

FELJEGYZÉS

A lakosság körében végzett elégedettség méréséről

A felmérés ideje: 2009. március

A felmérés célja: a Polgármesteri Hivatalban ügyintézés céljából megforduló lakosság körében, a Polgármesteri Hivatal munkájával kapcsolatosan az ügyfélforgalomra, ügyintézésre és elégedettségre vonatkozó vélemények megismerése

Az ügyfélforgalommal kapcsolatosan szeretnénk volna felmérni, hogy mely irodai egységeket, vezetőket keresik fel leginkább a lakosok munkájuk során. A válaszadók 65 %-a az Okmányirodát, 10 %-a az Adóirodát, 8 %-uk a Szociális Irodát, 8 %-a a Hatósági és Építésügyi Iroda Építésügyi csoportnál kéri ügye elintézését. A többi irodát ügyeik elvégzése érdekében 9 %-uk keresi fel amikor ügyet intéz (Vagyoniroda, Közterület Felügyelet, Gazdasági Iroda, Városfejlesztési Iroda, Oktatási Iroda, Jegyzői Gyámhatóság, stb).

A következő kérdésben azt szeretnénk volna felmérni, hogy milyen ügyekben keresik főleg a hivatalt. Ennek során több mint 55 %-uk okmányokért fordul a Hivatalhoz, valamint 10 %-uk az adóügyeket tartja legfontosabbnak, és ebben kéri a Hivatal segítségét, illetve tájékoztatását. Ezeket követi az oktatás, a szociális és az építési ügyek, melyek a lakosság 28 %-ának (egyenként) munkáját érintik leggyakrabban. A lakosság 3 %-a csak az információért és tájékoztatásért fordul a hivatalhoz. Egyéb ügyekben a lakosok 4 %-a keresi fel a szervezeti egységeket a Polgármesteri Hivatalban.

A választ adók nagy része (50 %) ritkán felkeresi a Hivatalt, ügyfélszolgálati időben és azon kívül egyaránt. Jellemzően azonban ügyfélszolgálati időben kéri a hivatal segítségét (95 %).

Az ügyintézésre vonatkozóan a válaszadók 80 %-a úgy nyilatkozott, hogy azonnal, vagy rövid időn belül fogadják a Hivatal munkatársai és ügyüket maximum 15 percen belül (70 %), vagy 15-30 percen belül (10 %) elintézik az ügy fajtájától függően.

Az ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők udvariasságát 4,0-re, az érthetőségét 4,0-re, a segítőkészséget 4,2-re, az ügyintézés körülményeit 4,0-re értékelték az ügyfelek egy 5-ös fokozatú skálán.

Az ügyintézés színvonalát más hivatalokhoz képest a válaszadók 40 %-a sokkal jobbnak, 35 %-a jobbnak ítéli, 18 %-uk azonosnak minősíti.

Amennyiben az ügyfelek kéréseit a Hivatal dolgozói nem tudták teljesíteni, annak a válaszadók 80 % szerint jogszabályi akadálya volt, 15 % szerint a pénzhány volt az akadály.

A felmérés alapján megállapítható, hogy a választ adók jelentős hiányosságokat nem állapítottak meg, a Polgármesteri Hivatal munkáját jónak ítélik meg és az itt dolgozók felkészültségével elégedettek.

Nyíregyháza, 2009. április 10.

Holp János
Minőségügyi vezető