

BIHARKERESZTES VÁROS POLGÁRMESTERI HIVATALA

ÜGYFÉL - ELÉGEDETTSÉGÉNEK MÉRÉSÉRE
VONATKOZÓ ADATLAPOK ÉRTÉKELÉSE

Készítette:



CONTROLL
Holding Tanácsadó Zrt.



A projekt az Európai Unió Támogatásával,
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

ELŐZMÉNYEK

A vizsgált időszakban mindösszesen **12** ügyfél töltötte ki és juttatta vissza az ügyfél-elégedettségi kérdőívet.

1. ÜGYFÉLADATOK

Az életkor szerinti megoszlás az alábbiak szerint alakult:

Életkor	Fő	%
14-18	0	0
19-25	2	16,7
26-45	8	66,6
46-62	2	16,7
62 év fölött	0	0
Összesen:	12	100

A fentiek alapján megállapítható, hogy az ügyfelek két-harmada a **26-45 év közötti korosztályból** került ki, tehát nagy számban az aktív, dolgozó korú, tanulmányait már befejező korcsoportba tartozó állampolgárok keresték fel a Polgármesteri Hivatalt. A szám adatok alapján megállapítható, hogy a Hivatalt felkereső ügyfelek közül mindannyian megjelölték életkorukat, a kategóriákba sorolt korcsoportok szerint.

Nemek szerinti megoszlás: 9 fő nő, 3 fő férfi.

Iskolai végzettség:

Az iskolai végzettségre vonatkozó kérdésre **minden** ügyfél válaszolt.

Általános iskolai végzettségű a kitöltők **16,7%-a**, összesen **2 fő**. Középiskolai végzettségű **7 fő (58,3%)**, ugyanakkor **1 fő (8,3%)** felsőfokú végzettséggel is rendelkezett a megkérdezettek közül. **2 fő (16,7%)** jelölt meg 8 általános alatti végzettséget.

Munkaviszonyra vonatkozó kérdésre adott válaszok alapján megállapítható, hogy a kérdőívet kitöltő ügyfelek **41,7%-a** gyesen, gyeden lévő anyuka. Viszonylag magas a nyugdíjasok aránya is (**25%**). Összesen **3 fő** volt azok száma a kérdőívet kitöltők között, akik aktívan dolgoznak.

Munkaviszony	Fő
Alkalmazott	3
Vállalkozó	0
Nyugdíjas	0
Tanuló	0
gyes-gyed	5
Munkanélküli	3
Egyéb	1
Összesen	12

Állandó lakóhely szerinti megoszlást elemezve **10 fővel (83,3%)** kiemelkedően magas a biharkeresztesi állandó lakóhellyel rendelkező válaszadók száma.

A válaszadók csupán **8,3%-a, 1 fő** a Biharkeresztes környékén lakó állampolgár, szintén **1 fő** az egyéb településről érkezett ügyfél.

A családi állapotra vonatkozó kérdésre a kérdőívet kitöltők teljes körűen válaszoltak. A kitöltők **75%-a (9 fő)** házastársi, vagy élettársi kapcsolatban é. **1 fő** hajadon/nőtlen, illetve **2 fő** jelölt meg özvegy státuszt.

Családi állapot	Fő	%
Házás	4	33,3
Hajadon, nőtlen	1	8,3
Élettársi kapcsolat	5	41,7
Elvált, különél	0	0
Özvegy	2	16,7

Eltartottak számára vonatkozó kérdésre a kérdőívet kitöltők harmada, **4 fő** nem válaszolt. Ebből az a következtetés is levonható, hogy több a fiatal, még családalapítás előtt álló, illetve a már nyugdíjas korú, özvegy, egyszemélyes háztartást fenntartó ügyfelek száma.

A kérdőívet kitöltők közül **2 fő 1, 2 fő 2**, míg **4 fő** három kiskorú gyermekről gondoskodik, ami nem meglepő a geszen/gyeden lévők számát figyelembe véve.

2. ÜGYFÉLFORGALMI ADATOK

2.1. Kit vagy mely szervezeti egységeket keres fel leggyakrabban a hivatalban?

Erre a kérdésre **11** válasz érkezett. A Polgármesteri Hivatal irodái közül csak kettő került említésre. A Szociális Iroda és Gyámhivatal **8 esetben** került megjelölésre, az Igazgatási, Városfejlesztési és Okmányiroda pedig **3 esetben**.

2.2. Milyen ügyekben szokott leggyakrabban a hivatalhoz fordulni?

Ügytípus	Válaszok
Okmányokért	2
Szociális ügyek	10
Szabálysértés, Birtokvita	1
Gyámügyek	0
Lakásügyek	1
Adóügyek	1
Építési ügyek	1
Oktatás, nevelés	0
Szerződés	1
Adatlap, csekk, nyomtatvány	2
Információ	2
Egyéb	0

A kérdésre adott válaszokból kiderül, hogy az ügyfelek legnagyobb része szociális ügyekben fordul a hivatalhoz.

2.3. Milyen gyakran keresi fel a hivatalt?

A kérdésre egy kivétellel minden ügyfél választ adott. **9 fő (75%)** jelölte meg a hivatal szolgáltatásainak gyakoribb (gyakran – évente többször, illetve igen gyakran – havonta többször) igénybevételét. 2 fő ritkán, illetve 1 fő igen ritkán látogatja a hivatalt.

2.4. – 2.5. A hivatal ügyfélfogadási rendjére vonatkozó kérdésre **minden kitöltő** azt válaszolta, hogy ügyfélfogadási időben látogatja meg a hivatalt. **9 fő (75%)** elégedett az ügyfélfogadás rendjével, 2 fő nem válaszolt erre a kérdésre, 1 fő pedig non-stop ügyintézészt szeretne.

2.6. A hivatal tájékoztatási rendjére vonatkozó kérdés értékelése szintén pozitív: **9** elégedett válasz érkezett, ami **75%-os** arányt jelent. 1 fő fejezte ki elégedetlenségét, két fő pedig nem válaszolt a kérdésre.

Fentiekből megállapítható, hogy az állampolgárok tájékoztatása a hivatali ügyfélfogadás során megfelelő.

2.7. Az ügyek elintézésének sikerességére vonatkozó kérdésre adott válaszok szerint **10 főnek** az ügyeket első próbálkozásra sikerül elintéznie, ami **83,3%-os** arány. **2** olyan válasz érkezett, amely szerint csupán 2. alkalommal sikerül az ügyintézészt lezárniuk, ez a megkérdezettek **16,7%-a**. Olyan válasz nem érkezett, mely szerint az ügyfélnek egyáltalán nem sikerülne elintéznie ügyét.

2.8. A Polgármesteri Hivatalhoz fordulók ügyeinek intézéséhez szükséges türelemre, illetve **összeköttetésre** vonatkozóan kedvező, bár eltérő értékeket kaptunk.

	nagyon	közepesen	kicsit	egyáltalán nem
Türelem	2	4	4	2
Összeköttetés	0	1	2	6

Az ügyfelek 83,3%-ának bizonyos mértékig szükséges volt türelemre ügyei intézése során. Pozitívként értékelhető, hogy a megkérdezettek **fele** úgy érzi, hogy a sikeres ügyintézéshez egyáltalán nem szükséges összeköttetéssel rendelkezni.

2.9. Hogyan értékeli a lakosság és a hivatal kapcsolatát egy ötfokú skálán?

Erre a kérdésre csupán 4 válasz érkezett, ezek alapján a hivatali értékelés átlaga **4,25**.

2.10. A kérdőív következő blokkja **állításokat tartalmaz,** melyeket az ügyfelek ötfokú skála segítségével értékelték. Az 5 az állítással való azonosulást, az 1 érték ezzel ellentétben az egyet nem értést jelenti.

Állítások	1	2	3	4	5	Átlag
a városban jól ismerik a hivatal tevékenységét és ügyfélfogadási rendjét		1	3	4	4	3,92
az ügyintézők közérthető információkkal segíti a lakosokat			2	7	3	4,08
a hivatalban egyenlő bánásmódban részesülnek az ügyfelek		1	1	3	7	4,33
az ügyfelek elégedettek lehetnek a tisztviselők munkájával				4	8	4,67
a hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek			1	3	8	4,58
a hivatal könnyen megközelíthető	1			3	8	4,42
a hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket				2	10	4,83
ön mennyire elégedett a hivatal munkájával?				4	8	4,67

Az ügyfelek véleménye alapján a leggyengébb értékelést kapott állítás a hivatali tevékenységek ismertsége, valamint a tájékoztatás, információáramlás minősége, mennyisége. A többi állításról elmondható, hogy az ügyfelek úgy ítélik meg, a hivatal alkalmazottai munkájukat szakszerűen végző, udvarias, ügyfélközeli ügyintézésben részesítik őket. Az utolsó kérdésre adott válaszok aránya azt mutatja, hogy az állampolgárok elégedettek a részükre nyújtott szolgáltatással, összességében az ügyintézés körülményeivel.

3. A MAI ÜGYINTÉZÉS ADATAI

3.1. Az ügyfelek teljes körűen válaszoltak arra a kérdésre, hogy **milyen módon jutottak el az illetékes ügyintézőhöz**, illetve szervezeti egységhez. Elsősorban helyismeretükre (9 válaszban), támaszkodtak, emellett 3 fő említette segítségként a portás segítségét.

3.2 – 3.3. A várakozás időtartama és annak megítélése szorosan összefügg. Mivel a válaszadó ügyfelek túlnyomó részét (66,7%) azonnal fogadták, természetesen pozitívan ítélik meg a várakozással töltött időt. A 30 percen belül sorra került ügyfelek (33,3%) közül 1 fő emelt kifogást a várakozási idő elhúzódása miatt. 30 percen túlnyúló várakozásra nem került sor.

Fentiek alapján elmondható, hogy kevés az ügyintézés menetében az ún. holtidő, azaz folyamatos az ügyfelek fogadása, s így az esetek többségében a kinti várakozási idő – amennyiben van ilyen – sem tűnik hosszabbnak az elvártnál.

3.4. Mennyit foglalkoztak Önnel? Elegendő ideig foglalkoztak Önnel?

Az ügyintézés időtartamára vonatkozó kérdésre 11 fő adott választ.

Intervallum	Fő
1-3 perc	0
Max. 15 perc	8
15-30 perc	2
Több, mint 30 perc	1

Az ügyfelek 66,7%-ával foglalkoztak maximum 15 percet, 16,7%-ával 15-30 percet, és csupán 1 fővel (8,3%) töltöttek 30 percnél több időt. Minden válaszadó úgy érezte, hogy elegendő ideig foglalkoztak ügyükkel.

A fenti válaszok is alátámasztják, hogy a hivatalban rugalmas az ügyintézés, az ügyintézők leterheltek, az ügyfélforgalom folyamatos és hatékony munkavégzést indukál részükről.

3.5. Szintén 5 fokozatú skálán kellett bejelölni **az ügyféllel foglalkozó ügyintéző** magatartására, munkamódszerére, gyakorlatiasságára vonatkozó kérdéskörre adott válaszokat, amelyből az alábbi vélemények születtek::

	1	2	3	4	5	átlag
udvariasság	0	0	0	0	11	5
érthetőség	0	0	0	0	11	5
segítőkézség	0	0	0	0	11	5
szakszerűség	0	0	1	1	9	4,73
ügyintézés körülményei	0	0	1	1	9	4,73

A kérdésre érkező 11 véleményt összefoglaló táblázat adatai egyértelműen visszatükrözik, hogy az ügyintézők udvariasak, érthető módon adnak tájékoztatást, segítőkészek és szakszerűen intézik az állampolgárok ügyeit.

3.6. Az egyes kérelmek elutasításának okára vonatkozó kérdésnél az ügyfelek elismerték, hogy az ügyintézőkön kívüli okok vezettek az elutasításhoz. Elsősorban olyat kértek, amelyet jogszabály nem tett lehetővé (**41,7%**), tudomásul vették, ha nem a hivatal hatásköre volt a kérelem (**25%**), amellyel hozzá fordultak, illetve **33,3%** jelölte meg a pénzühiányt, mint gátló tényezőt.

3.7. Az ügyintézés színvonala más hivatalokhoz képest:

Minősítés	Fő
Sokkal jobb	4
Jobb	3
Azonos	5
Rosszabb	0

A válaszok alapján jó látszik, hogy az ügyfelek jelentős része, **7 fő (58,3%)** jobbnak találja az ügyintézés színvonalát más hivatalokhoz képest, míg **41,7%-a** látja azonosnak a hivatali szolgáltatásokat.

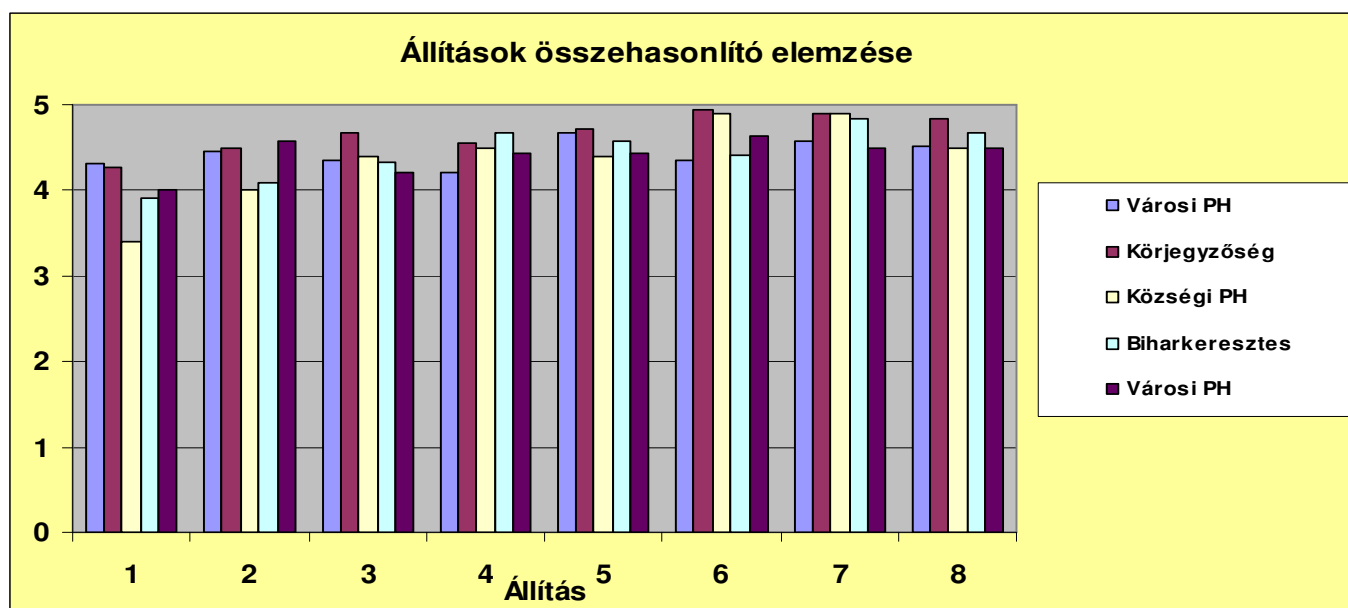
A szöveges kiegészítésre, vélemény kifejtésére alkalmas kérdésekre elsősorban javaslatokat fogalmaztak meg az ügyfelek az ügyfélfogadás körülményeinek javítása céljából. Szorgalmazták az ügyfélfogadási idő kibővítését, kulturált, felszerelt ügyfélváró kialakítását, elektronikus ügyintézés bevezetését, valamint az ügyintézők számának bővítését. Néhányan nehezményezték az ügyintézés lassúságát, valamint az információhiányt egyes területeken.

A visszaérkezett „Az ügyfél véleménye” adatlapok értékelése határozottan pozitív. Az ügyfelek elégedettek mind a szakmai szolgáltatással, mind pedig az ügyintézők hozzáállásával, magatartásával. Egy-két kiemelt pozitívum:

- gyors, precíz, udvarias tájékoztatás
- segítőkész, barátságos ügyintézők
- jól képzett szakemberek, megfelelő hozzáállás
- rugalmasság, megértés

Benchmark elemzés:

A 2.10. kérdés állításaira kapott eredményeket más hivatalokkal való összevetése során az alábbi eredményeket kapjuk:



Jelmagyarázat

Állítások	
a településen jól ismerik a hivatal tevékenységét és ügyfélfogadási rendjét	1
az ügyintézők közérthető információkkal segíti a lakosokat	2
a hivatalban egyenlő bánásmódban részesülnek az ügyfelek	3
az ügyfelek elégedettek lehetnek a tisztviselők munkájával	4
a hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek	5
a hivatal könnyen megközelíthető	6
a hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket	7
ön mennyire elégedett a hivatal munkájával?	8

A grafikonról leolvasható, hogy Biharkeresztes az első két állítás tekintetében némileg lemarad a hasonlításban részt vevő hivataloktól, ami a hivatal ismertségére és ügyfél-tájékoztatására vonatkozik. Kiemelkedő eredményt mutat a tisztviselők munkájának megbecsültsége, valamint jó értékeket jelez a hivatalokon megtalálhatósága a hivatalban. Összességében elmondható, hogy a visszajelzések alapján a hivatal ügyfélbarát, ügyfélközpontú és mint működési funkcióiban kielégíti a vele szemben támasztott követelményeket.