

FELJEGYZÉS

A lakosság körében végzett elégedettség méréséről

A felmérés ideje: 2010. szeptember 01-30.

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 55 %-a az Okmányirodát, 15 %-a az Adóosztályt, 15 %-uk a Szociális Osztályt, 10 %-a a Építésügyi Osztálynál kéri ügye elintézését. A többi osztályt ügyeik elvégzése érdekében 5 %-uk keresi fel amikor ügyet intéz (Vagyongazdálkodási Osztály, Gazdasági Osztály, Oktatási, kulturális és Sport Osztály, Városfejlesztési Osztály, Okmányiroda, Városi Gyámhatóság, Közterület Felügyelet, stb).

A következő kérdésben azt szeretnénk volna felmérni, hogy milyen ügyekben keresik főleg a hivatalt. Ennek során több mint 51 %-uk okmányokért fordul a Hivatalhoz, valamint 13 %-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 22 %-ának (egyenként) munkáját érintik leggyakrabban. A lakosság 3 %-a csak az információért és tájékoztatásért fordul a hivatalhoz. Egyéb ügyekben a lakosok 11 %-a keresi fel a szervezeti egységeket a Polgármesteri Hivatalban.

A választ adók nagy része (55 %) ritkán felkeresi a Hivatalt, ügyfélszolgálati időben és azon kívül egyaránt. Jellemzően azonban ügyfélszolgálati időben kérik a hivatal segítségét (98 %).

Az **ügyintézésre vonatkozóan** a válaszadók 85 %-a úgy nyilatkozott, hogy azonnal, vagy rövid időn belül fogadják a Hivatal munkatársai és ügyüket maximum 15 percen belül (77 %), vagy 15-30 percen belül (12 %) elintézik az ügy fajtájától függően.

Az ügyfelekkel foglalkozó ügyintézők udvariasságát 4,2-re, az érthetőségét 4,1-re, a segítőkészséget 4,2-re, az ügyintézés körülményeit 4,0-re értékelték egy 5-ös fokozatú skálán.

Az ügyintézés színvonalát más hivatalokhoz képest a válaszadók 47 %-a sokkal jobbnak, 30 %-a jobbnak ítéli, 20 %-uk azonosnak minősíti.

Amennyiben az ügyfelek kéréseit a Hivatal dolgozói nem tudták teljesíteni, annak a válaszadók 68 % szerint jogszabályi akadálya volt, 16 % 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, 2010. október 19.

Holp János
Minőségügyi vezető