre a két lekérdezésben részt vettek eltérő korösszetétele. A második alkalommal többségében az a korosztály töltötte ki a kérdőívet, amelyik a legjelentősebb lemaradásban van a számítástechnika eszközök használata területén.

## 2.17 MIVEL JAVÍTANÁK AZ ÜGYFELEK AZ ÜGYINTÉZÉS SZÍNVONALÁT?

Erre a nyitott kérdésre válaszadó ügyfelek többségükben elégedettségüknek adtak hangot, javaslat érkezett a papír felhasználás csökkentésére.

### 3. VÁLLAT INDIKÁTOR TELJESÜLÉSE

A Polgármesteri Hivatal az ÁROP pályázatban az alábbi indikátor teljesülését vállalta:

Mutató neve	Kiinduló érték 2008	2009	2010	Kumulált érték
Ügyfél elégedettség növelés		15	15	

Az indikátor teljesülését két megközelítésben (pozitív és negatív) vizsgáltuk.

- Megnéztük, hogy az ügyfél elégedettségi kérdőív egyes - az elégedettség szempontjából releváns - kérdéseinél adott pozitív válaszoknál az pozitív válaszok meghaladják-e a 15%-ot, vagyis a vállalt indikátor teljesül-e (pipával jelöltük, ha igen), illetve
- a negatívan értékelő válaszok nem haladják-e meg a 15%-ot. Amennyiben nem, azt kihúzással jelöltük.

Megállapításainkat a következő táblázat tartalmazza:

Ügyfél elégedettségi vizsgálat kérdése	I. forduló választ adók száma (fő)	Pozitív választ adók %-a	II. forduló választ adók száma (fő)	Pozitív választ adók %-a	Indikátor teljesülése 15% felett?
<b>Milyennek ítéli a hivatal ügyfélfogadási idejét?</b>					
elegendő és megfelelő elosztású az ügyintézési idő	32	86	11	92	✓
több félfogadási időre lenne szükség	3	8	1	8	- -
alig veszi figyelembe az állampolgárok munkaidejét	1	3	0	0	- -
egyáltalán nem veszi figyelembe az állampolgárok munkaidejét	0	0	0	0	- -
<b>Milyennek ítéli az ügyfélfogadás technikai, környezeti feltételeit?</b>					
színvonalas	29	78	6	50	✓
elfogadható	6	16	6	50	✓
rossz	1	3	0	0	-
méltatlan	0	0	0	0	-
<b>Azt az ügyet, amiért most érkezett sikerült elintéznie?</b>					
első próbálkozásra sikerült	35	95	10	83	✓
egy-két alkalommal kellett jönnöm, hogy elintéződ-	2	5	1	8	-

Ügyfél elégedettségi vizsgálathoz kérdések	I. forduló választ adók száma (fő)	Pozitív választ adók %-a	II. forduló választ adók száma (fő)	Pozitív választ adók %-a	Indikátor teljesülése 15% felett?
jön					
csak „x” –dik próbálkozásra sikerült	0	0	0	0	–
nem sikerült	0	0	0	0	–
<b>Mennyi időt töltött várakozással az ügyintézés során?</b>					
ügyemet azonnal sikerült elintéznem	26	70	6	50	✓
csak 5 percet várok	10	27	6	50	✓
1 órát kellett várnom	0	0	0	0	–
1 óránál többet várok	0	0	0	0	–
<b>Mennyire elégedett az ügyintéző munkájának szakszerűségével?</b>					
nagyon elégedett	29	78	8	67	✓
elégedett	7	19	4	33	✓
kevésbé elégedett	0	0	0	0	–
egyáltalán nem elégedett	0	0	0	0	–
<b>Milyennek ítéli az ügyintéző magatartását?</b>					
nyitott, kedves, udvarias, előzékeny, segítőkész	37	100	12	100	✓
udvariatlan	0	0	0	0	–
közömbös	0	0	0	0	–

## 4. MELLÉKLETEK

### 4.1 ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉGI KÉRDŐÍV



Adobe Acrobat  
Document

## JOGI FIGYELMEZTETÉS

Jelen dokumentum az AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Zrt. (továbbiakban AAM) szellemi terméke. A dokumentumban foglaltak jogtalan felhasználása esetén az AAM jogosult a szerzői jog megsértése miatti jogszabályi következmények alkalmazását kezdeményezni.

A dokumentum tartalma üzleti titok. Amennyiben hatályos jogszabály vagy a felek közötti szerződés máshogy nem rendelkezik, jelen dokumentum címzettje a dokumentumban foglaltakat köteles bizalmasan kezelni, azt harmadik félnek tudomására nem hozhatja.

©2010 AAM Vezetői Informatikai Tanácsadó Zrt. Minden jog fenntartva.