



## Város Polgármestere

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a. • Telefon: 06 23 310-174/213.

Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

### ELŐTERJESZTÉS

#### Az ügyfél elégedettség mérésről

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő testülete a februári soros ülésen, a 44/2016. (II. 25.) számú határozatával döntött a Biatorbágy Város Önkormányzat 2016. évi kommunikációs tervéről. A terv részeként fogalmazódott meg az igény egy olyan véleménydoboz elhelyezésére a Polgármesteri Hivatal ügyfélszolgálatán, amely egyrészt lehetőséget ad az ügyfelek elégedettségének mérésére, másrészt arra, hogy a polgárok, akár anonim módon is javaslatokat tehessenek, közöljék ötleteiket, kritikájukat az önkormányzat-, a hivatal munkájával, illetve a város életével kapcsolatban.

Az ügyfél-elégedettség mérés kérdőívének tervezete 2016. októberi soros ülésén került a pénzügyi bizottság elé, amely megtette azzal kapcsolatos javaslatát. Az elhangzottak értelmében a kérdőív átdolgozásra, egyszerűsítésre került. (Mellékletben)

Biatorbágy, 2016. november 17.

Tisztelettel:

Tarjáni István s.k.  
polgármester

Összeállította: Mester László Polgármesteri Kabinet

### Határozati javaslat

#### Biatorbágy Város Önkormányzata Képviselő-testületének

.../2016. (XII. 01.) határozata

#### Az ügyfél elégedettség mérésről

Biatorbágy Város Képviselő-testülete:

1. ügyfél elégedettség mérést kér a Polgármesteri Hivatal működéséről,
2. felkéri a Jegyzőt, az ügyfél elégedettségi kérdőívek kihelyezésére az ügyfélszolgálaton.

(A kérdőív a határozat mellékletét képez.)

**Határidő:** folyamatos

**Felelős:** Jegyző

**Végrehajtásért felel:** Kabinet, Szervezési Osztály



## Tisztelt Ügyfelünk!

Biatorbágy Város Önkormányzata a Polgármesteri Hivatal 2011 óta érvényben lévő Etikai Kódexe és Ügyfélszolgálati Nyilatkozata szellemében kiemelt feladatának tekinti a településen élő polgárok kulturált szolgálatát, ügyeik, problémáik készséges, korszerű, kiszámítható és színvonalas kezelését.

Kérjük, szánjon néhány másodpercet az alábbi kérdőív önkéntes kitöltésére, amely a szolgáltatási és ügyfélszolgálati elvek gyakorlati érvényesülését segíti elő. (A kitöltés nem kötelező.)

Melyik szervezeti egységet kereste fel:	Milyen típusú ügyet intézett? (nevezze meg)
Adóügy	
Beruházás és vagyongazdálkodás	
Építésügyi szolgáltatás	
Igazgatás	
Pénzügy	
Polgármesteri kabinet	
Jegyzői kabinet	
Szervezés	
Városgondnokság	
Egyéb	

Kérjük, jelezze iskolai osztályzat szerint 1-5-ig, mennyire volt elégedett az ügyintézással.  
 Ügyintéző személyével (segítőkézség, szakértelmével)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Ügyintézés gyorsaságával

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Ügyintézés eredményességével

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kérjük, röviden indokolja értékelését!

.....

.....

.....

.....

Egyéb észrevétel, vélemény, javaslat:

.....

.....

.....

.....

Biatorbágy, 2016 \_\_\_\_\_ hó, \_\_\_\_\_ nap

Az ön elérhetősége:

Név:

Cím:

E-mail:

Telefon: