

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

## Tájékoztató

**a Polgármesteri Hivatalban 2008. évben lefolytatott  
ügyfél-elégedettség mérésről**

Előadó:     **dr. Szeles Gábor**  
                  jegyző

Testületi ülés időpontja:  
**2009. február 19.**

<p><b>Budapest XXI. Kerület Csepel Önkormányzata</b></p>		<p><b>Polgármesteri Hivatal</b> Igazgatási Ágazat Igazgatási Iroda Általános Igazgatási Csoport</p>
<p><b>1211 Budapest XXI., Szent Imre tér 10.</b></p>		
<p>✉ 1751 Bp., Pf. 85. E-mail: <a href="mailto:inczene.szm@budapest21.hu">inczene.szm@budapest21.hu</a></p>	<p>☎ (1)-427-6231 Fax: (1)-276-4768</p>	<p>Honlap: <a href="http://www.csepel.hu">www.csepel.hu</a> Portál: <a href="http://www.budapest21.hu">www.budapest21.hu</a></p>

## ÖSSZEFOGLALÓ

### a Polgármesteri Hivatalban 2008. évben lefolytatott ügyfél-elégedettség mérésről

A Polgármesteri Hivatalban – a korábbi évekhez hasonlóan – 2008. december 1-12. közötti időszakban kérdőíves módszerrel megvizsgáltuk az ügyfeleknek a hivatali ügyintézésrel kapcsolatos elégedettségét.

A felmérés a hivatal minden ügyfélfogadást lebonyolító szervezeti egységére kiterjedt, így kérdőíveket adtunk át az

Ügyfélszolgálati és Okmányiroda  
Adóügyi Iroda  
Városépítési Iroda  
Városrendezési Iroda  
Oktatási, Művelődési, Ifjúsági 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 munkatársai adták át az ügyfeleknek és tájékoztatták őket arról, hogy annak kitöltése önkéntes. Az ügyfelek – amennyiben éltek a véleménynyilvánítás lehetőségével – a hivatal több pontján elhelyezett gyűjtőládába helyezték a lapokat.

A felméréssel kapcsolatos tudnivalókról tájékoztatást tettünk közzé a helyi médiában, a Csepel-portálon és a hivatal hirdetőabláin is.

A felmérésben szereplő ügyfelek (feldolgozott kérdőívek) száma: 713 db. 2007. évben a novemberi felmérési időszak alatt 926 ügyfél vett részt a felmérésben. A két számot összehasonlítva a felmérés alapján megállapítható, hogy 2007. és 2008. évben, a felmérési időszakban a hivatalban megjelenő ügyfelek száma csökkenő tendenciát mutat, mely egyrészt tulajdonítható annak, hogy a 2008. évi felmérés során az ügyfelek kevésbé éltek a véleménynyilvánítás lehetőségével, másrészt annak, hogy az ünnepek miatt a december hónap kevésbé kedvelt az ügyfelek körében hivatalos ügyeik intézéséhez. 2006. (983 db) és 2007. (926 db) évet összehasonlítva ez a szám közel azonos volt, a felmérési időszak mindkét évben november hónapra esett.

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 a korábbi évek felmérési időszakához képest megemelkedett (22,5 %) a tájékoztatás kérés céljából a hivatalban megjelent ügyfelek száma. Az eljárás és a vonatkozó szabályozás összetett, bonyolult jellege miatt továbbra is a Városépítési- valamint a Városrendezési Irodán és a Kereskedelmi Csoportnál a legjelentősebb a tájékoztatást kérők aránya, továbbá a tavalyi évhez képest a Gyámhivatalnál és a Gyámügyi Irodán is megemelkedett a tájékoztatást kérők száma. Tényleges ügyintézés a 2007. évhez hasonlóan az ügyfelek 73 %-a, iratbeadást (hiánypótlást) pedig az ügyfelek 12 %-a jelölt meg.

#### 2. Mennyi időt várákozott?

A felmérés időszakában az ügyfelek 93 %-a 15 percnél kevesebbet várákozott ügyintézésre, ami a 2007. évi aránnyal (94 %) szinte azonos. A 15-30 perc között várákozók aránya csupán 6 % (2007-ben szintén 6 %), a 30-60 perc között várákozók aránya pedig 1 % volt. 60 perccel meghaladó várákozási időt egyetlen ügyfél sem jelölt be a kérdőíveken.

A jellemzően nagy ügyfélforgalmat bonyolító területeken is magas a 15 percnél kevesebbet várákozó ügyfelek aránya: az Adóügyi Irodán 89 %, a Gyámügyi Irodán 86 %, Anyakönyvi Csoportnál 96 %, Szociális Irodán 85 %, Ügyfélszolgálati és Okmányirodán 88 %. Az Ügyfélszolgálati és Okmányirodán bevezetett előzetes időpontfoglalásnak köszönhetően évről évre nő a 15 percnél kevesebbet és csökken a 15-30 perc között várákozók aránya.

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

A felmérések alapján megállapítható, hogy az ügyintézés előtt valamilyen formában tájékozódó ügyfelek aránya (62 %) az eljárások egyre inkább összetett és bonyolult jellege ellenére közel azonos az elmúlt években. 2007-ben és 2008-ban is 37 % volt azoknak az aránya, akik az ügyintézés előtt nem tájékozódtak.

Az előzetes informálódás során továbbra is a személyes megjelenés volt a leggyakoribb (33 %), ezt követi a telefonos tudakozódás (25 %) és végül az interneten (5 %) vagy egyéb módon (1 %) történő előzetes érdeklődés.

Miután megfigyelhető, hogy az előzetesen tájékozódó ügyfelek közül a legtöbben a személyesen történő érdeklődés válaszlehetőség után a telefonon történő tájékozódást jelölték be, ezért a humán erőforrások optimálisabb kihasználása érdekében továbbra is javasolt egy

korszerű, széleskörű ügyféltájékoztatásra alkalmas telefonrendszer kialakítása a jövőben. Továbbá feltételezhető, hogy az elektronikus és papíralapú tájékoztatók számának növelésével és mindenki számára érhető, minél szélesebb körű közzétételével növelhető az ügyfelek ügyintézésre történő „felkészítése”, ami a hivatal és ügyfél közös érdeke.

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

Az előzetes tájékoztatással elégedett ügyfelek aránya (61 %) volt a legmagasabb, míg a 2007. évi felméréshez képest a részben elégedett ügyfelek aránya 36 %-ról 3 %-ra, a kapott tájékoztatással nem elégedett ügyfelek aránya pedig 21 %-ról 0,5 %-ra csökkent. A felmérés során erre a kérdésre az ügyfelek 35,5 %-a nem adott választ.

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

A válaszadók szinte teljes köre (99 %) az ügyintézés személyi és tárgyi feltételeivel elégedett volt. Ez a számadat az előző felmérés során azonos volt.

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

A felmérés során a válaszadók 43 %-a jelölt meg 5 percnél rövidebb, 42 %-a 5-15 perc közötti, 8 %-a 15-30 perc közötti és 6 %-a 30 percet meghaladó ügyintézési időt. A jellemzően egyedi ügyekkel foglalkozó területeken (Gyámhivatal, Jogtanácsos) figyelhető meg hosszabb ügyintézési idők.

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

Erre a kérdésre 81 %-ban „nem” volt a válasz, de az OMISÁ kivételével minden szervezeti egységnél előfordult, hogy az ügyfelek (19 %) legalább egy másik iroda felkeresésének a szükségességét jelölték be a kérdőíveken.

Valószínűsíthető, hogy néhány válaszadó nem megfelelően értelmezte a kérdést, és akkor is „igen”-nel válaszolt, ha nem a hivatal egy konkrét ügyintézője előtt zajló ügyéhez kellett a hivatalon belüli más szervezeti egységtől beszereznie iratokat, hanem a saját, meghatározott ügye elintézéséhez a hivatalon belül különböző irodák hatáskörébe tartozó eljárásokat kellett indítania (például a fiatalok otthoneremtési támogatása iránti kérelem hitelintézet előtt zajló elbírálásához az Adóügyi Irodáról adó- és értékbizonyítványt az Igazgatási Irodáról pedig a személyi feltételek meglétéről szóló jegyzői igazolást kell beszerezni az ügyfélnek).

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

A felmérés alapján megállapítható, hogy az ügyek 96 %-ában az ügyintéző végig az adott ügyfél ügyével foglalkozott, közben nem telefonált, az ügyfelet 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 azt kifogásolták, hogy az eljárási illetékről szóló csekket nem lehet helyben befizetni, ami meghosszabbítja ügyintézés időtartamát.

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

Budapest, 2009. január 8.

Inczéné Szilágyi Melinda  
témafelelős