

**2024. évi**  
**VEVŐI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉS**  
**összesítő adatai**

Kiemelten fontosnak tartjuk az ügyfelek és a lakosság véleményét, valamint elhivatottak vagyunk a folyamatos fejlesztésre és a minőség javítására, ezért a Vecsési Polgármesteri Hivatalban Mohainé Jakab Anikó jegyző asszony 2024. június 01. és 2024. június 30. közötti időszakban önkéntes anonim vevői elégedettségmérést rendelt el.

Az idei évben a korábban elkészített új típusú kérdőívet használtuk, amelynek segítségével gyűjtöttük össze az ügyfelek véleményeit, javaslataikat.

A kérdőíveket az ügyfelek az alábbi helyeken kapták, illetve tölthették le:

- Polgármesteri Hivatal portáján,
- ügyintézés után az ügyintézőktől,
- a honlapról ([www.vecses.hu](http://www.vecses.hu)).

Az ügyfelek 1 hónap alatt összesen 62 db kérdőívet helyeztek el a gyűjtőládába, 7 db a honlapon keresztül érkezett elektronikus úton.

A kérdőív kitöltői között voltak olyanok, akik nem minden kérdésre válaszoltak, ezért előfordul, hogy a számszaki adatok az egyes kérdéseknél nem egyeznek.

A Polgármesteri Hivatalba ügyintézésre nemcsak Vecsésről érkeztek ügyfelek, Budapestről 3, illetve Monorról és Üllőről is 1-1 fő.

A kérdőíveken az ügyfelek az alábbi szöveges észrevételeket, javaslatokat tették:

Papíralapú észrevételek:


- „Sok sikert kívánok, minden tökéletes volt!”
- „Elégedett vagyok az eddigiekkel!”
- „Vecsés, Lakótelepi parkolási rendszer javítását szeretnénk!”
- „Az ügyintézéssel kapcsolatban köszönjük a sok segítséget!”

Internetes észrevételek:

- „Köszönjük munkájukat, az ügyintézés tökéletes volt!”
- „Szeretnénk, ha többféle ügytípust tudnánk elektronikusan intézni!”
- „Jobb számítástechnikai lehetőséget szeretnénk!”
- „Elégedett vagyok, maradjon így sokáig!”

A honlapra ez év során csak Vecsésiek küldtek véleményezést.

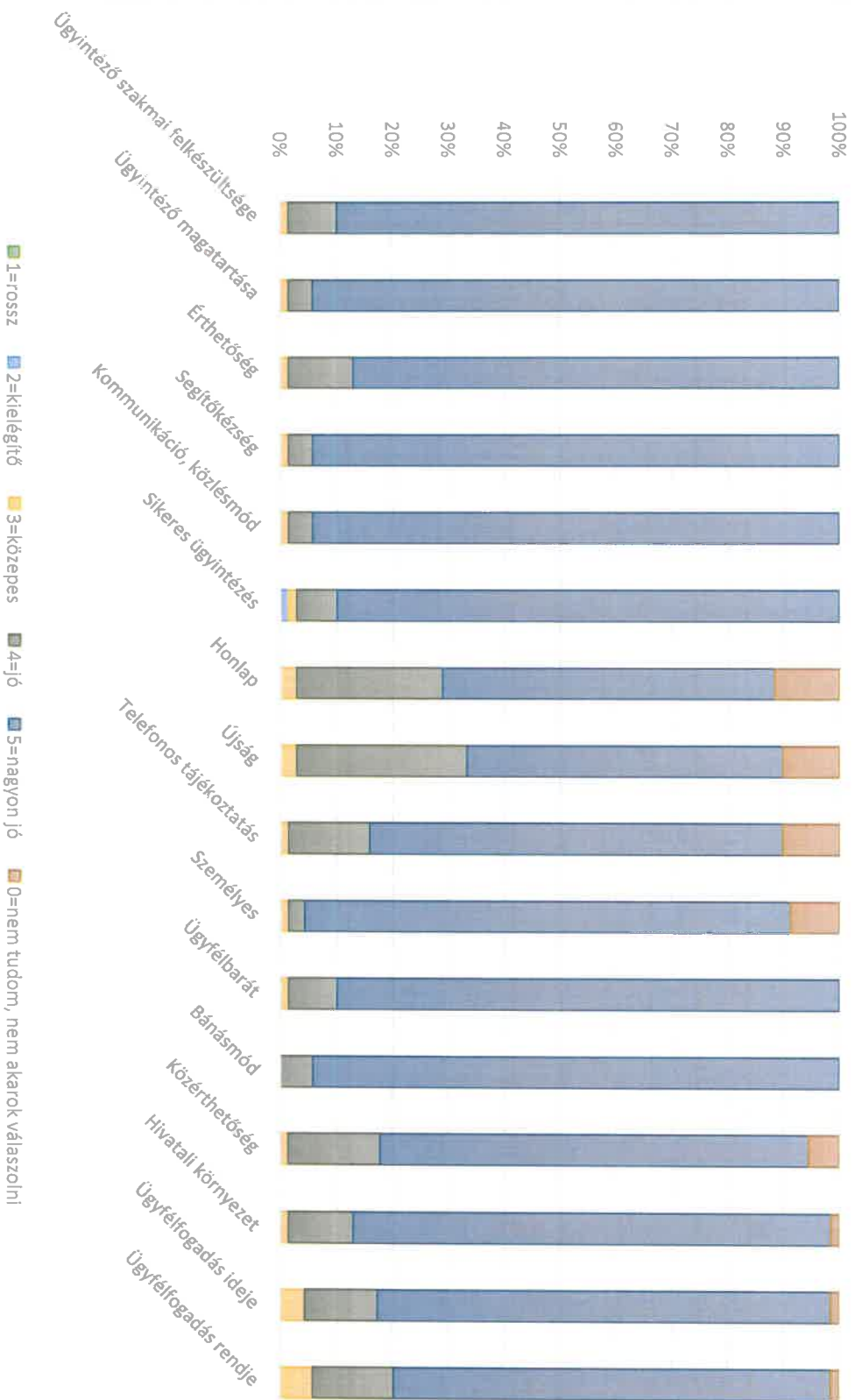
Vecsés, 2024. július 4.

  
**Halápiné Borbás Ágnes**  
aljegyző

**Melléklet:** papír- és online alapú kérdőívek összesítő táblázatai

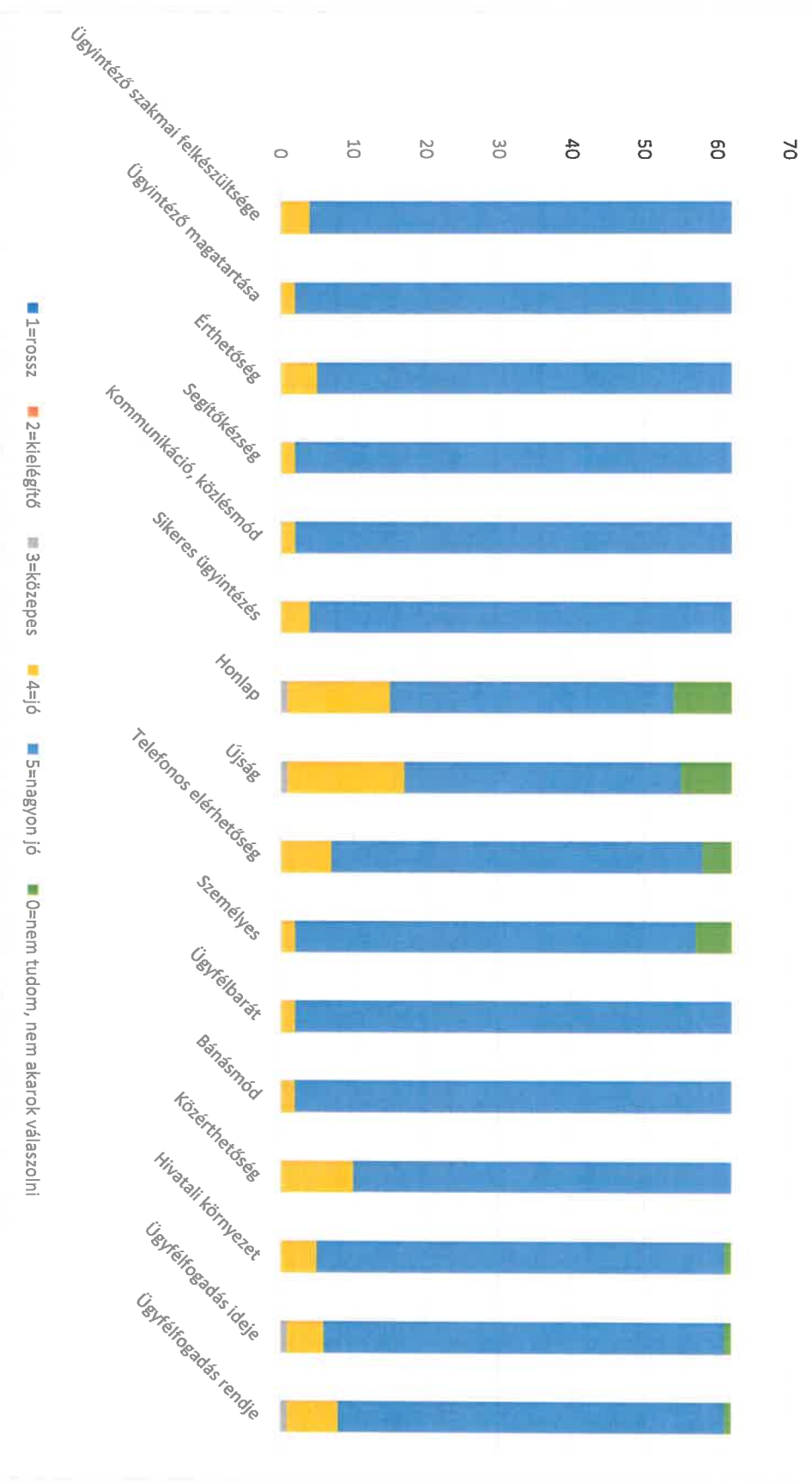
Kérdőív összesen	1=rossz	2=kielégtető	3=közepes	4=jó	5=nagyon jó	0=nem tudom, nem akarok válaszolni	Összesen
Ügyműködés szakmai felkészültsége	0	0	1	6	62	0	69
Ügyműködés magatartása	0	0	1	3	65	0	69
Érthetőség	0	0	1	8	60	0	69
Szaktudás	0	0	1	3	65	0	69
Kommunikáció, közlemény	0	0	1	3	65	0	69
Sikeres ügyműködés	0	1	1	5	62	0	69
Honlap	0	0	2	18	41	8	69
Újság	0	0	2	21	39	7	69
Telefonos tájékoztatás	0	0	1	10	51	7	69
Személyes	0	0	1	2	60	6	69
Ügyműködés	0	0	1	6	62	0	69
Bánásmód	0	0	0	4	65	0	69
Közérthetőség	0	0	1	12	56	4	69
Hivatali környezet	0	0	1	8	59	1	69
Ügyműködés ideje	0	0	3	9	56	1	69
Ügyműködés rendje	0	0	4	10	54	1	69
Összesen	0	1	22	128	922		

## Kérdőív összesen



	1=rossz	2=kielegető	3=közepes	4=jó	5=nagyon jó	0=nem tudom, nem akarok válaszolni	Összesen
Kérdőív papíron	1=rossz	2=kielegető	3=közepes	4=jó	5=nagyon jó	0=nem tudom, nem akarok válaszolni	Összesen
Ügyintéző szakmai felkészültsége	0	0	0	4	58	0	62
Ügyintéző magatartása	0	0	0	2	60	0	62
Érthetőség	0	0	0	5	57	0	62
Segítkészség	0	0	0	2	60	0	62
Kommunikáció, közlésmód	0	0	0	2	60	0	62
Sikeres ügyintézés	0	0	0	4	58	0	62
Honlap	0	0	1	14	39	8	62
Újság	0	0	1	16	38	7	62
Telefonos elérhetőség	0	0	0	7	51	4	62
Személyes	0	0	0	2	55	5	62
Ügyfélbarát	0	0	0	2	60	0	62
Bánásmód	0	0	0	2	60	0	62
Közérthetőség	0	0	0	10	52	0	62
Hivatall környezet	0	0	0	5	56	1	62
Ügyfélfogadás ideje	0	0	1	5	55	1	62
Ügyfélfogadás rendje	0	0	1	7	53	1	62
Összesen	0	0	4	89	872	27	

## Papír alapú értékelés

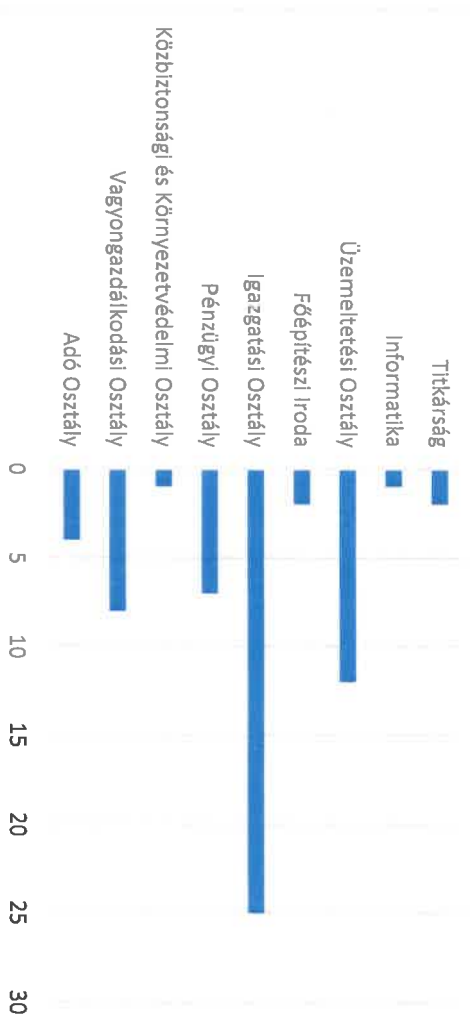


	1=rossz	2=kielégítő	3=közepes	4=jó	5=nagyon jó	0=nem tudom, nem akarok válaszolni	Összesen
Kérdőív online							
Ügyintéző szakmai felkészültsége	0	0	1	2	4	0	7
Ügyintéző magatartása	0	0	1	1	5	0	7
Érthetőség	0	0	1	3	3	0	7
Segítőkézség	0	0	1	1	5	0	7
Kommunikáció, közlésmód	0	0	1	1	5	0	7
Sikeres ügyintézés	0	1	1	1	4	0	7
Honlap	0	0	1	4	2	0	7
Újság	0	0	1	5	1	0	7
Telefonos tájékoztatás	0	0	1	3	0	3	7
Személyes	0	0	1	0	5	1	7
Ügyfélbarát	0	0	1	4	2	0	7
Bánásmód	0	0	0	2	5	0	7
Közérthetőség	0	0	1	2	4	0	7
Hivatali környezet	0	0	1	3	3	0	7
Ügyfélfogadás ideje	0	0	2	4	1	0	7
Ügyfélfogadás rendje	0	0	3	3	1	0	7
Összesen	0	1	18	39	50	4	

Milyen formában kereste fel a Hivatalt?	
Postai úton	1
Elektronikusan	2
Telefonon	11
Személyesen	48
<b>Összesen</b>	<b>62</b>

Melyik szervezeti egységet kereste fel a Hivatalban?	
Adó Osztály	4
Vagyongazdálkodási Osztály	8
Közbiztonsági és Környezetvédelmi Osztály	1
Pénzügyi Osztály	7
Igazgatási Osztály	25
Főépítész iroda	2
Üzemeltetési Osztály	12
Informatika	1
Titkárság	2

### Szervezeti egységek papíron



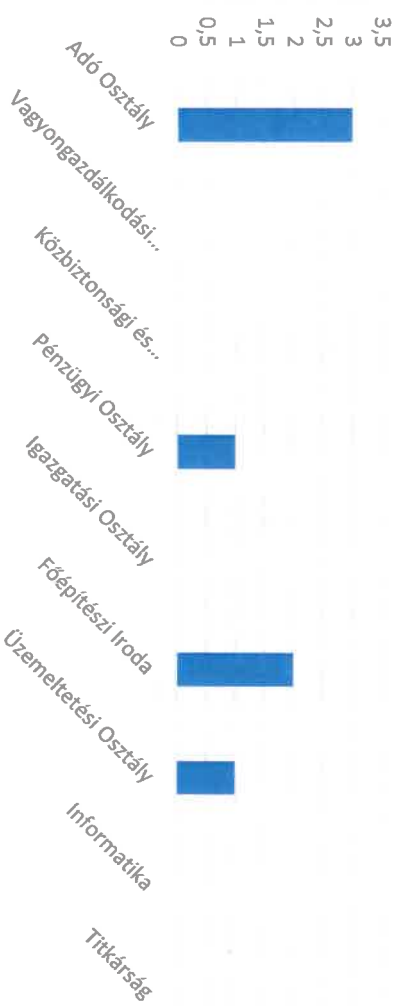
Mennyi időt töltött várakozási idővel	Mennyi idő alatt intézték el az ügyét		
Azonnal fogadtak	Néhány perc	42	22
5-15 percet	5-15 perc	13	29
15-20 percet	15-20 perc	3	6
20 percnél többet	20 percnél tovább	3	4
<b>Összesen</b>	<b>Összesen</b>	<b>61</b>	<b>61</b>



Milyen formában kereste fel a Hivatalt?	
Postai úton	0
Elektronikusan	3
Telefonon	2
Személyesen	2
<b>Összesen</b>	<b>7</b>

Melyik szervezeti egységet kereste fel a Hivatalban?	
Adó Osztály	3
Vagyongazdálkodási Osztály	0
Közbiztonsági és Környezetvédelmi Osztály	0
Pénzügyi Osztály	1
Igazgatási Osztály	0
Főépítési Iroda	2
Üzemeltetési Osztály	1
Informatika	0
Titkárság	0
<b>Összesen</b>	<b>7</b>

### Szervezeti egységek online



Mennyi időt töltött várakozási idővel?	Mennyi idő alatt intézték el az ügyét	
Azonnal fogadtak	3 Néhány perc	2
5-15 percet	4 5-15 percet	2
15-20 percet	0 15-20 percet	3
20 percnél többet	0 20 percnél többet	0
<b>Összesen</b>	<b>7 Összesen</b>	<b>7</b>

## Online vevői

