

FELMÉRŐ ADATLAP
(ügyfél-elégedettség méréshez)

Az **adatszolgáltatás névtelen és önkéntes**,
a közölt adatok kizárólag az alábbiakban megfogalmazott célra használhatók!

Az **adatgyűjtés célja**, hogy felmérjük az ügyfelek **milyen célból** keresik fel a Hivatalt, **milyen gyorsan** és **hatékonyan** tudják elintézni **ügyeiket**; és **mennyire elégedettek** a velük való bánásmóddal. A kérdőív adatainak elemzésével **javítani kívánjuk az ügyfélfogadást, és az ügyintézés hatékonyságát.**

ÜGYFÉLADATOK

Kérjük, hogy a megfelelő négyzetbe tegyen X-et!

Életkor?	14-18 év között	19-30 év között	31-40 év között
	41-50 év között	51-61 év között	62 év felett
Iskolai végzettsége?	Nincs	8 általános	Szakmunkás
	Érettségi	Főiskola	Egyetem

ÜGYFÉLFORGALMI ADATOK

a) Milyen gyakran keresi fel a Hivatalt?

Ritkán (évente 1-2 alkalommal) Havonta Hetente Hetente többször

b) Milyen ügyben fordult legutóbb/jelenleg a Hivatalhoz?

Szociális (segély, támogatás)	Pályázatok
Anyakönyvi (anyakönyvi kivonat, házasságkötés, haláleset)	Építésügy (építési, bontási engedély, telekalakítás stb.)
Adó (építmény, gépjármű, iparüzési)	Településfejlesztés, beruházás
Pénztár	Egyéb jogi ügy
Gyámügyi igazgatás	Hatósági bizonyítvány
Könyvelési, számlázási ügyek	Képviselő-testület, bizottságok, polgármester feladatkörébe tartozó ügyek
Népesség nyilvántartás, igazolások	Egyéb:

ÜGYFÉLFOGADÁS, ÜGYINTÉZÉS KÖRÜLMÉNYEI

Elégedettségét 1-től 5-ig az iskolai osztályzatoknak megfelelően fejezheti ki, a számok alatt a kérdéshez tartozó négyzetbe X-et téve (5-ös, ha nagyon elégedett; 1-es, ha elégedetlen).

a) Milyennek ítéli meg

- a Hivatal épületén belüli eligazodást (felirat, információ)?
- a várakozás körülményeit?
- az ügyfélfogadás, ügyintézés körülményeit?
- a formanyomtatványok egyértelműségét?

	1	2	3	4	5

b) Mennyire elégedett az ügyfélfogadási idővel?

A MAI ÜGYINTÉZÉSRE VONATKOZÓ ADATOK

a) **Mennyi időt töltött várakozással?**

Azonnal fogadtak max.30 percet max. 60 percet Több mint egy órát Ma nem fogadtak

b) **Mennyi időt foglalkoztak Önnel?**

kb. 1-3 percet max. 15 percet 15-30 perc között 30 percnél többet

c) **Milyennek értékeli az Önnel foglalkozó személy**

	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
-elérhetőségét						- tájékozottságát					
-segítőkétségét						- felkészültségét					
-udvariasságát						az iskolai osztályzatoknak megfelelően?					

d) **Kapott-e megfelelő tájékoztatást, választ a kérdéseire?**

Teljes körű, kielégítő választ kaptam minden kérdésemre. Részben kaptam választ a kérdéseimre. Nem kaptam választ.

e) **Amennyiben kérelme nem teljesült, miben látja ennek okát?**

A jogszabály nem tette lehetővé. Az ügyintéző leterheltségében.
 Nem a Hivatal hatáskörébe tartozott. Az ügyintéző felkészületlen volt.
 Pénzhiány Egyéb:

f) **Milyennek ítéli meg az ügyintézés más hivatalokhoz képest?**

Sokkal jobbnak Jobbnak Azonosnak Rosszabbnak Sokkal rosszabbnak

g) **Ön szerint, mit kellene tenni az ügyintézés színvonalának emelése érdekében?**

.....

Dátum:

Köszönjük észrevételeit, és együttműködését!