

<b>BUDAPEST XXI. KERÜLET</b>		<b>CSEPEL ÖNKORMÁNYZATA</b>
<b>JEGYZŐ</b>		

## TÁJÉKOZTATÓ

a Polgármesteri Hivatalban 2006. évben lefolytatott ügyfél-elégedettség mérésről

Készítette: dr. Csertus Mónika  
igazgatási ágazatvezető

Előterjesztő: **dr. Szeles Gábor**  
jegyző

Leadási idő: 2007. január hó 29. nap

Testületi ülés időpontja:  
**2007. február 20.**

## ÖSSZEFOGLALÓ

### a Polgármesteri Hivatalban 2006. évben lefolytatott ügyfél-elégedettség mérésről

A Polgármesteri Hivatalban – a korábbi évekhez hasonlóan – 2006. november 6-17. közötti időszakban kérdőíves módszerrel megvizsgáltuk az ügyfeleknek a hivatali ügyintézéssel kapcsolatos elégedettségét.

A felmérés a hivatal minden, ügyfélfogadást lebonyolító szervezeti egységére kiterjedt, így, kérdőíveket adtunk át az  
Ügyfélszolgálati és Okmányiroda  
Adóügyi Iroda  
Városépítési Iroda  
Főépítészeti Iroda  
Okt., Műv., Ifj. és Sport Ágazat  
Jogtanácsos  
Szociális Iroda  
Igazgatási Iroda  
Gyámügyi Iroda  
Gyámhivatal  
ügyfélfogadásán megjelent ügyfeleknek.

#### **A felmérés módszere:**

A korábbi évekhez hasonlóan a kérdőíveket az ügyintézés során a hivatal munkatársa adta át az ügyfélnek és tájékoztatta arról, hogy annak kitöltése önkéntes. Az ügyfelek – amennyiben éltek a véleménynyilvánítás lehetőségével - a hivatal több pontján elhelyezett gyűjtőládaiba helyezték a lapokat.

A felméréssel kapcsolatos tudnivalókról tájékoztatást tettünk közzé a helyi médiában és a hivatal hirdetőtábláin is.

A felmérésben szereplő ügyfelek (feldolgozott kérdőívek) száma: 983 db. 2005. évben ugyanezen felmérési időszak alatt 640 ügyfél vett részt a felmérésben. Bár az ügyfelek véleménynyilvánítási intenzitása is változhat, de ez a szám arra utal, hogy a hivatalban megjelenő ügyfelek száma emelkedő tendenciát mutat.

A felmérő íven szereplő kérdések megegyeztek az előző években vizsgáltakkal:

1. Milyen célból járt a hivatalban?
2. Mennyi időt várákozott?
3. Előzetesen érdeklődött-e az ügy elintézéséhez szükséges tudnivalókról?
4. Ha előzetesen érdeklődött, megfelelő tájékoztatást kapott-e?
5. Az ügyfélfogadás személyi és tárgyi feltételeivel elégedett volt-e?
6. Mennyi ideig tartott az ügyintézés?
7. Ügye elintézéséhez a hivatalon belül más szervezeti egységet fel kellett-e keresnie?
8. Az ügyintéző ügyének intézése közben végig az Ön ügyével foglalkozott-e?

## **A felmérésből levonható következtetések:**

### 1. Milyen célból járt a hivatalban?

A kérdőíveken szereplő válaszok szerint előzetes tájékoztatáskérés céljából közel annyian (14%) jártak a hivatalban, mint a korábbi évek felmérési időszakában.

Az előzetesen tájékozódó ügyfelek aránya - a jellemzően tájékoztatással foglalkozó területeken (ÜSZI, jogtanácsos) kívül - a Városépítési Irodán és a Kereskedelmi Csoportnál a legjelentősebb. Ennek oka, hogy az eljárás és a vonatkozó szabályozás összetett, bonyolult jellege miatt az ügyfelek sokkal inkább igénylik az előzetes „felkészítést”.

Tényleges ügyintézés az ügyfelek 68%-a jelölt meg.

### 2. Mennyi időt várakozott?

A felmérés időszakában az ügyfelek 87%-a 15 percnél kevesebbet várakozott ügyintézésre, ami hasonló a 2005. évi adathoz. A 15-30 perc közötti várakozási idő ennek csupán a töredéke, 10%, (2005-ben: 11%), a 30-60 perc közötti, illetve a 60 percet meghaladó ritkán fordult elő és szinte kizárólag csak az Ügyfélszolgálati és Okmányirodán.

A korábbi évekhez hasonlóan nemcsak az alacsony ügyfélforgalmú irodákon kevés az ügyfelek várakozási ideje, hanem például a viszonylag jelentős ügyfélforgalmat lebonyolító Adóügyi Irodán is. Ennél a szervezeti egységünknel a felmérésben részt vett 90 ügyfél közül csak 3 fő várakozott 15 percnél többet.

Az okmányirodában bevezetett előzetes időpontfoglalásnak köszönhetően pozitív elmozdulás tapasztalható a várakozási idő tekintetében. Míg a 2004. évi felmérés szerint az ügyfelek 57,1%-a várakozott 15 percnél kevesebbet, ez az arány 2005-ben 76%, a 15-30 perc közötti várakozás 16%. A 2006. évi felmérés adatai szerint a 15 percnél kevesebb várakozási idő 74%-ban fordult elő, 15-30 perces várakozás aránya pedig 20 %. A 60 percet meghaladó várakozási idő 2004. évben 7,9% volt, 2005-ben 4%, amely pozitív módon 2006. évben 1 %-ra mérséklődött.

### 3. Előzetesen érdeklődött-e az ügy elintézéséhez szükséges tudnivalókról?

A felmérések alapján megállapítható, hogy egyre több azoknak az ügyfeleknek az aránya, akik az ügyintézés előtt valamilyen formában tudakozódnak az eljárás módjáról. 2006-ban 39% volt azok aránya, akik az ügyintézés előtt nem tájékozódtak.

Feltételezhető, hogy az ügyféltájékoztató csatornák folyamatos bővítésével, így az elektronikus és papíralapú információk minél szélesebb közzétételével, az internetelés és –használat fokozott bővülésével növelhető az ügyfelek „felkészítése” az ügyintézésre, ami a hatóság és az ügyfél közös érdeke, hiszen az ügyfél oldalán időt és esetleg többszöri megjelenést, a hivatal oldalán munkaidő, illetve a hiánypótlás költsége takarítható meg. Reményeink szerint a Csepel Portál nyújtotta új internetes felület tovább bővíti az ügyfelek magasabb színvonalú ún. szolgáltató-jellegű támogatását egyre szélesebb körű információkkal ezen a téren is.

Az előzetes informálódás során természetesen a személyes megjelenés volt a leggyakoribb. Ez után következik a telefonos tudakozódás, ami az előző évihez képest arányaiban nem mutat lényeges elmozdulást (33%). Figyelemre méltó, hogy

az internetes csatornákat egyre intenzívebben használják a kerületi lakosok az ügyintézés előtti tájékozódásra is, az ügyfelek 7%-a keresett előzetes információt a világhálón a hatósági eljárásához.

A humán erőforrások optimálisabb kihasználása érdekében javasolt a jövőben egy korszerű, széleskörű ügyféltájékoztatásra alkalmas telefonrendszer kialakítása.

#### 4. Ha előzetesen érdeklődött, megfelelő tájékoztatást kapott-e?

A számadatokat összevetve az előző kérdésre adott válaszokkal valószínűsíthető, hogy a válaszadók közül sokan nem értelmezték megfelelően ezt a kérdést, és e tekintetben értékelték azt, hogy a konkrét ügyintézés során megfelelő segítséget kaptak-e a ügyintézőtől. A válaszok összességében kedvező képet mutatnak, 6% azon ügyfelek aránya, akik nem voltak elégedettek a kapott tájékoztatással. Ebben az értékelésben természetesen nemcsak az ügyintézők esetleges mulasztása tükröződhet, hanem az is, hogy az ügyfél várakozásával ellentétben nem kapott pozitív elbírálást ügyében, pl. amiatt, mert nem felelt meg a jogszabályi feltételeknek.

#### 5. Az ügyfélfogadás személyi és tárgyi feltételeivel elégedett volt-e?

Az értékelhető választ adók szinte teljes köre (98%-a) az ügyintézés személyi és tárgyi feltételeivel elégedett, amely szinte teljesen azonos a korábbi felmérés adataival.

A korábbiakhoz hasonlóan az ügyfélfogadás feltételeivel, az ismert körülmények miatt, az ügyfélszolgálaton a legelégedetlenebbek. Remélhetőleg az új hivatali épület megoldja majd ezt a problémát.

#### 6. Mennyi ideig tartott az ügyintézés?

Az ügyintézés hossza és a várakozás időtartama szoros kapcsolatot mutat. Az 5 percnél rövidebb ügyintézés (jellemzően: tájékoztatás, iratbevétel) aránya 42%, 30 percnél hosszabb ügyintézés csak az ügyek 2%-a igényelt a válaszok szerint. Ezen adat megoszlása nagymértékben függhet az adott felmérési időszak jellemző feladataitól, a ciklikusan benyújtható kérelmek intenzitásától.

#### 7. Ügye elintézéséhez a hivatalon belül más szervezeti egységet fel kellett-e keresnie?

Erre a kérdésre jellemzően „nem” volt a válasz (85%), de legalább egy másik iroda felkeresésének szükségessége minden szervezeti egységnél előfordult (13%). Valószínűsíthető, hogy itt is volt pontatlan válasz, vélelmezhető, hogy a más, hivatalon kívüli szak-, illetve társhatóság felkeresését is itt tüntette fel néhány válaszadó.

A Ket. szolgáltató szemléletű, ügyfélbarát szabályainak bevezetése ellenére ez az arány az előző évihez képest lényeges változást nem mutat.

#### 8. Az ügyintéző ügyének intézése közben végig az Ön ügyével foglalkozott-e?

Az ügyek 95%-ában az ügyintéző végig az adott ügyfél ügyével foglalkozott, közben nem telefonált, nem hagyta ott rövidebb-hosszabb időre. Egy-egy esetben előfordult az ügyintézés megszakítása telefonálással, de ez egy területen sem jellemző.

## Egyéb

A kérdőíven lehetőséget adtunk az állampolgárok számára, hogy egyéb közölnivalójukat is leírják. Az ügyfelek többsége ezt a lehetőséget pozitív vélemények tolmácsolására használta fel és köszönetét fejezte ki az ügyében eljáró ügyintézőnek.

Az elégedetlen ügyfelek közül legtöbben az Ügyfélszolgálati és Okmányirodán olykor tapasztalható hosszas sorbanállást, illetve az előzetes időpontfoglaló rendszer esetleges anomáliáit tették szóvá. De nem egy esetben éppen ezzel kapcsolatban fejezték ki köszönetüket az ügyfelek, mivel a korábbi hosszú órákig tartó sorbanállások megszűntek.

A hivatalban folyó munka szolgáltató jellegének erősítése érdekében a kérdőívek feldolgozásának tapasztalatai alapján áttekintjük az esetleges beavatkozást igénylő problémákat, munkafolyamatokat.

Budapest, 2007. január 27.

dr. Szeles Gábor  
jegyző

Iroda_1	nem adott választ	tájékoztatás kérés	iratbeadás (hiánypótlás)	tájékoztatás kérés és iratbeadás (hiánypótlás)	ügyintézés	tájékoztatás kérés és ügyintézés	iratbeadás (hiánypótlás) és ügyintézés	tájékoztatás kérés és iratbeadás (hiánypótlás) és ügyintézés	egyéb	tájékoztatás kérés és ügyintézés és egyéb	
Adóügyi Iroda	1	16	1	0	76	0	0	0	1	0	95
Főépítési Iroda	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	6
Gyámhivatal	0	12	6		17	0	0	0	0	0	35
Gyámügyi Iroda	0	11	32	0	76	0	1		9		129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport	0	7	12	2	30	1	1				53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport	1	14	4	0	64	1	0	0	1		85
Igazgatási Iroda-Általános csoport	0	13	21	0	61		1				96
Jogtanácsos	0	19			2						21
Okmány Iroda	1	10	11		254	1	2		8		287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	1	5	1		5						12
Szociális Iroda	1	11	40		67		2	1	2	1	125
Városépítési Iroda	0	17	10		12						39
	5	139	138	2	666	3	7	1	21	1	983

**Milyen célból járt a hivatalban?**

Másolat eredetijeTábla2

Iroda_1	nem adott választ	15 percnél kevesebbet	15-30 perc között	30-60 perc között	60 percnél többet	
Adóügyi Iroda	4	88	3	0	0	95
Főépítési Iroda	0	6	0	0	0	6
Gyámhivatal	0	29	5	1	0	35
Gyámügyi Iroda	1	123	4	0	1	129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport	0	50	3	0	0	53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport	3	77	5	0	0	85
Igazgatási Iroda-Általános csoport	0	86	10	0	0	96
Jogtanácsos	0	17	2	1	1	21
Okmány Iroda	4	212	58	9	4	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	1	9	2	0	0	12
Szociális Iroda	1	119	4	0	1	125
Városépítési Iroda	2	36	1	0	0	39
	16	852	97	11	7	983
<b>Mennyi időt várákozott?</b>						

Iroda_1	nem adott választ	nem	igen, személyesen	igen, telefonon	igen, személyesen és telefonon	igen, interneten	igen, interneten és telefonon	igen, interneten és személyesen	igen, interneten, telefonon és személyesen	igen, más módon	
Adóügyi Iroda	0	57	11	22			1			4	95
Főépítési Iroda	0	4	0	0			1			1	6
Gyámhivatal	0	20	4	11							35
Gyámügyi Iroda	0	57	54	8	1	3				6	129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport	0	14	25	12					1	1	53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport	0	42	16	20	1	1				5	85
Igazgatási Iroda-Általános csoport	0	37	30	24		1				4	96
Jogtanácsos	1	13	3	3		1					21
Okmány Iroda	2	52	122	74	2	30		2	1	2	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	2	4	1	4		1					12
Szociális Iroda	2	56	55	9						3	125
Városépítési Iroda	0	23	10	6							39
	7	379	331	193	4	37	2	2	2	26	

**Előzetesen érdeklődött -e?**



Iroda_1	nem adott választ	igen	részben	nem		
Adóügyi Iroda		42	50	1	2	95
Főépítész Iroda		3	3			6
Gyámhivatal		10	21	2	2	35
Gyámügyi Iroda		41	81	5	2	129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport		12	38	3		53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport		32	46	3	4	85
Igazgatási Iroda-Általános csoport		34	60	2	0	96
Jogtanácsos		9	9	2	1	21
Okmány Iroda		46	196	24	21	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda		6	5	1		12
Szociális Iroda		32	79	2	12	125
Városépítési Iroda		21	15	1	2	39
		288	603	46	46	

**Megfelelő tájékoztatást kapott -e?**

Iroda_1	nem adott választ	igen	nem, mert	
Adóügyi Iroda	0	95		95
Főépítési Iroda	0	6		6
Gyámhivatal	0	35		35
Gyámügyi Iroda	0	128	1	129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport	0	53		53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport	0	85		85
Igazgatási Iroda-Általános csoport	0	96		96
Jogtanácsos	0	21		21
Okmány Iroda	0	268	19	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	0	12		12
Szociális Iroda	2	122	1	125
Városépítési Iroda	0	39		39
	2	960	21	

**Az ügyfélfogadás feltételeivel elégedett-e?**

Iroda_1	nem adott választ	5 percnél rövidebb	5-15 perc között	15-30 perc között	30 percnél hosszabb	
Adóügyi Iroda		52	38	4	1	95
Főépítési Iroda		0	4	2		6
Gyámhivatal		11	13	10	1	35
Gyámügyi Iroda	1	97	24	6	1	129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport		15	27	9	2	53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport		28	43	13	1	85
Igazgatási Iroda-Általános cs	1	33	45	16	1	96
Jogtanácsos	0	1	9	6	5	21
Okmány Iroda	4	78	142	53	10	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	0	7	4	1	0	12
Szociális Iroda	1	83	25	15	1	125
Városépítési Iroda	0	11	18	10		39
	7	416	392	145	23	983

**Mennyi ideig tartott az ügyintézés?**

Iroda_1	nem adott választ	nem	igen, egyet	igen, kettőt	igen, kettőnél többet	
Adóügyi Iroda	0	80	13	2		95
Főépítési Iroda	0	4	2			6
Gyámhivatal	0	27	7	1		35
Gyámügyi Iroda	1	109	15	2	2	129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport	0	40	11	1	1	53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport	0	78	7			85
Igazgatási Iroda-Általános csoport	1	71	24			96
Jogtanácsos	0	17	3	1		21
Okmány Iroda	1	245	34	4	3	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	0	11	1			12
Szociális Iroda	2	117	4	2		125
Városépítési Iroda	0	35	3		1	39
	5	834	124	13	7	

**Más szervezeti egységet fel kellett-e keresnie?**

Iroda_1	nem adott választ	igen	nem, közben rövid ideig	nem, rövid időre	nem,hosszú ideig	nem, hosszú időre	nem, más ügyel is	többet megjelölt	
Adóügyi Iroda	1	92	1				1		95
Főépítési Iroda	0	6							6
Gyámhivatal	0	34	1						35
Gyámügyi Iroda	0	127	1			1			129
Igazg. Iroda-Kereskedelmi csoport	0	50	3						53
Igazg.Iroda-Anyakönyvi csoport	0	83	2						85
Igazgatási Iroda-Általános csoport	1	91	4						96
Jogtanácsos	0	19	2						21
Okmány Iroda	1	264	12	0	1	1	7	1	287
Oktatás Műv.és Sport Iroda	1	10	1						12
Szociális Iroda	1	123	0					1	125
Városépítési Iroda	0	37	2						39
	5	936	29	0	1	2	8	2	

**Ügyének intézése közben csak az Ön ügyével foglalkoztak-e?**