



BÁCS-KISKUN MEGYEI KORMÁNYHIVATAL

Kiváló eredményekkel zárult az ügyfél-elégedettségmérés a Bajai Járási Hivatalban

Január elsejétől a korábban munkaügyi kirendeltséget vezető dr. Szenoradszki Endrét bízták meg a Bajai Járási Hivatal szervezetének felépítésével és vezetésével. A járás beindításán túl már az első negyedévben kialakításra került Baján a járási hivatal munkáját segítő ügyfél-elégedettséget tesztelő rendszer. Március utolsó hetében zajló felmérés keretében az ügyfelek harmada, mintegy 870 ügyfél töltötte ki az anonim kérdőíveket, ezek feldolgozása az ügyfelek vártnál nagyobb elégedettségét tükrözte. A tesztprogramot a megyei kormányhivatal főigazgatója dr. Zombor Attila főigazgató felügyelte.

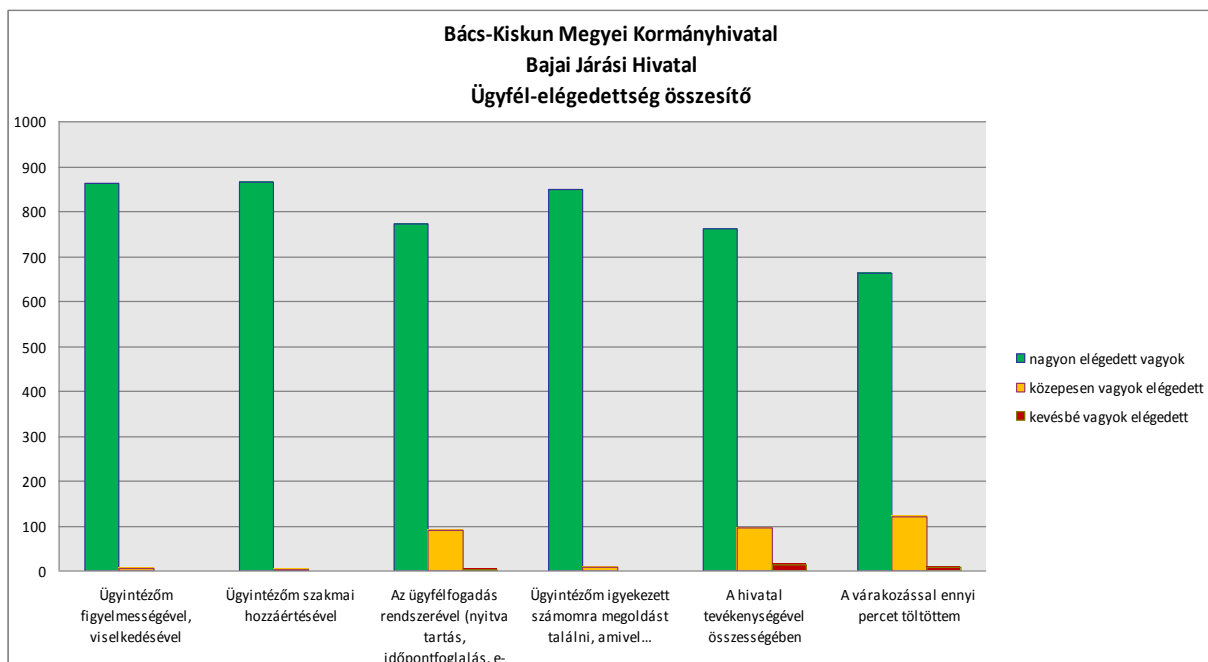
Dr. Szenoradszki Endre - Bajai Járási Hivatal ügyfél elégedettségi felmérésének tapasztalatai

A Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Bajai Járási Hivatala januári megalakulását követően, minden szervezeti egységénél egységes szemléletű ügyfélfogadási rendet vezetett be, kiiktatták az ebédszünetet az ügyfélfogadási időből, és a járási hivatal kötelékébe tartozó ügyfélszolgálatok minden hétfőn a 18 óráig tartanak nyitva. Mindezekon túl új elvárások fogalmazódtak meg a „Jó állam” közigazgatási elv helyi megvalósítása érdekében, az ügyfelekkel foglalkozó munkatársak munkavégzése iránt is.

A járási hivatal szervezeti felállításának utolsó aktusa és próbája volt a március utolsó hetében végzett összevont ügyfél-elégedettségi felmérés az ügyfélszolgálatok minőségellenőrzése, fejlesztése céljából. A feldolgozott válaszok az adott szervezeti egység vezetőjének és a járási hivatalvezetőnek adnak visszajelzést az ügyfélfogadási tevékenységükről, annak minőségéről, kultúrájáról, ügyfelek véleményéről.

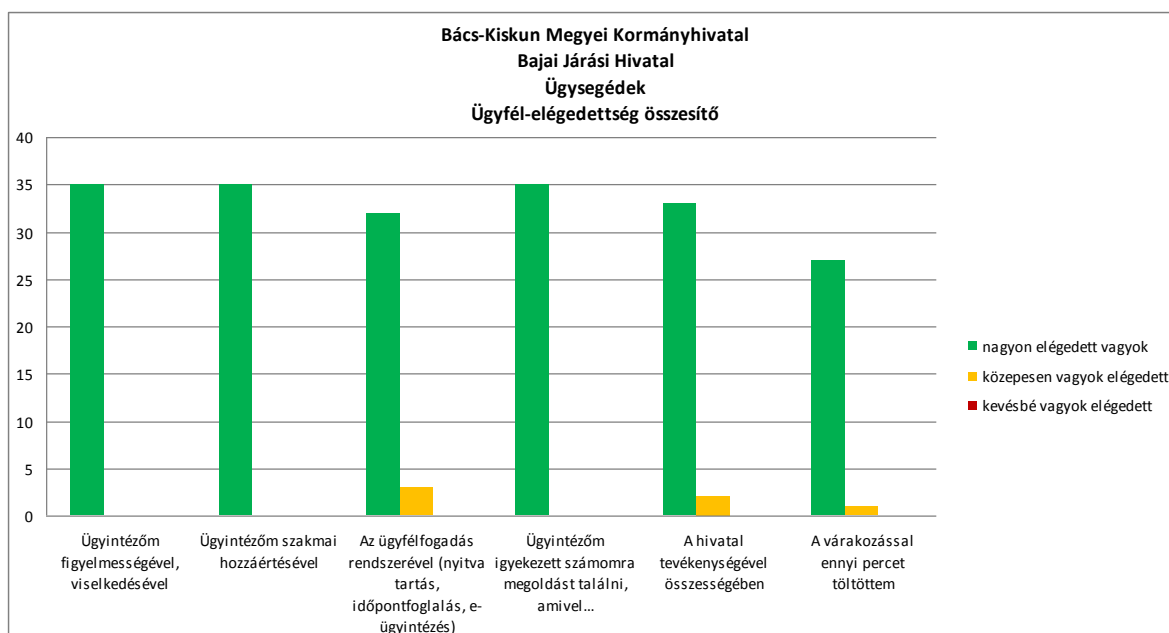
A felmérés hetében az ügyfelek hat kérdésből álló rövid kérdőívet kaptak, amellyel kifejezhették elégedettségüket az adott hivatal működését illetően. A kérdések az ügyintéző figyelmességére, viselkedésére, szakmai hozzáértésére, az ügyfélfogadás rendszerére (nyitvatartás, időpontfoglalás, e-ügyintézés), a hivatal tevékenységének általános megítélésére, valamint a várakozással töltött időre vonatkoztak.

Az elégedettségi felmérés eredményeit a szervezeti egység vezetője által összeállított, háromtagú értékelő, minőségfejlesztő munkacsoport elemzi, és ha szükséges, javaslatot tesz kisebb nagyobb módosításokra az ügyfelek elégedettség javítása érdekében. A vizsgált időszakban összesen 870 ügyfél adott le ügyfél-elégedettségi kérdőívet.



A bajai okmányirodában, a munkaügyi kirendeltségen, a földhivatalban, a falugazdászoknál, a hatósági osztályon és a települési ügysegédeknel hetente közel 3 ezer ügyfél fordul meg.

Mivel a járásek megalakulásának egyik kritikus pontja volt a feladatok átvétele a településektől, külön kíváncsiak voltak a kihelyezett ügyfélfogadást folytató ügysegédek ügyfeleinek a véleményére. A járási ügysegédek a járási településeken teljesítenek kihelyezett ügyfélfogadást a hét egy-egy bizonyos napján. A felmérés idején minden ott megjelenő (35fő) ügyfél adott le kérdőívet.



Az ügysegédeknel megjelenő ügyfelek általában elégedettek a járási rendszerrel, néhányan gyakoribb helyi jelenlétet, illetve több elektronikus ügyintézési lehetőséget szeretnének, 15 percnél hosszabb ideig az ügysegédi szolgálatokon nem kellet senkinek várakoznia.

A felmérések eredményének ismeretében néhány kisebb intézkedésre lesz szükség, a személyi és tárgyi adottságaink azonban meghatározzák a lehetőségeinket.

Összességében eddig jól vizsgázott a rendszer, a Bajai Járási Hivatal ügyintézői jól végzik dolgukat. A saját tisztánlátásuk érdekében az ügyfél elégedettségi felmérést minden negyedév harmadik hónapjában egy héten keresztül tervezik elvégezni a jövőben is. A jövőben is számítanak az ügyfeleink őszinte véleményére, visszajelzésére.

A bajai járási felmérés tapasztalataiból kiindulva dr. Kerényi János kormány megbízott és a dr. Zombor Attila főigazgató úgy döntöttek, hogy 2013. júniusától Bács-Kiskun megye mind a 11 járásában bevezetésre kerül a rendszeres negyedéves ügyfél elégedettségi felmérést.

Kecskemét, 2013. május 2.

(Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal)