

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI VIZSGÁLAT

Előzmény

Békéscsaba Megyei Jogú Város Polgármesteri Hivatala minőségpolitikájában azt tűzte ki célként, hogy megfeleljen az ügyfelei és a város polgárai által támasztott elvárásoknak. Ennek érdekében vállalta, hogy évente ügyfél-elégedettségi felmérést végez, amelyet 2009. évben megvalósított.

Általános vizsgálati tapasztalatok

Az elégedettség vizsgálat elsődleges célja az ügyfelek elégedettségének a mérése, ami megfelelően értelmezve jól alkalmazható, mint a tevékenység minőségének egy jellemzője. Az eredmények alkalmasak a javítandó pontok meghatározására is.

A kérdőív összeállítása a hivatal ügyfélfogadási és tájékoztatási rendjére, az ügyfelek részéről az osztályok felkeresésének gyakoriságára, az ügyintézők magatartására, az ügyintézés szakszerűségére terjedt ki. A válaszadás anonim módon történt.

A vizsgálati időszakban 103 kérdőív gyűlt össze, ami viszonylag kevés. Ahhoz, hogy a felmérés valóban tényfeltáró legyen, reprezentatív mintának kellene lennie. A kitöltés is sok esetben hiányos. (Ennek oka lehet figyelmetlenség, vagy az, hogy az ügyfél nem akarta vagy nem tudta az adott kérdést megválaszolni.)

1. Ügyféladatok (az ügyfelek szociológiai, demográfiai jellemzői):

A kérdőívet kitöltő ügyfelek neme, életkori, munkavállalói pozíciója, illetve iskolai végzettsége és állandó lakhelye szerinti megoszlását mutatják az alábbi táblázatok:

A válaszadók nemek szerinti megoszlása:

	Fő	Arány
Férfi	42	40 %
Nő	42	40 %
Nem válaszolt	19	20 %
Összesen	103	100 %

A kérdőíveket kitöltők között 40 % volt a férfi és szintén 40 % volt a nő ügyfél is. Az adatokat torzítja a nem válaszolók 20 %-os aránya.

A válaszadók életkor szerinti megoszlása:

	Fő	Arány
14-18	0	0
19-25	7	6,8 %
26-45	29	28,2 %
46-62	41	39,8 %
62-	10	9,7 %
Nem válaszolt	16	15,5 %

A 46-62 éves korosztály válaszadási kedve volt a legnagyobb. Jellemzően a hivatal szolgáltatásait az aktív korosztály veszi igénybe.

A válaszadók munkaerő-piaci pozíciója szerinti megoszlása:

	Fő	Arány
Van munkája	52	50 %
Munkanélküli	5	4,8 %
Inaktív	23	22,6%
Nem válaszolt	23	22,6 %
Összesen	103	100 %

Az adatokat összehasonlítva a KSH 2009. évre kiadott Békés megyére vonatkozó adataival megállapítható, hogy az inaktívak és a munkanélküliek aránya is alulreprezentált. Ennek valószínűleg az az oka, hogy a választ nem adók többsége ebből a két csoportból kerülhetett ki.

A válaszadók iskolai végzettség szerinti megoszlása:

	Fő	Arány
Kevesebb, mint 8 általános	1	0 %
8 általános	3	2,9 %
középiskola	48	46,6 %
felsőfokú	30	29,1 %
Nem válaszolt	22	21,4 %
Összesen	103	100 %

Az ügyfelek között a középiskolai és a felsőfokú végzettségűek vannak jelentős többségben.

A válaszadók állandó lakhely szerinti megoszlása:

	Fő	Arány
Békéscsaba	76	73,8 %
Békéscsaba környéke	1	0 %
Egyéb	4	3,8 %
Nem válaszolt	22	22,4 %
Összesen	103	100 %

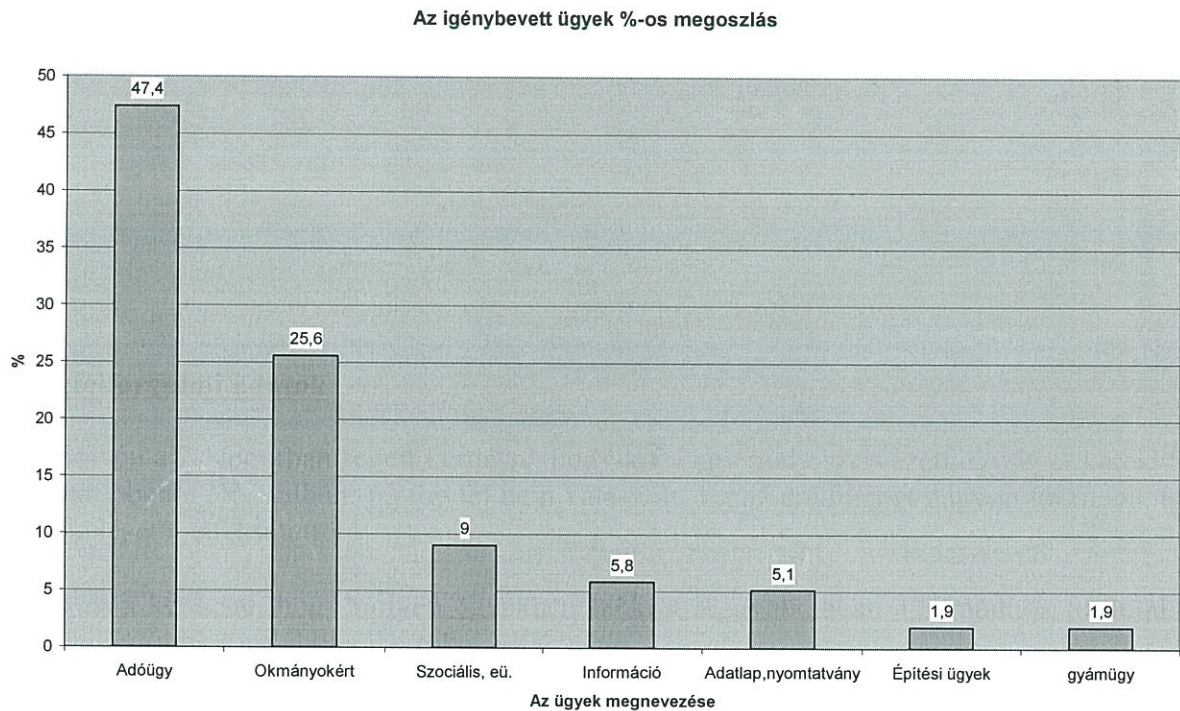
A táblázatból kitűnik, hogy a válaszadók jelentős része békéscsabai, tehát a hivatal szolgáltatásait a helyiek veszik elsősorban igénybe.

A kiértékelés során a családi állapot illetve az eltartottak számától eltekintettünk a nagyon alacsony számú válasz miatt.

2. Ügyfélforgalmi adatok

A kérdőíven a 2.1 pontban feltett kérdésre, hogy kit, vagy mely szervezeti egységet keresi fel leggyakrabban a Hivatalban, 63 ügyfél nem válaszolt. Ez az eredményt nagyon torzítaná, így az értékelésétől eltekintettünk.

2.2. Arra a kérdésre, hogy milyen ügyekben szokott leggyakrabban a hivatalhoz fordulni, a kérdőívet kitöltők az alábbi válaszokat adták:



A válaszadók 47,4 %-a adóügyekkel kapcsolatban kereste fel a hivatalt, míg 25,6 % valamilyen okmányért. Jelentős (9 %) a szociális és egészségi ügyekben eljárók száma is.

2.3. A megkérdezettek 66 %-a ritkán, 3,1 %-a igen ritkán, 27,7 % gyakran, 3,2 % igen gyakran fordul meg a Hivatalban ügyintézés céljából. Tehát a többség évente 1-2 alkalommal keresi fel azt.

2.4. A kérdőívet kitöltők 99%-ban megfelelőnek tartják a Hivatal ügyfélfogadási rendjét. Kevés válasz érkezett arra, hogy miért tartják megfelelőnek, több esetben rosszul értelmezték a kérdést. Azok, akik jól értelmezték legfőbb indoknak az alábbiakat jelölték meg:

- más munkahely munkaidejéhez igazodik,
- van meghosszabbított ügyfélfogadási nap
- délután is lehet ügyet intézni.

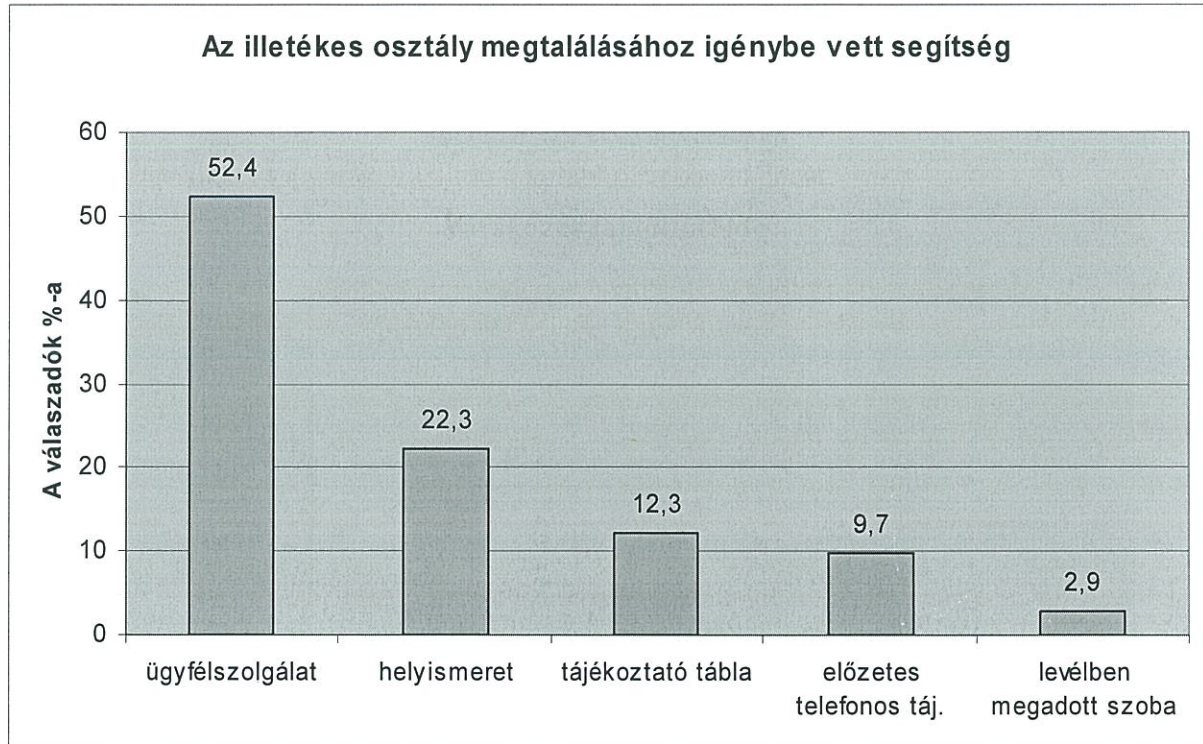
2.5. 98,9 % megfelelőnek tartotta a Hivatal tájékoztatási rendjét is. Viszont nagyon kevesen válaszoltak arra, miért tartják azt megfelelőnek. A válaszokból arra lehet következtetni, hogy a megkérdezettek nem voltak teljes mértékben meggyőződve arról, hogy mire irányul a kérdés. Akik megértették és válaszoltak is a szakszerűséget és a pontosságot emelték ki.

3. Az aznapi ügyintézésre vonatkozó adatok

Az ügyfelek válaszadási készsége ebben a pontban volt a legmagasabb (95 %).

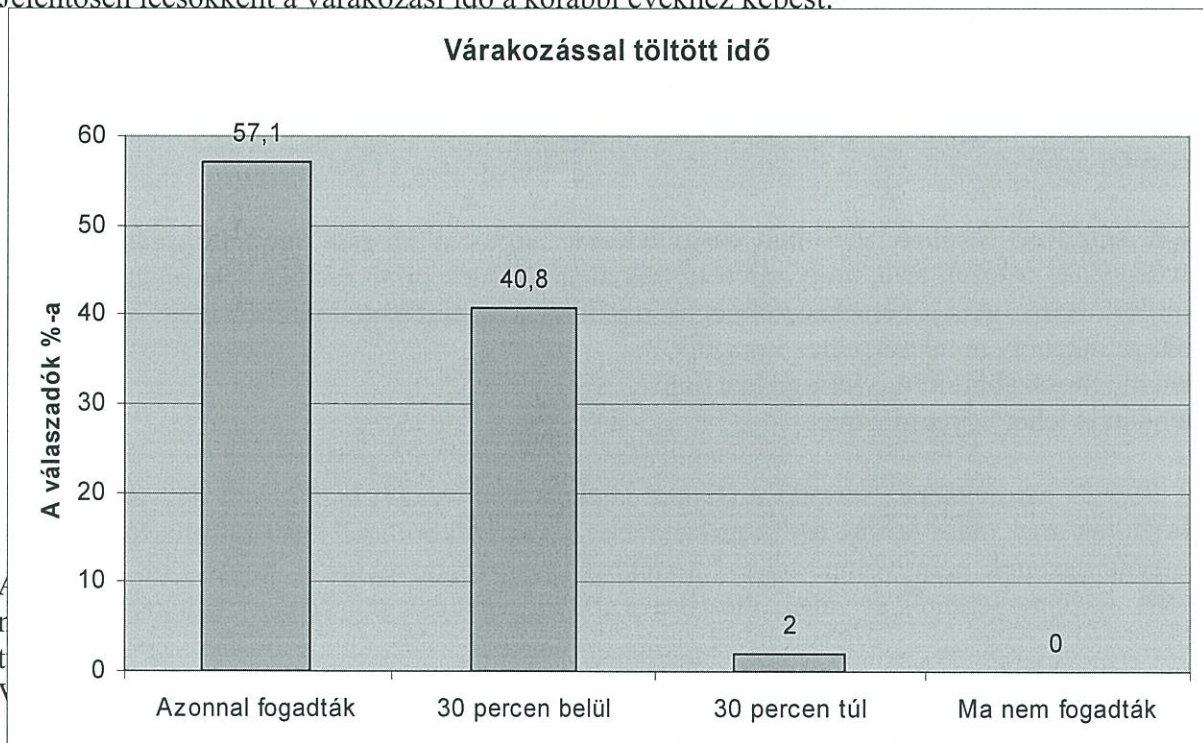
3.1. Az ügyben illetékes osztály megtalálása

A kérdőívet kitöltők 52,4 %-a az ügyfélszolgálatról kért segítséget ahhoz, hogy az adott osztályt megtalálja. 22,3 % a helyismeretét részesítette előnyben. Kevesen kértek előzetesen telefonon tájékoztatást és jellemzően nem jegyzik meg az értesítő levélben feltüntetett szobaszámot sem.



3.2. Várakozási idő

Jelentősen lecsökkent a várakozási idő a korábbi évekhez képest.



3.3. Ügyintézésre fordított idő

4 kategóriát jelöltünk meg, amelyből választani lehetett. A megkérdezettek többsége (59,7 %-a) max. 15 percet volt az adott ügyintézőnél. 33,3 % 1-3 perc közötti kategóriát választotta. A megkérdezettek 6 %-a töltött max. 30 percet az ügyintézéssel. Egyetlen ember volt, akinek az ügyintézése a 30 percet meghaladta.

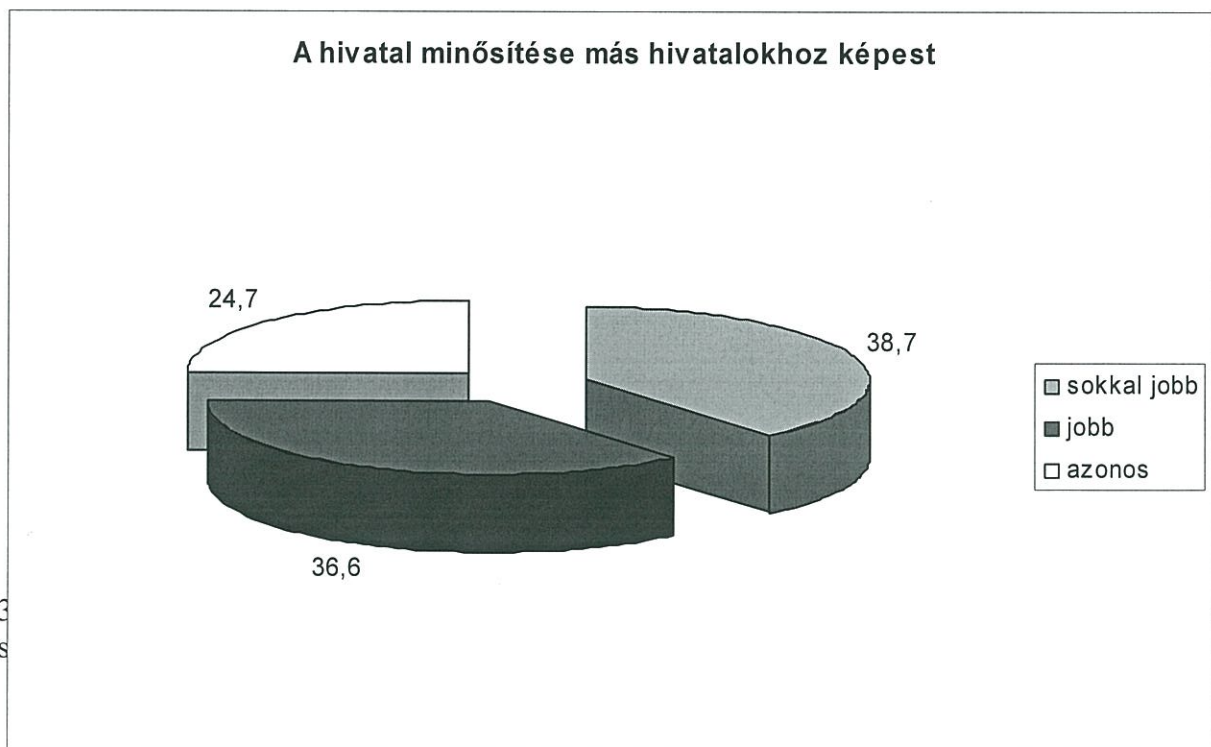
3.4. Ebben a pontban arra voltunk kíváncsiak, hogy akinek a kérelme nem teljesült, miben látta ennek az okát. Összesen 17 válasz érkezett erre a kérdésre. 52,9 %-ban a jogszabály nem tette lehetővé, 17,6%-ban pénzhányra hivatkoztak, szintén 17,6 % jelölte meg okként, hogy nem a Hivatal hatáskörébe tartozott. Egyéb okokra 11,9 % hivatkozott. A megkérdezettek közül senki nem jelölte meg a szervezeti hiányosságot és ügyintézőt sem hibáztattak egyetlen esetben sem.

3.5. A hivatal ügyintézésének minősítése, más hivatalokhoz képest.

Az ügyfelek 90 %-a válaszolt erre a kérdésre. 5 kategóriát választottunk ki a minősítésre. Az alábbi kategóriák közül választhattak:

- Sokkal jobb
- Jobb
- Azonos
- Rosszabb
- Sokkal rosszabb

A válaszadók 3 kategóriát vettek igénybe, ezek %-os megoszlását az alábbi kördiagram szemlélteti:



64 fő (62,1 %) nem adott választ erre a kérdésre. A választ adók sem javasoltak semmit, hanem a pozitív visszajelzés kifejtésére ragadták meg a lehetőséget. Ez alapján ügyfeleink elégedettek az ügyintézés színvonalával, köszönik az ügyintézők odaadó, segítőkész munkáját.

A kérdőív 3. oldala az „Ügyfél véleménye”. Itt névvel és lakcímmel ellátva is leírhatták az ügyfelek a véleményüket a Hivatal munkájáról, dolgozójáról. 10 esetben éltek ezzel a lehetőséggel és maradéktalanul pozitív visszajelzésre használták.

Összegzés:

A Hivatal ügyintézését az ügyfelek megfelelőnek, jónak tartják. Célként tűzzük ki a továbbiakban is, hogy a színvonala ne csökkenjen. Javítandó pont, hogy az ügyfelek sokkal szélesebb körét be kell vonni az ügyfél-elégedettségi vizsgálatba, ezért szükséges változtatnunk a kérdőívek kiadási rendjén.

B é k é s c s a b a, 2010. január 19.



Dr. Kiss Gyula
minőségirányítási vezető