

**SZABADSZÁLLÁS VÁROS**  
**POLGÁRMESTERI HIVATALA**  
6080 Szabadszállás, Kálvin tér 1.  
Tel.: (06) 76-558-006; Fax: (06) 76-558-146  
E-mail: [szabadszallas@szabadszallas.hu](mailto:szabadszallas@szabadszallas.hu)  
[www.szabadszallas.hu](http://www.szabadszallas.hu)

# SZERVEZETFEJLESZTÉS

## 2. sz. melléklet

ÁROP-1.A.2/A-2008-0174 jelű és „Szabadszállás Város Polgármesteri Hivatalának szervezetfejlesztése” című pályázat keretei között elvégzett szakértői, tanácsadói feladatok

### I. ütem

Érvényessége kiterjed **Szabadszállás Város Önkormányzata Polgármesteri Hivatala** vezetőire, alkalmazottaira, partnerkapcsolataira, a szervezetfejlesztéssel érintett valamennyi hivatali működési folyamatra.

**A kiadás dátuma: 2010.05.05.**



A Projekt az Európai Unió támogatásával,  
az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.  
**Készítette: 4Sales Systems Kft.**

# Ügyfél elégedettség mérés

## 1. Életkora

- 14-18év
- 19-25 év
- 26-45 év
- 46-62 év
- 62 év feletti

## 2. Neme

- Nő
- Férfi

## 3. Iskolai végzettsége

- Nincs
- 8 általános
- Középfokú
- Felsőfokú

## 4. Munkaviszonya

- Alkalmazott
- Vállalkozó
- Nyugdíjas
- Tanuló
- GYES-GYED
- Munkanélküli
- Egyéb

## 5. Állandó lakhelye

- Szabadszállás
- Szabadszállás és környéke
- Egyéb

## 6. Családi állapota

- Háza
- Hajadon
- Nőtlen
- Élettársi kapcsolat
- Elvált
- Különél
- Özvegy

### **7. Eltartottak száma**

- 1
- 2
- 3 vagy annál több

### **8. Kiskorú gyermek**

- 1 fő
- 2 fő
- 3 fő vagy annál több

### **9. Nagykorú gyermek**

- 1 fő
- 2 fő
- 3 fő vagy annál több

### **10. Egyéb eltartott**

- 1 fő
- 2 fő
- 3 fő vagy annál több

### **11. Hol intézi ügyeit leggyakrabban?**

- Gyámügy
- Pénzügyi Iroda (Adó részleg)
- Építéshatósági és Beruházási csoport
- Szociális Hatósági és Okmányiroda
- Titkárság

### **12. Milyen ügyekben keresi fel a hivatalt?**

- Okmányokért
- Építési ügyekben
- Szociális és egészségi ügyekben
- Oktatás; nevelés; sport; művészet; művelődés
- Szabálysértési és birtokvitás ügyekben
- Szerződést; megállapodást köt
- Gyámügyekben
- Általában adatlapot; csekket; nyomtatványt kér
- Lakásügyekben
- Információt; tájékoztatást kér
- Adóügyekben

**13. Milyen gyakran keresi fel a hivatalt?**

- ritkán (évente egy-két alkalommal)
- gyakran (havonta többször)

**14. Milyen napokon?**

- ügyfélfogadási időben
- ügyfélfogadási időn kívül

**15. Megfelelőnek tartja-e az ügyfélfogadási rendet?**

- Igen
- Nem

**16. Megfelelőnek tartja-e a Hivatal tájékoztatási rendjét?**

- Igen
- Nem

**17. Általában sikerül-e elintéznie ügyeit?**

- Első próbálkozásra
- Nem sikerül
- Sokadik próbálkozásra sikerül

**18. Véleménye szerint ahhoz, hogy valamit elintézzon a Polgármesteri Hivatalban, mennyire van szüksége türelemre?**

- Nagyon
- Közepesen
- Kicsit
- Egyáltalán nem

**19. Véleménye szerint ahhoz, hogy valamit elintézzon a Polgármesteri Hivatalban, mennyire van szüksége összeköttetésre?**

- Nagyon
- Közepesen
- Kicsit
- Egyáltalán nem

**20. Hogyan értékeli a lakosság és a hivatal kapcsolatát egy ötfokú skálán?**

**1                      2                      3                      4                      5**

**21. Értékelje ötfokú skála segítségével az alábbi állításokat.  
(Az 5 azt jelenti, hogy teljesen egyetért az állítással, az 1 azt,  
hogy egyáltalán nem.)**

**A településeken jól ismerik a Polgármesteri Hivatalt.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatalban egyenlő bánásmódban részesülnek az ügyfelek.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatal közérthető információkkal segíti a lakosokat.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**Az ügyfelek elégedettek lehetnek a tisztviselők munkájával.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatal munkatársai szakmailag jól felkészültek.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatal épülete megfelel a céljának.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatal könnyen megközelíthető.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatalban könnyű megtalálni a keresett ügyintézőket.**

**1                    2                    3                    4                    5**

**A Hivatalban nem személytelen az ügyintézés.**

**1                      2                      3                      4                      5**

**Az emberek elégedettek a Hivatal munkájával.**

**1                      2                      3                      4                      5**

A mai ügyintézésre vonatkozó adatok

**22. Hogyan, milyen segítséggel találta meg az ügyben illetékes irodát?**

- tájékoztató tábla
- megkérdezett egy ügyintézőt
- levélben megadott szoba
- helyismeret
- előzetes telefonos tájékoztatás

**23. Mennyi időt tölt várakozással, mielőtt fogadták Önt?**

- Azonnal fogadtak
- 30 percen belül fogadtak
- 30 percen túl fogadtak
- Ma nem fogadtak

**24. Mennyi időt várákozott?**

- Az ügyintézéshez szükséges idő
- A szükségesnél több idő
- Indokolatlanul hosszú idő

**25. Mennyi időt foglalkoztak Önnel?**

- kb. 1-3 perc
- maximum 15 perc
- 15-30 perc között
- 30 percnél többet

**26. Amennyiben kérelme, elvárása nem teljesült, miben látja ennek okát?**

- A jogszabály nem tette lehetővé
- Pénzhiány
- Az ügyintéző felkészületlen volt
- Nem a Hivatal hatáskörébe tartozott

**27. Milyennek ítéli meg az ügyintézést más hivatalokhoz képest?**

- Sokkal jobbnak
- Jobbnak
- Azonosnak
- Rosszabbnak
- Sokkal rosszabbnak

**28. Honnan szerez információt a Polgármesteri Hivatal és az Önkormányzat működéséről?**

- helyi lapok
- televízió
- személyesen a Polgármesteri Hivataltól
- internet

**29. Használná, használja e a véleménynyilvánítás interneten hozzáférhető formáit?**

- Hírlevél
- Fórum
- Blog