



K Ú R I A
Ügykezelő Iroda
1055 Budapest, V., Markó utca 16.

Tisztelt Ügyfeleink!

Tájékoztatjuk Önöket, hogy bíróságunk 2016. január 15- február 15 közötti időszakban az Önök segítő közreműködésével „Ügyfél-elégedettséget” mért.

Segítő közreműködésüket ezúton is köszönjük.

A Kúria Ügykezelő Irodájának ügyfél-elégedettségi kérdőíve a Kúria szervezetfejlesztési programja keretében került először kidolgozásra 2014. évben.

Kutatásunk célja:

Munkánk arra irányult, hogy feltárjuk milyen a Kúria Ügyfélkezelő Iroda - ezen belül az Ügyfélfogadó iroda - tevékenységének jelen megítélése ügyfelei körében, és az ügyfelek milyen fejlesztéseket javasolnak elégedettségük javulása érdekében.

Egy szolgáltatást nyújtó szervezet ügyfélpolitikájának kritikus eleme a minőség, amelynek ügyfélorientált javítása a szervezeti működés továbbfejlesztésének egyik hatékony eszköze. A fejlesztési folyamat kiindulási alapját az ügyfélkör igényeinek pontos meghatározása, a kapott szolgáltatás minőségéről kialakult elvárások felmérése, elemzése biztosíthatja.

A szolgáltatás minőség-összetevői korlátozottan mérhető paraméterek, a mérési eredményeket nagymértékben befolyásolják egyes eseti (kedvező vagy kedvezőtlen) ügyféltapasztalatok. Ennek ellenére szükséges a minőség bizonyos fokú mérése, jó közelítéssel ugyanis ezt tekintjük az ügyfelek elégedettségével legszorosabb kapcsolatban álló mutatónak.

Az Ügykezelő Iroda szolgáltatásával kapcsolatos megelégedettség kialakulása





A felmérés során nyert adatok feldolgozása és kiértékelése számítógépen (Excel táblázatban) történt. A kapott táblázatokat írásos jelentés formájában elemeztük.

A KÉRDŐÍVEK SZERKEZETE

A kérdéssor a következő logikai szerkezetet követte:

- A válaszadók szegmentációjára vonatkozó kérdések
 - * életkor
 - * iskolai végzettség
- Kinek az ügyében kereste fel az irodát
- A szolgáltatás igénybevételének vonatkozó kérdés
- Az Ügykezelő Iroda munkájának összesített megítélése
- Az ügyintézés során szerzett tapasztalatai, az Ügykezelő Iroda munkájára vonatkozó kérdések:
 - * Kiszolgálás előtti várakozási idő
 - * Mennyire volt elégedett az ügyintézés gyorsaságával
 - * Az ügyintézők szakmai felkészülésével való megelégedés
 - * Az ügyintézők hozzáállásának megítélése
 - * Körülmények (rend, tisztaság, kényelmi szempontok)
 - * Tapasztalt hibák
- Szolgáltatások fejlesztésére vonatkozó kérések

KUTATÁSI EREDMÉNYEK

Felmérésünk során az Ügykezelő Irodán személyesen megjelenő ügyfelek közül – az ügyintézők figyelemfelhívása ellenére – csak az a 59 fő vállalkozott a kérdőív kitöltésére, akik tényleges ügyintézésre, betekintésre és nemcsak beadvány beadására keresték fel irodánkat.

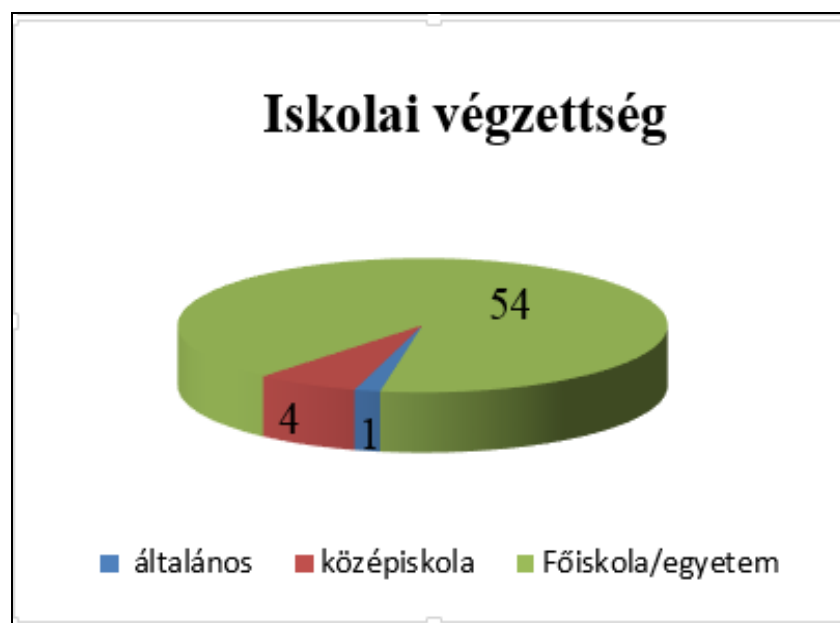
SZEGMENTÁCIÓS KÉRDÉSEKRE ADOTT VÁLASZOK ÉRTÉKELÉSE

A válaszadók megoszlása életkor szerint



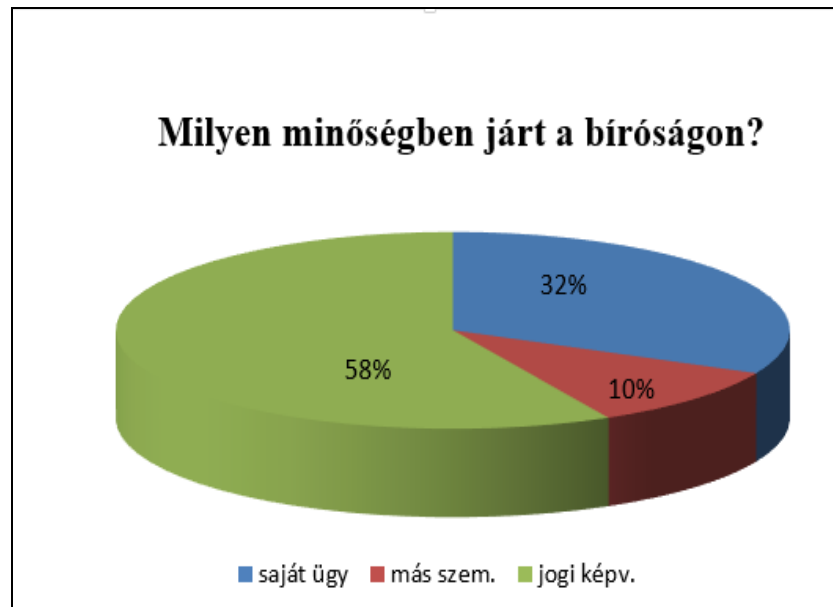
A válaszadók között nem volt olyan ügyfél, aki még nem töltötte be a 20. életévét, a többi válaszadó közül 11 fő 20 és 30 év közötti, 11 fő 31 és 40 év közötti, 8 fő 41 és 50 év közötti, 17 fő 51 és 65 év közötti és 12 fő 65 év feletti volt.

A válaszadók megoszlása iskolai végzettség szerint



Iskolai végzettség alapján ügyfeleink közül 54 fő (91%) felsőfokú (egyetemi, vagy főiskolai) végzettséggel, 4 fő (7%) pedig középfokú végzettséggel rendelkezik, általános iskolai végzettségű 1 fő (2%) volt.

Milyen minőségben kereste fel az Ügykezelő Irodát?



Erre a kérdésre az 59 válaszadó közül saját ügyben 19 fő (32%), más személy képviseletében 6 fő (10%) és jogi képviselőként 34 fő (58%) kereste fel az Ügyfélfogadó Irodát.

Hányadszor vette igénybe az Ügykezelő iroda szolgáltatását?



Erre kérdésre az 59 válaszadó közül 22 fő (37%) először, többször 27 fő (46%) és 10 fő (17%)

jelölte be, hogy rendszeresen veszi igénybe az Ügykezelő Iroda szolgáltatásait.

Milyen módon lépett kapcsolatba az Ügykezelő Irodával?

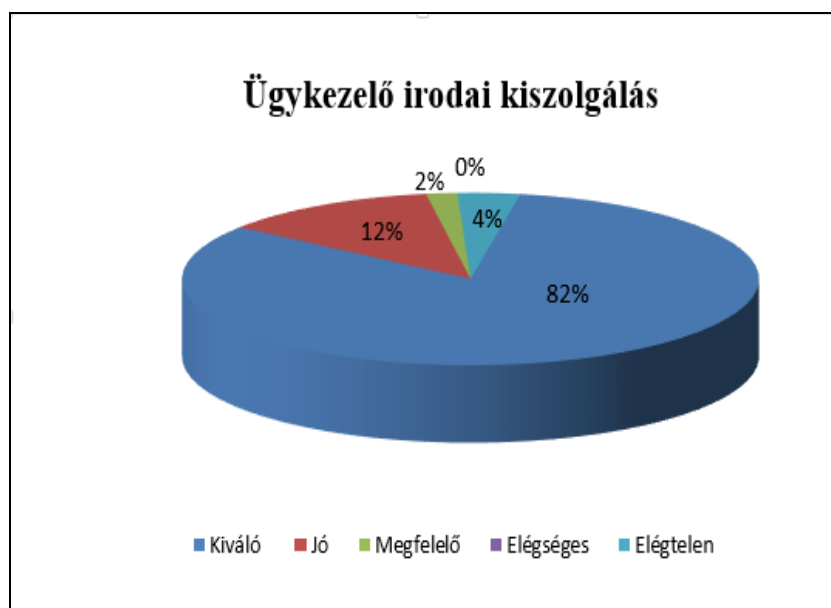
1. kérdés



Erre a kérdésre 63 választ adtak ügyfeleink, mert három fő a személyes megjelenés mellett a levélben és a telefonos kapcsolattartást is bejelölte, ezért a válaszok az alábbiak szerint alakultak: Válaszadóink közül 57 fő (90%) személyesen, 0 fő levélben, 5 fő (8%) telefonon, e-mailen, 1 fő (2%) és egyéb módon 0 fő (0%) lépett kapcsolatba az Ügykezelő Irodával.

Az Ügykezelő Iroda munkájának összesített megítélése

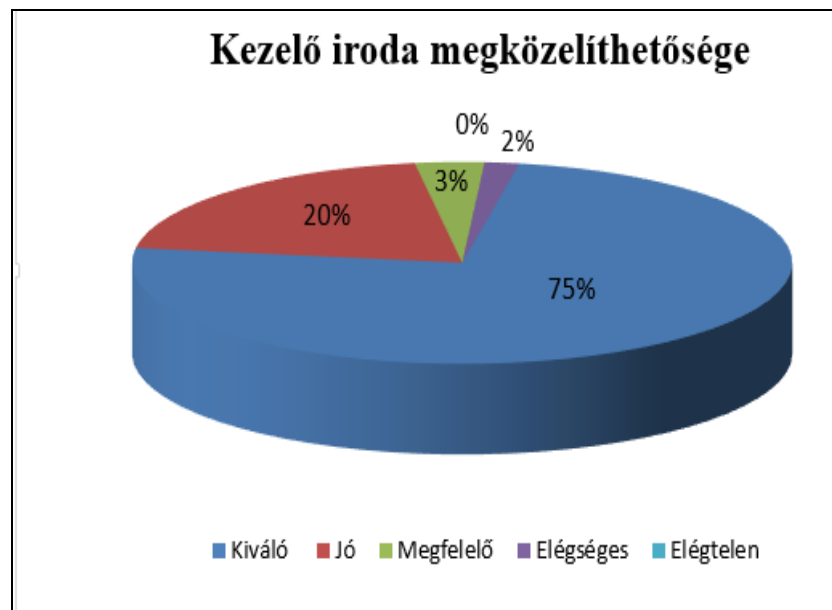
2. kérdés



A válaszadók közül az Ügykezelő Iroda kiszolgálás munkájának összesített értékelését 57 fő végezte. A fenti ábrából látszik, hogy a megkérdezettek közül kiváló minősítést 47 fő (82%), jó minősítést 7 fő (12%), megfelelőt 1 fő (2%) és 2 fő (4%) elégtelenre értékelte az Ügykezelő Iroda kiszolgálását. Erre a kérdésre 2 fő nem válaszolt. A válaszadók összességében (94 %) a kiváló és jó besorolást adták és elenyésző azok száma, akik elégedetlenségüket fejezték ki.

Az Ügykezelő Iroda épületen belüli megközelíthetősége

3. kérdés

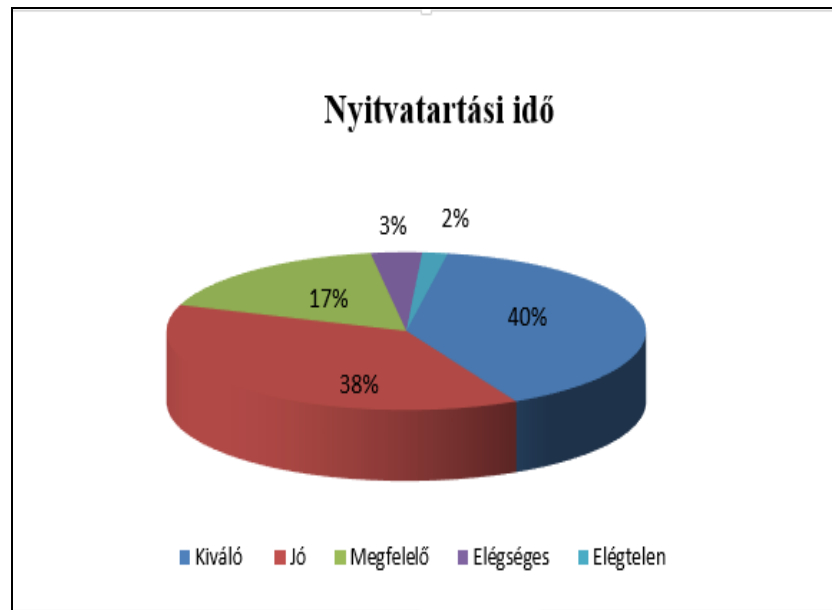


Az Ügykezelő Iroda az Igazságügyi Palota épületén belüli megközelíthetőségével kapcsolatos kérdés értékelését minden válaszadó elvégezte. Kiváló értékelést 44 fő (75%), 12 fő (20%) jó minősítést, 2 fő (3%) megfelelő, elégséges 1 fő (2%) értékelést adott.

AZ ÜGYINTÉZÉS SORÁN SZERZETT TAPASZTALATAI, AZ ÜGYKEZELŐ IRODA MUNKÁJÁRA VONATKOZÓ KÉRDÉSEK

Az Ügykezelő Irodának a nyitvatartási ideje

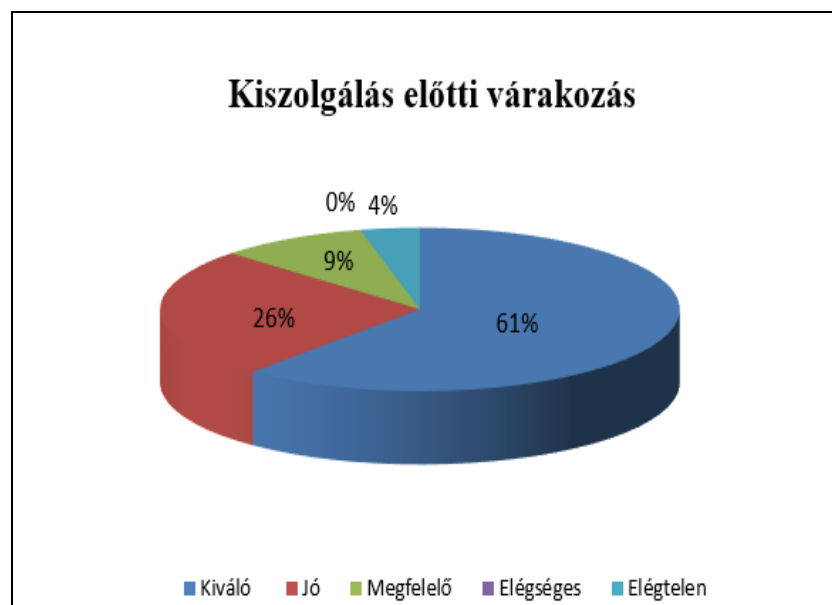
4. kérdés



A 2014. július 15-től a keddi napokon meghosszabbított nyitva tartással kapcsolatos kérdésre 58 fő válaszolt. A válaszadók közel 80%-a kiváló és jó értékelést, 10 fő (17%) megfelelő, 2 fő (3%) elégséges és 1 fő (2%) még mindig kevésnek, elégtelennek minősítette.

Kiszolgálás előtti várakozási idő

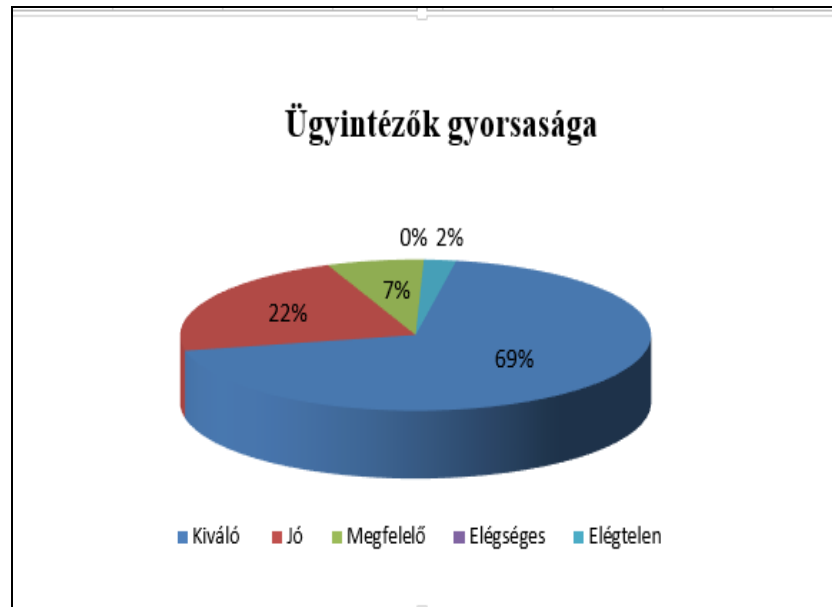
5. kérdés



A kiszolgálás előtti várakozás időről szintén csak 54 fő nyilvánított véleményt, kiválónak 33 fő (61%), jónak 14 fő (26%), megfelelőnek 5 fő (9%), elégséges válasz 0 fő (0%) és elégtelennek 2 fő (4%) tartotta.

Mennyire volt elégedett az ügyintézés gyorsaságával?

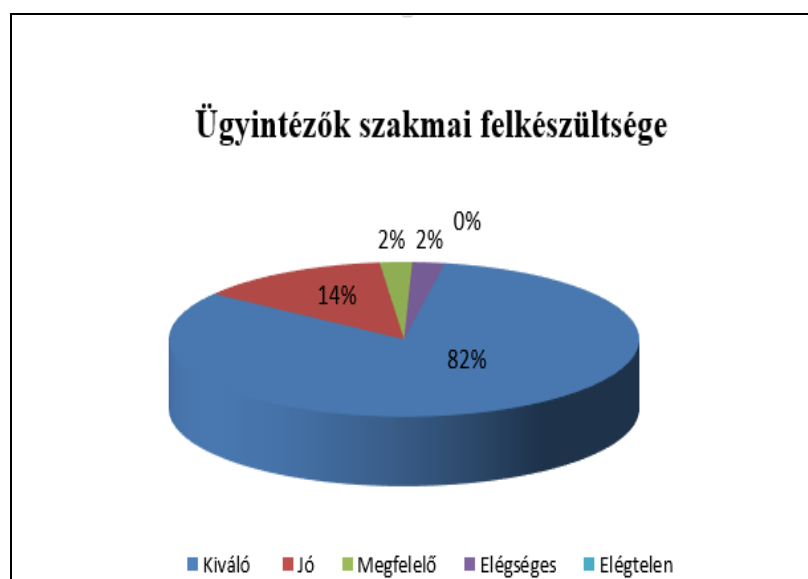
6. kérdés



Az ügyintézők gyorsaságával kapcsolatos kérdésre 45 fő válaszolt, közülük 31 fő (69%) kiváló 10 fő (22%) jó, 3 fő (7%) megfelelő, 1 fő pedig (2%) elégtelenre értékelte. Ezen a területen szintén a kiváló és a jó értékelések magas aránya miatt nem tartunk szükségesnek külön intézkedés bevezetését, de felhívtuk kollégáink figyelmét a mindenkitől elvárható maximális gyorsaságra.

Az ügyintézők szakmai felkészültségével való megelégedés

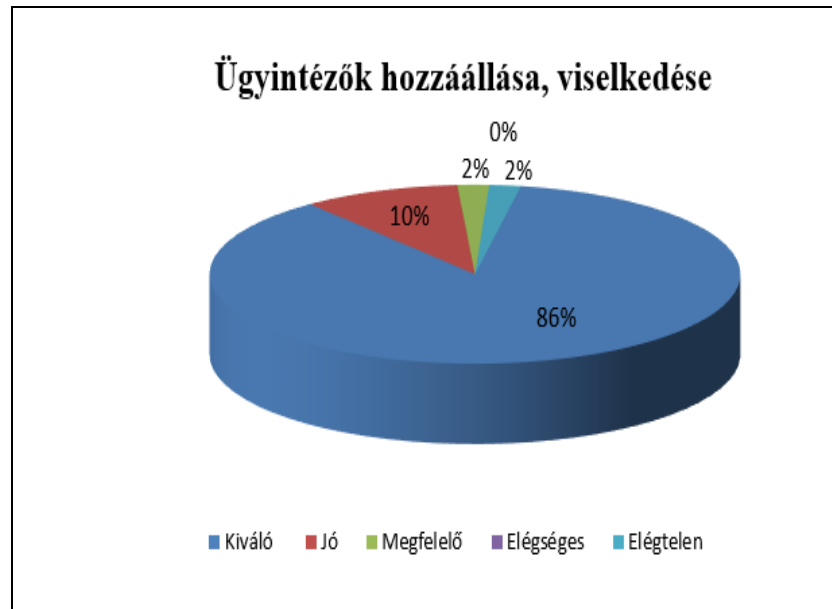
7. kérdés



Az ügyintézők szakmai felkészültségét 45 fő értékelt, közülük 37 fő (82%) kiváló, 6 fő (14%) jó, 1 fő (2%) megfelelő, 1 fő (2%) elégséges minősítést adott.

Az ügyintézők hozzáállásának megítélése

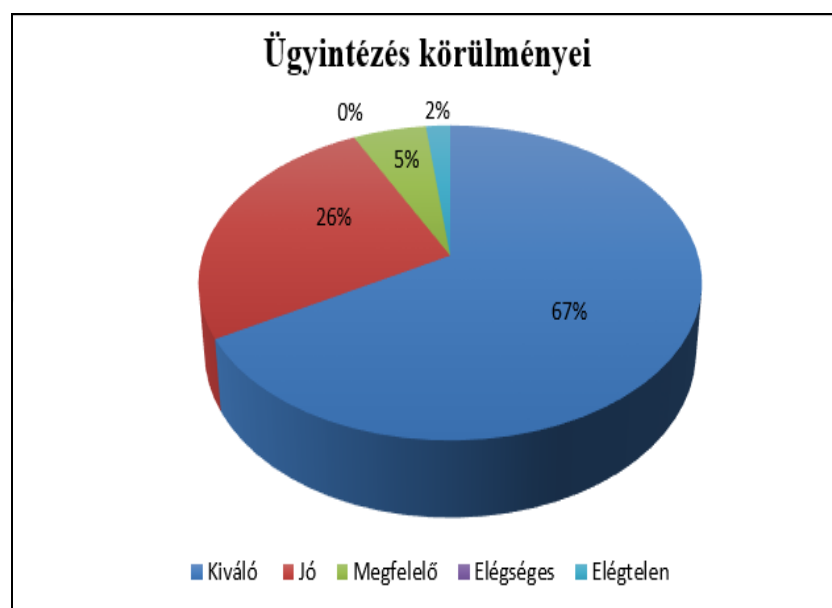
8. kérdés



Az ügyintézőknek munkájuk során megnyilvánuló segítőkészségét, udvariasságát a válaszadók (59-ből 52-en válaszoltak erre a kérdésre) 45 fő (86%) kiválóra és 5 fő (10%) jóra értékelte, 1 fő (2%) megfelelőre, elégséges 0 fő, 1 fő (2%) elégtelen értékelést adott.

Körülmények (rend, tisztaság, kényelmi szempontok)

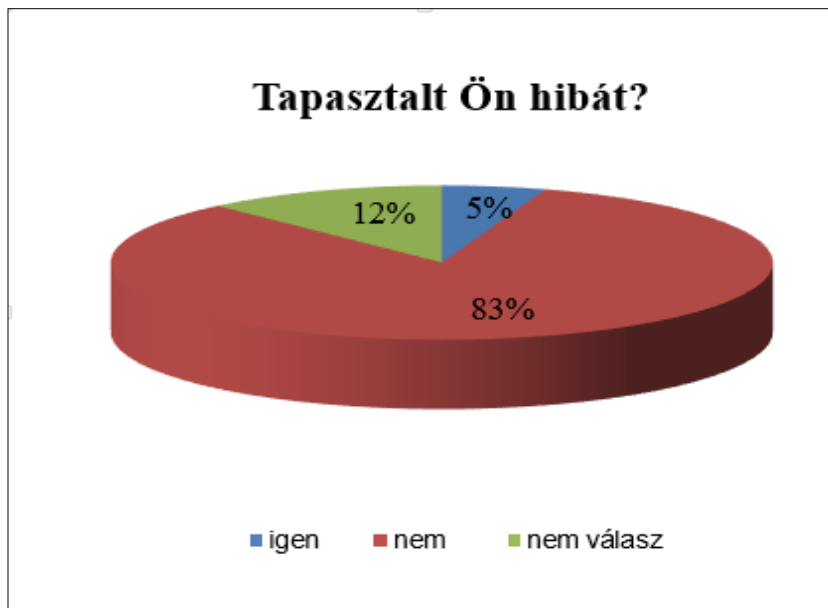
9. kérdés



A hivatali körülményeket (rend, tisztaság kényelem) a válaszadók körének 67%-a (36 fő) kiválóra, 26%-a (14 fő) jónak és 5%-a (3 fő) megfelelőre, 2%-a (1 fő) elégtelennek értékelte.

Tapasztalt hibák

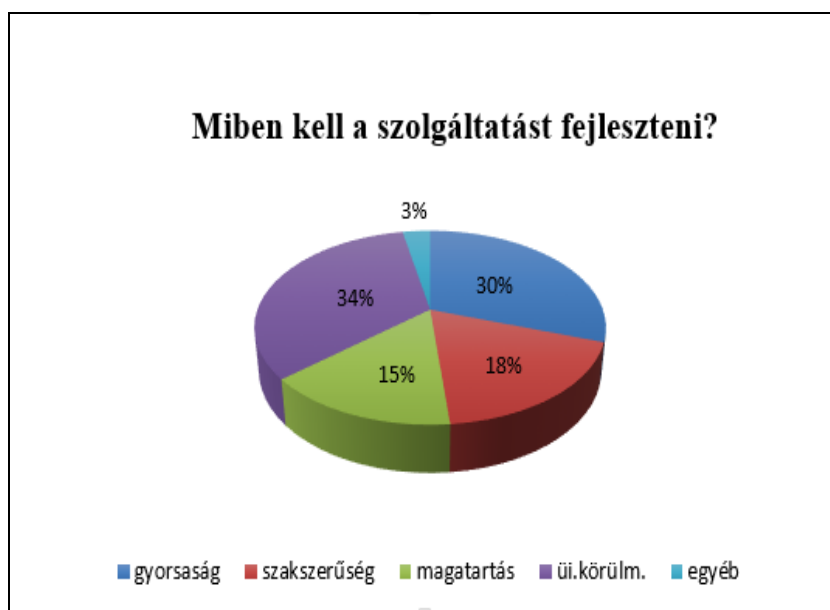
10. kérdés



Erre a kérdésre 3 fő (5%) igennel válaszolt, 49 fő (83%) nemmel, és 7 fő (12%) nem válaszolt.

Szolgáltatások fejlesztésére vonatkozó kérések

11. kérdés



Az elégedettséget befolyásoló tényezők, melyek megváltozása növelné az ügyfelek elégedettségét. A válaszadók az alábbi kérdésre szövegesen, szabad formában fejthették ki véleményüket – a kérdésekre a kérdőívet kitöltő 33 fő válaszadóból összesen 11 fő (34%) az ügyintézés körülményeit teszi első helyre (helyiség kis mérete, kényelmetlen, elhasználódott székek, világítási problémák). 10 fő (30%) az ügyintézés gyorsaságának növelését a második, 6 fő (18%) az ügyintézés szakszerűségének javítását teszi a harmadik helyre, az erre a kérdésre válaszolókból 1 főnek (3%) nem volt javaslata.

Ismételten felhívtuk dolgozóink figyelmét arra, hogy mindenki a tőle elvárható gyors, segítőkész munkájával szolgálja ki az ügyfeleket.

ÖSSZEGZÉS

Kutatási feladatunk a Kúrián működő Ügykezelő Irodájának ügyfél elégedettségvizsgálata volt. Az ügyfelek elégedettségéről kirajzolódott összképet úgy értékelhetjük, hogy **pozitív, homogén, szélsőségektől mentes.**

Melléklet

Ügyfél-elégedettségi kérdőív eredmény összefoglaló táblázat

A jelentést összeállította:

Taranyi Péterné
irodavezető

Berecz Ildikó
irodavezető -h.

Kérdések	Válaszok				
	<i>Kiváló</i>	<i>Jó</i>	<i>Megfelelő</i>	<i>Elégséges</i>	<i>Elégtelen</i>
1./ Értékelje összességében az Ügykezelő Iroda kiszolgálásának minőségét!	47 82%	7 12%	1 2%	0 0%	2 4%
2./ Az Ügykezelő Iroda épületen belüli megközelíthetősége	44 75%	12 20	2 3	1 2%	0 0%
3./ Az Ügykezelő Iroda nyitvatartási ideje	23 40%	22 38%	10 17%	2 3%	1 2%
4./ A kiszolgálás előtti várakozási idő	33 61%	14 26%	5 9%	0 0%	2 4%
5./ Ügyintézés gyorsasága	31 69%	10 22%	3 7%	0 0%	1 2%
6./ Ügyintézők szakmai felkészültsége	37 83%	6 13%	1 2%	1 2%	0 0%
7./ Ügyintézők hozzáállása, viselkedése (segítőkézség,)	45 86%	5 7%	1 2%	0 0%	1 2%
8./ Ügyintézés körülményei (rend, tisztaság)	36 67%	14 26%	3 5%	0 0	1 2
9./ Tapasztalt Ön hibát az ügykezelő részéről?		Igen 3 5%		Nem 49 86%	Nem <i>válaszolt</i>
					5 9%
10./ Milyen területen szükséges a szolgáltatás fejlesztése?	gyorsaság	szakszerü.	magatart.	üi.körülm.	nincs javasl
	10	6	5	11	1
	30%	18%	15%	34%	3%