

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

## T Á J É K O Z T A T Ó

a Polgármesteri Hivatalban 2007. évben lefolytatott ügyfél-elégedettség mérésről

Készítette: **Inczené Szilágyi Melinda**  
témafelelős/igazgatási ügyintéző

Előterjesztő: **dr. Szeles Gábor**  
jegyző

Az előterjesztés leadva: 2008. január 30.

Testületi ülés időpontja:  
**2008. február 21.**

## **ÖSSZEFOGLALÓ**

### **a Polgármesteri Hivatalban 2007. évben lefolytatott ügyfél-elégedettség mérésről**

A Polgármesteri Hivatalban – a korábbi évekhez hasonlóan – 2007. november 12-23. 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 hirdetőtábláin is.

A felmérésben szereplő ügyfelek (feldolgozott kérdőívek) száma: 926 db. 2006. évben ugyanezen felmérési időszak alatt 983 ügyfél vett részt a felmérésben. A két számot összehasonlítva a felmérés alapján megállapítható, hogy 2006. és 2007. évben, adott időszakban a hivatalban megjelenő ügyfelek száma közel azonos, míg a 2005. (640 db) és 2006. (983 db) évet összehasonlítva ez a szám emelkedő tendenciát mutatott.

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 (18 %) a tájékoztatás kérés céljából a hivatalban megjelent ügyfelek száma. Az eljárás és a vonatkozó szabályozás összetett, bonyolult jellege miatt továbbra is a Városépítési Irodán és a Kereskedelmi Csoportnál a legjelentősebb a tájékoztatást kérők aránya.

Tényleges ügyintézésre a 2006. évhez hasonlóan az ügyfelek 67 %-a, iratbeadást (hiánypótlást) pedig az ügyfelek 13 %-a jelölt meg.

### 2. Mennyi időt várákozott?

A felmérés időszakában az ügyfelek 94 %-a 15 percnél kevesebbet várákozott ügyintézésre, ami a 2006. évi szintén jó arányhoz (87 %) képest mindenképp pozitív változást jelent. A 15-30 perc között várákozók aránya csupán 6 % volt (2006-ban: 10%), míg 30-60 perc közötti, illetve 60 percet 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 94 %, Gyámügyi Iroda-ÜSZI-n 100 %, Anyakönyvi Csoportnál 97 %, Szociális Iroda-ÜSZI-n 98 %, Ügyfélszolgálati és Okmányirodán 87 %.

Az Ügyfélszolgálati és Okmányirodán bevezetett előzetes időpontfoglalásnak köszönhetően évről évre nő a 15 percnél kevesebbet és csökken a 15-30 perc között várákozók aránya. Ezen az irodán idén először egyáltalán nem jelöltek meg az ügyfelek a kérdőíveken 30-60 perc közötti, illetve 60 percet meghaladó várákozási időt.

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

A felmérések alapján megállapítható, hogy az ügyintézés előtt valamilyen formában tájékozódó ügyfelek aránya (63 %) az eljárások egyre inkább összetett és bonyolult jellege ellenére közel azonos az elmúlt években. 2006-ban 39 %, 2007-ben 37 % volt azoknak aránya, akik az ügyintézés előtt nem tájékozódtak.

Az előzetes informálódás során továbbra is a személyes megjelenés volt a leggyakoribb (36 %), ezt követi a telefonos tudakozódás (21 %) és végül az interneten (4 %) vagy egyéb módon (2 %) 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 érthető, 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 (37 %) és részben elégedett (36 %) ügyfelek aránya közel azonos volt. A 2006. évi felméréshez képest azonban 6 %-ról 21 %-ra nőtt azon ügyfelek aránya, akik nem voltak elégedettek a kapott tájékoztatással. Ebben a számadatban természetesen nemcsak az ügyintézők esetleges mulasztása tükröződhet, hanem az is, hogy a jogszabályi környezet és ezáltal az eljárások folyamatos változása és bonyolultsága miatt az ügyfelek számára egyre nehezebb az egyes ügymenetek átlátása, a tőlük kért iratfajták megjegyzése és beszerzése. Mindezek hozzájárulhatnak az eljárások lezárulásának elhúzódásához.

#### 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 is hasonlóan magas (98 %) volt.

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

A felmérés során a válaszadók 51 %-a jelölt meg 5 percnél rövidebb, 43 %-a 5-15 perc közötti, 5 %-a 15-30 perc közötti és 1 %-a 30 percet meghaladó ügyintézési időt. A jellemzően egyedi ügyekkel foglalkozó területeken (Gyámhivatal, jogtanácsos) figyelhetők meg hosszabb ügyintézési idők.

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

Erre a kérdésre 86 %-ban „nem” volt a válasz, de az OMISÁ és a Szociális Iroda kivételével minden szervezeti egységnél előfordult, hogy az ügyfelek (12 %) 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 otthonderemtési 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 a rokkantak illetve babakocsival érkező kisgyermekesek (jellemző gyakorlat, hogy jelzés esetén az ügyintézők az aulába lemennek) emeletre történő feljutásának a megoldását (elsősorban lift), valamint az Ügyfélszolgálati és Okmányirodán a klímaberendezést hiányolták. Kifogásolták továbbá, 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, 2008. január 21.

dr. Szeles Gábor  
jegyző

## Milyen célból járt a hivatalban?

### *Adóügyi Iroda*

tájékoztatás kérés	8
iratbeadás (hiánypótlás)	4
ügyintézés	58
egyéb:	1

### *Általános igazgatás*

tájékoztatás kérés	6
iratbeadás (hiánypótlás)	7
ügyintézés	29
egyéb:	2

### *Általános igazgatás-hagyaték*

iratbeadás (hiánypótlás)	1
ügyintézés	21

### *Gyámhivatal*

tájékoztatás kérés	4
iratbeadás (hiánypótlás)	6
ügyintézés	14

### *Gyámügyi Iroda*

tájékoztatás kérés	2
iratbeadás (hiánypótlás)	4
ügyintézés	12

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

tájékoztatás kérés	17
iratbeadás (hiánypótlás)	28
ügyintézés	87
egyéb:	9

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

tájékoztatás kérés	7
iratbeadás (hiánypótlás)	3
ügyintézés	52
egyéb:	2

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

tájékoztatás kérés	12
iratbeadás (hiánypótlás)	8
ügyintézés	16
egyéb:	1

### *Jogtanácsos*

tájékoztatás kérés	15
--------------------	----

## Milyen célból járt a hivatalban?

	ügyintézés	3
<i>OMISÁ</i>		
	iratbeadás (hiánypótlás)	6
	ügyintézés	2
<i>Szociális Iroda</i>		
	tájékoztatás kérés	1
	ügyintézés	2
<i>Szociális Iroda-ÜSZI</i>		
	tájékoztatás kérés	79
	iratbeadás (hiánypótlás)	36
	ügyintézés	158
	egyéb:	2
<i>Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI</i>		
	tájékoztatás kérés	7
	iratbeadás (hiánypótlás)	9
	ügyintézés	153
	egyéb:	5
<i>Városépítési Iroda</i>		
	tájékoztatás kérés	8
	iratbeadás (hiánypótlás)	8
	ügyintézés	9
	egyéb:	2

## **Mennyi időt várákozott?**

### *Adóügyi Iroda*

15-30 perc között	4
15 percnél kevesebbet	67

### *Általános igazgatás*

15 percnél kevesebbet	35
15-30 perc között	9

### *Általános igazgatás-hagyaték*

15 percnél kevesebbet	20
15-30 perc között	2

### *Gyámhivatal*

15 percnél kevesebbet	21
15-30 perc között	3

### *Gyámügyi Iroda*

15 percnél kevesebbet	18
-----------------------	----

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

15 percnél kevesebbet	139
nincs válasz	2

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

15-30 perc között	2
15 percnél kevesebbet	62

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

15-30 perc között	1
15 percnél kevesebbet	36

### *Jogtanácsos*

15 percnél kevesebbet	16
15-30 perc között	2

### *OMISÁ*

15 percnél kevesebbet	7
15-30 perc között	1

### *Szociális Iroda*

15 percnél kevesebbet	3
-----------------------	---

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

15 percnél kevesebbet	266
15-30 perc között	9

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda*

15 percnél kevesebbet	151
15-30 perc között	22
nincs válasz	1

### *Városépítési Iroda*

15-30 perc között	1
15 percnél kevesebbet	26



## **Előzetesen érdeklődött-e az ügy elintézéséhez szükséges tudnivalókról?**

### *Adóügyi Iroda*

igen, más módon:	2
igen, személyesen a hivatalban	12
igen, telefonon	20
nem	34
nincs válasz	1
igen, Interneten	2

### *Általános igazgatás*

igen, személyesen a hivatalban	17
igen, telefonon	12
nem	15

### *Általános igazgatás-hagyaték*

igen, személyesen a hivatalban	2
igen, telefonon	7
nem	13

### *Gyámhivatal*

igen, más módon:	1
nem	10
igen, személyesen a hivatalban	5
igen, telefonon	8

### *Gyámügyi Iroda*

igen, személyesen a hivatalban	12
igen, telefonon	3
nem	3

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

igen, Interneten	9
igen, más módon:	3
igen, személyesen a hivatalban	63
igen, telefonon	7
nem	59

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

igen, személyesen a hivatalban	12
igen, Interneten	5
igen, telefonon	21
nem	23
igen, más módon:	3

### *Igazgatási Iroda-KereskedelmiCsoport*

igen, személyesen a hivatalban	17
igen, telefonon	9
nem	11

### *Jogtanácsos*

igen, személyesen a hivatalban	1
igen, telefonon	7
nem	10

## **Előzetesen érdeklődött-e az ügy elintézéséhez szükséges tudnivalókról?**

### *OMISÁ*

igen, Interneten	2
igen, más módon:	2
igen, személyesen a hivatalban	2
igen, telefonon	2

### *Szociális Iroda*

igen, telefonon	2
nem	1

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

igen, személyesen a hivatalban	113
igen, telefonon	51
nem	108
igen, más módon:	3

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI*

igen, Interneten	15
igen, más módon:	8
igen, személyesen a hivatalban	68
igen, telefonon	39
nem	44

### *Városépítési Iroda*

nincs válasz	1
igen, személyesen a hivatalban	9
igen, telefonon	4
nem	13

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

### *Adóügyi Iroda*

nincs válasz	1
igen	34
részben	12
nem	20

### *Általános igazgatás*

igen	15
részben	17
nem	12

### *Általános igazgatás-hagyaték*

igen	13
részben	2
nem	7

### *Gyámhivatal*

igen	10
részben	5
nem	8

### *Gyámügyi Iroda*

igen	3
részben	12
nem	3

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

igen	59
részben	63
nem	7

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

igen	23
részben	12
nem	21

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

igen	11
részben	17
nem	9

### *Jogtanácsos*

igen	10
részben	1
nem	7

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

### *OMISÁ*

részben	2
nem	2

### *Szociális Iroda*

igen	1
nem	2

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

igen	108
részben	113
nem	51

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI*

igen	44
részben	68
nem	39

### *Városépítési Iroda*

nincs válasz	1
igen	13
részben	9
nem	4

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

### *Adóügyi Iroda*

nincs válasz	1
igen	68
nem, mert:	2

### *Általános igazgatás*

nincs válasz	2
igen	42

### *Általános igazgatás-hagyaték*

igen	22
------	----

### *Gyámhivatal*

igen	22
nem, mert:	2

### *Gyámügyi Iroda*

nincs válasz	1
igen	17

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	8
igen	132
nem, mert:	1

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

nincs válasz	2
igen	62

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

igen	37
------	----

### *Jogtanácsos*

igen	18
------	----

### *OMISÁ*

igen	8
------	---

### *Szociális Iroda*

igen	3
------	---

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	10
igen	265

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI*

igen	169
nem, mert:	5

### *Városépítési Iroda*

igen	27
------	----

## Mennyi ideig tartott az ügyintézés?

### *Adóügyi Iroda*

5 percnél rövidebb	44
5-15 perc között	24
15-30 perc között	3

### *Általános igazgatás*

5 percnél rövidebb	13
5-15 perc között	26
15-30 perc között	5

### *Általános igazgatás-hagyaték*

5 percnél rövidebb	6
5-15 perc között	12
15-30 perc között	4

### *Gyámhivatal*

5 percnél rövidebb	10
5-15 perc között	10
15-30 perc között	2
30 percnél hosszabb	2

### *Gyámügyi Iroda*

5 percnél rövidebb	14
5-15 perc között	4

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	1
5 percnél rövidebb	114
5-15 perc között	26

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

5 percnél rövidebb	27
5-15 perc között	37

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

5 percnél rövidebb	13
5-15 perc között	19
15-30 perc között	5

### *Jogtanácsos*

5 percnél rövidebb	1
5-15 perc között	8
15-30 perc között	3
30 percnél hosszabb	6

### *OMISÁ*

5 percnél rövidebb	5
5-15 perc között	3

### *Szociális Iroda*

5-15 perc között	3
------------------	---

## **Mennyi ideig tartott az ügyintézés?**

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	2
5 percnél rövidebb	164
5-15 perc között	102
15-30 perc között	7

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI*

nincs válasz	2
5 percnél rövidebb	46
5-15 perc között	110
15-30 perc között	12
30 percnél hosszabb	4

### *Városépítési Iroda*

5 percnél rövidebb	9
5-15 perc között	16
15-30 perc között	2

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

### *Adóügyi Iroda*

nem	55
igen, egyet	13
igen, kettőt	2
igen, kettőnél többet	1

### *Általános igazgatás*

nincs válasz	1
nem	36
igen, egyet	7

### *Általános igazgatás-hagyaték*

nem	12
igen, egyet	9
igen, kettőt	1

### *Gyámhivatal*

nem	17
igen, egyet	6
igen, kettőt	1

### *Gyámügyi Iroda*

nem	11
igen, egyet	6
igen, kettőt	1

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

nem	118
igen, egyet	15
igen, kettőt	5
igen, kettőnél többet	3

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

nem	49
igen, egyet	14
igen, kettőnél többet	1

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

nem	30
igen, egyet	5
igen, kettőnél többet	2

### *Jogtanácsos*

nem	16
igen, egyet	2

### *OMISÁ*

nem	8
-----	---



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

### *Szociális Iroda*

nem	3
-----	---

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	2
--------------	---

nem	260
-----	-----

igen, egyet	13
-------------	----

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI*

nincs válasz	2
--------------	---

nem	153
-----	-----

igen, egyet	17
-------------	----

igen, kettőt	1
--------------	---

igen, kettőnél többet	1
-----------------------	---

### *Városépítési Iroda*

nincs válasz	2
--------------	---

nem	21
-----	----

igen, egyet	4
-------------	---

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

### *Adóügyi Iroda*

igen	66
nem, közben rövid ideig telefonált	5

### *Általános igazgatás*

igen	43
nem, közben rövid ideig telefonált	1

### *Általános igazgatás-hagyaték*

igen	21
nem, más üggyel is foglalkozott	1

### *Gyámhivatal*

igen	23
nem, hosszú ideig telefonált	1

### *Gyámügyi Iroda*

igen	18
------	----

### *Gyámügyi Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	1
igen	136
nem, közben rövid ideig telefonált	3
nem, más üggyel is foglalkozott	1

### *Igazgatási Iroda-Anyakönyvi Csoport*

igen	62
nem, közben rövid ideig telefonált	2

### *Igazgatási Iroda-Kereskedelmi Csoport*

igen	35
nem, közben rövid ideig telefonált	2

### *Jogtanácsos*

igen	18
------	----

### *OMISÁ*

igen	8
------	---

### *Szociális Iroda*

igen	2
nem, közben rövid ideig telefonált	1

### *Szociális Iroda-ÜSZI*

nincs válasz	1
igen	270
nem, közben rövid ideig telefonált	4

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

### *Ügyfélszolgálati és Okmányiroda-ÜSZI*

igen	159
nem, közben rövid ideig telefonált	12
nem, más ügyel is foglalkozott	1
nem, rövid időre otthagyt	2

### *Városépítési Iroda*

igen	26
nem, közben rövid ideig telefonált	1