

EDELÉNY VÁROS ÖNKORMÁNYZATÁNAK SZERVEZETFEJLESZTÉSE

ÁROP-1.A.2/A-2008-0152



I.

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGEK ELLÁTÁSÁNAK JAVÍTÁSA

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés.....	3
2. A felmérés módszere, munkafázisai.....	4
2.1. A megismerési folyamat módszertana	4
2.2. Az ügyfél-elégedettségre vonatkozó releváns információs területek meghatározása.....	5
2.3. A kérdőívek szerkezete	7
2.4. A kutatás logikai vázlata	7
3. Kutatási eredmények	9
3.1. Szegmentációs kérdésekre adott válaszok értékelése	9
3.2. A Hivatal felkeresésének okaira, eredményességére vonatkozó kérdésekre adott válaszok értékelése.....	11
3.3. A Hivatal munkájára, az ügyintézés körülményeire vonatkozó kérdésekre adott válaszok értékelése.....	15
3.4. A Hivatal munkájának összesített megítélésére, a változások értékelésére vonatkozó kérdésekre adott válaszok elemzése.....	20
3.5. Az elégedettséget befolyásoló tényezők, amelyek megváltozása növelné az ügyfelek elégedettségét.....	22
4. Összegzés	23
5. Ajánlások.....	25
1. sz. melléklet.....	27
2. sz. melléklet.....	29

1. Bevezetés

Egy közigazgatási szerv feladatellátása értékelésének egyik eszköze az ügyfelek elégedettségének felmérése.

Különösen nagy a jelentősége ennek egy települési Önkormányzat Polgármesteri Hivatala esetében, mely az ügyfelekkel (elsősorban a helyi lakossággal) szoros kapcsolatban áll.

Az ügyfél-elégedettség mérés során feltárhatjuk, hogy milyen a Polgármesteri Hivatal tevékenységének jelenlegi megítélése ügyfelei körében, és az ügyfelek milyen fejlesztéseket javasolnak elégedettségük javulása érdekében.

Minden szolgáltatást nyújtó szervezet ügyfélpolitikájának kritikus eleme a minőség, amelynek ügyfél orientált 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.

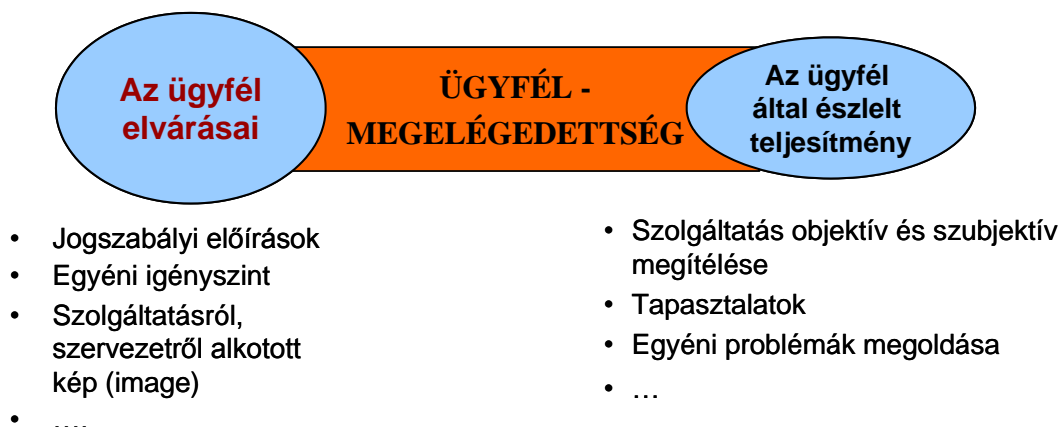
2. A felmérés módszere, munkafázisai

2.1. A megismerési folyamat módszertana

Az ügyfélmegelégedettség-felmérés a marketing kutatások körébe tartozó olyan „piackutatási” forma, amely az ügyfelek véleményét, attitűdjét, elvárásait vizsgálja egy adott termékre, szolgáltatásra vonatkozóan.

Az ügyfelek megelégedettsége a szolgáltatással szemben támasztott előzetes elvárások és a szolgáltatás igénybevétele során tapasztaltak megfeleléséből, illetve eltéréséből adódik (1. ábra).

A Hivatal szolgáltatásával kapcsolatos megelégedettség kialakulása



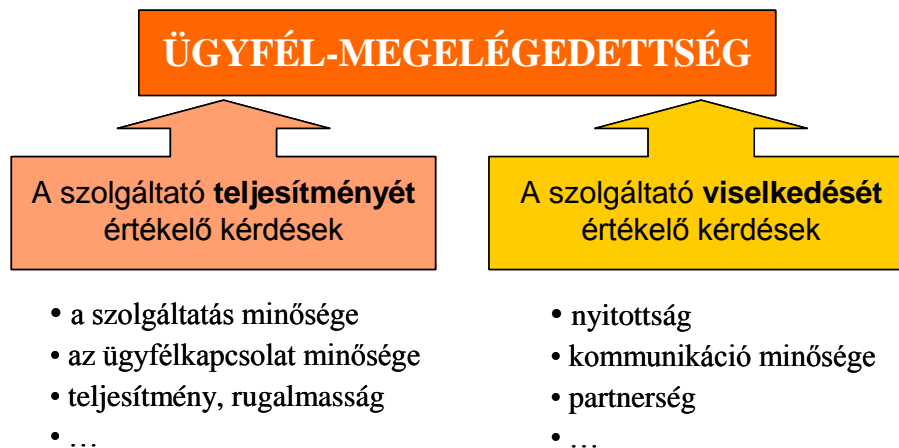
Az elégedettség kutatás során azt vizsgáljuk, hogy az ügyfél elvárásait az általa igénybevett szolgáltatás milyen színvonalon elégíti ki.

1. ábra

A kutatási feladat azonosítását a Hivatal vezetőivel közösen, megbeszélések formájában végeztük el. Ez a Hivatal tevékenységének megismerésén keresztül a kutatási területről és a téma kutathatóságáról adott fontos információkat. Az itt szerzett ismeretek, valamint korábbi kutatási tapasztalataink lehetővé tették a kutatási hipotézisek felállítását.

2.2. Az ügyfél-elégedettségre vonatkozó releváns információs területek meghatározása

Az ügyfél-elégedettséget értékelő kérdések csoportjai



2. ábra

A kutatás megtervezésénél, az adatfelvétel módszerének kiválasztásánál a következőket vettük figyelembe:

- A Hivatal speciális helyzetéből adódóan egyszerre hatóság és szolgáltatást nyújtó szervezet is.
- Az egyes szolgáltatásokat az ügyfélfogadás szempontjából különböző adottságú helyszíneken lehet igénybe venni.
- Az ügyfelek eltérő életkorú, szociális helyzetű, képzettségű emberek.

A hipotéziseket és az adatfelvétel módszertani részleteit a Hivatal vezetőivel közösen értelmeztük, illetve véglegesítettük, és ez szolgált alapul a kérdőív kidolgozásához.

Az adatfelvételt kvalitatív és kvantitatív kutatási technikák kombinációjával kérdőíves megkérdezés formájában, kérdezőbiztosok alkalmazásával végeztük.

A megkérdezések az ügyfelek véletlenszerű kiválasztásával (aki az adott nap ügyét intézte, és hajlandó volt a kérdésekre válaszolni) folyamatosan történtek. Az adatfelvétel 2010. szeptember 20. – október 4. közötti két egymást követő héten, összesen tíz napon keresztül folyt Edelény Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának minden ügyfélfogadást tartó szervezeti egységénél.

A felmérés során nyert adatok feldolgozása és kiértékelése speciális szoftver segítségével számítógépen történt. A kapott táblázatokat írásos jelentés formájában elemeztük. ***A grafikonok szerkesztésénél használt program kerekítési sajátosságából adódóan egyes ábráknál az adatsorok összege a 100%-tól $\pm 0,1\%$ -kel eltérhet!***

2.3. A kérdőívek szerkezete

A kérdéssor a következő logikai szerkezetet követte:

1. *A Hivatal felkeresésének okai.*
2. *Mennyire volt sikeres a tájékozódás/ügyintézés.*
3. *Ki miatt nem volt sikeres a tájékozódás.*
4. *Mi készítette ügyintézésre.*
5. *Milyen ügyben járt a Hivatalban*
6. *Sikerült-e elintézni az ügyét.*
7. *Ki miatt nem sikerült elintézni az ügyét.*
8. *Az ügyintézés során szerzett tapasztalatai, a Hivatal munkájára vonatkozó kérdések:*
 - *nyomtatvány kitöltéshez kapott segítség,*
 - *az ügyintézők felkészültsége,*
 - *az ügyintézők segítőkészsége*
 - *a Hivatal munkatársainak segítőkészsége a tájékozódásban, eligazodásban,*
 - *az ügyintézés körülményei (tisztaság, kényelem),*
9. *A Hivatal munkájának összesített megítélése.*
10. *A korábbi évekhez képest hogyan változott a Hivatal munkájának színvonala.*
11. *Javaslatok a szolgáltatás színvonalának továbbfejlesztésére.*
12. *A válaszadók szegmentációjára vonatkozó kérdések (lakóhely, kor, nem).*

2.4. A kutatás logikai vázlata

Az elégedettségkutatást a következő fázisokban hajtottuk végre:

1. *A kutatási probléma azonosítása.*
2. *Az ügyfél elégedettség összetevőinek feltárása.*
3. *Hipotézisek felállítása a vizsgált problémáról.*
4. *A kutatómódszertan véglegesítése.*
5. *Adatfelvétel.*
6. *Adatfeldolgozás.*

7. *Az eredmények elemzése.*

8. *Jelentés elkészítése.*

3. Kutatási eredmények

3.1. Szegmentációs kérdésekre adott válaszok értékelése

Felmérésünk során 181 ügyfél véleményét gyűjtöttük össze.

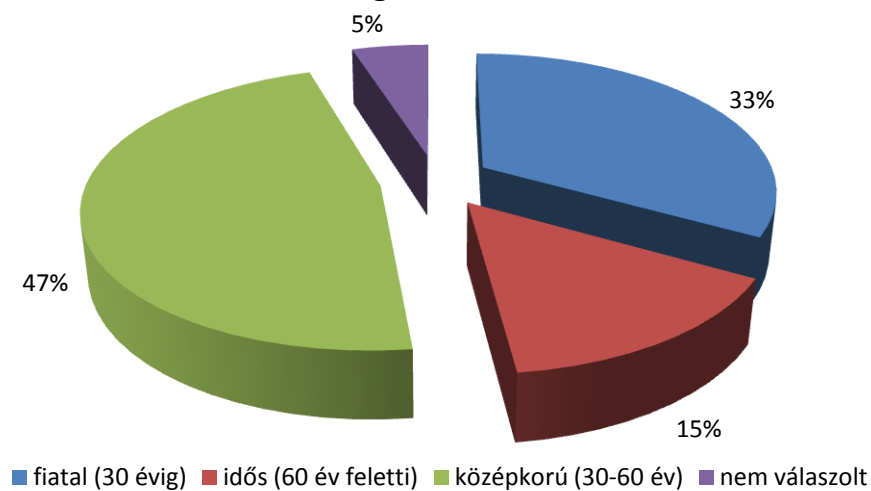
A válaszadói szegmensek többségénél a válaszok elemszáma nem éri el a statisztikailag megbízhatónak tekinthető mennyiséget, ezért ezek a vélemények statisztikai következtetések levonására csak korlátozottan alkalmasak, eseti jelleggel bírnak.

A következő ábrák szemléltetik a különböző szegmentálási szempontok szerinti válaszadói csoportok alakulását a mintában.



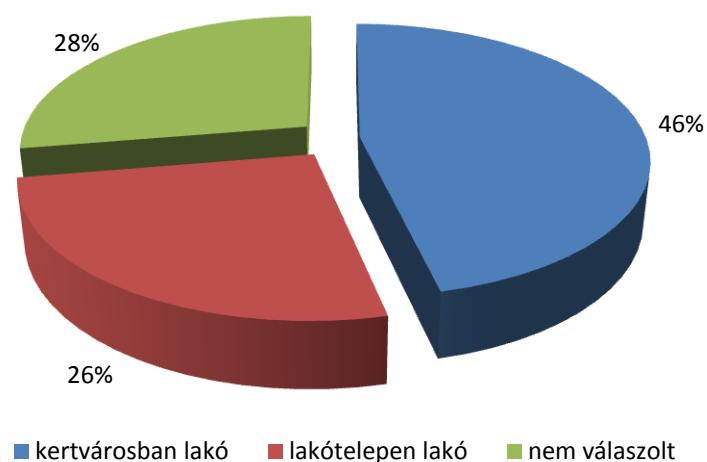
3. ábra

A válaszadók megoszlása koruk szerint



4. ábra

A válaszadók megoszlása lakóhelyük szerint

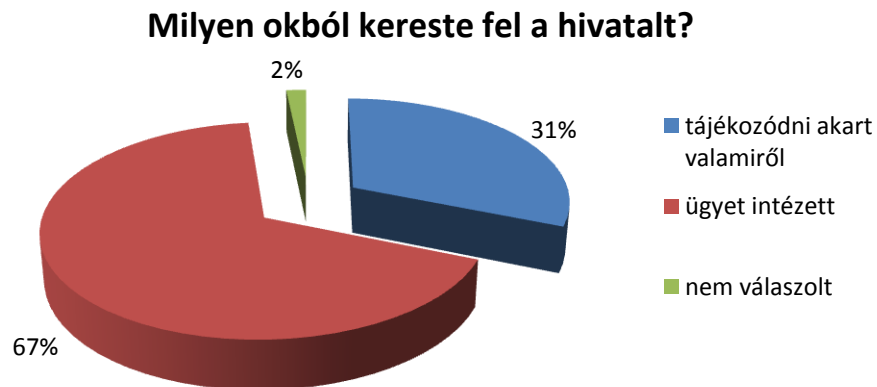


5. ábra

Nemük szerint csoportosítva a válaszadókat (3. ábra) megállapítható, hogy a **nők** valamivel magasabb arányban (52 %) válaszoltak a kérdésekre.

Az életkor szerinti megoszlásban (4. ábra) a **középkorú válaszadók** (47 %), a lakóhely szerintiben (5. ábra) a **kertvárosban élők** (46 %) adják a válaszadók legnagyobb csoportjait.

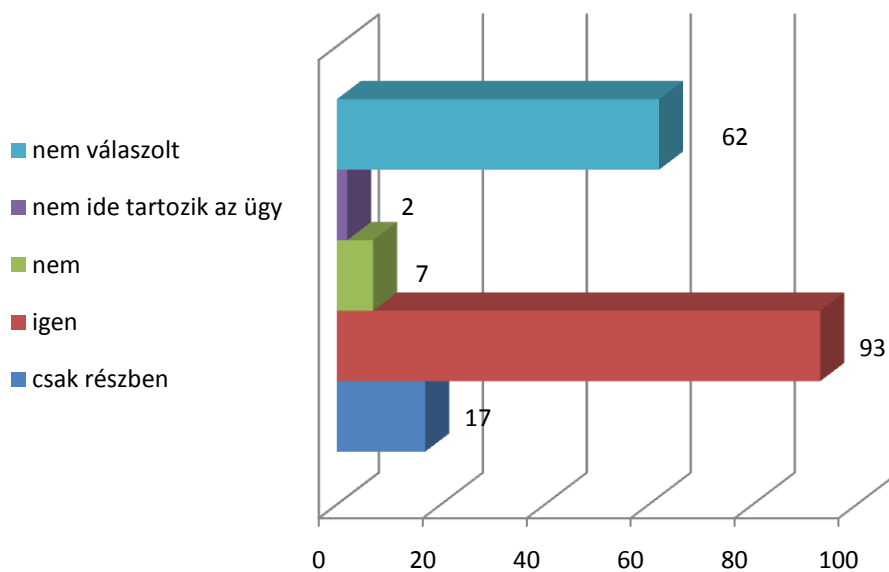
3.2. A Hivatal felkeresésének okaira, eredményességére vonatkozó kérdésekre adott válaszok értékelése.



6. ábra

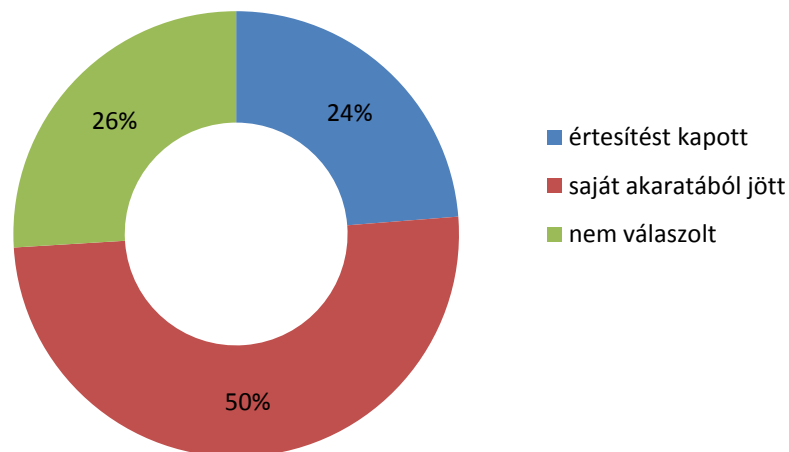
A válaszadók többség valamilyen aktuális **ügye intézése** (67 %) miatt kereste fel a Hivatalt (6. ábra). A válaszadók 31 %-a tájékozódás, információ szerzés céljából járt a Hivatalban. Közülük csak 7, illetve 17 személy nyilatkozott úgy, hogy nem, vagy csak részben kapta meg a szükséges információt, 93 személy elégedett volt a tájékoztatással. (7. ábra).

Tájékozódása során megkapta-e a szükséges információt?



7. ábra

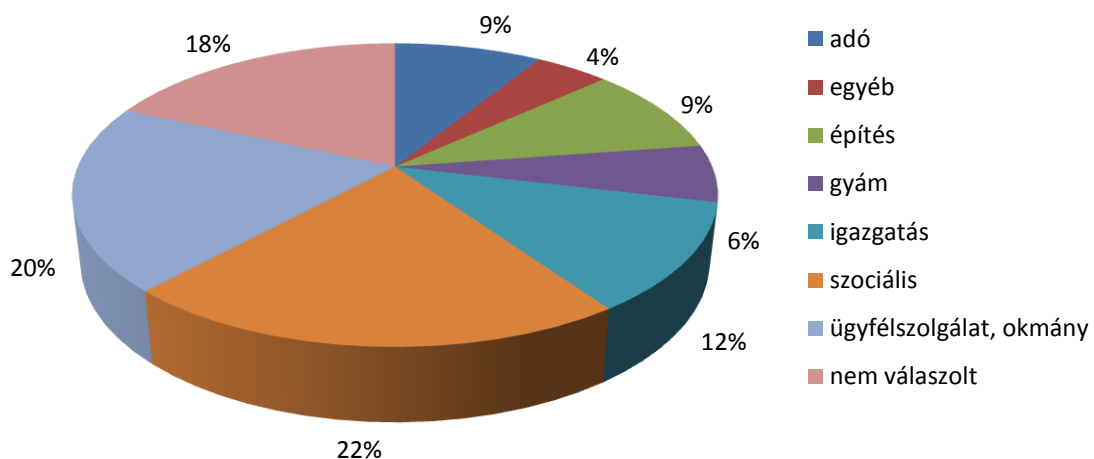
Mi készítette az ügyintézésre?



8. ábra

A többség **saját akaratából** jött be a hivatalba (50 %), mindösszesen 24 % (43 fő) jött valamilyen értesítés, idézés miatt (8. ábra).

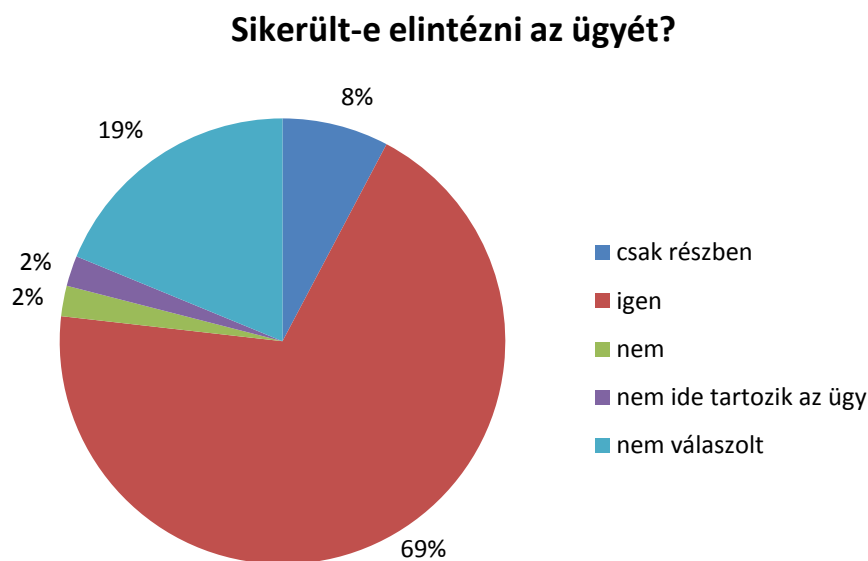
Válaszadók megoszlása az intézett ügyek fajtái szerint



9. ábra

Az ügytípusokat tekintve a válaszadók közül a legtöbben (22 %) **szociális ügyet intéztek**, a második legnagyobb szegmens (20 %) az **Ügyfélszolgálatot** és az **Okmányirodát** felkeresők köre volt (9. ábra).

A jelenlegi kutatásunk esetén is - az ügyféltípusok vonatkozásában - a válaszadók száma miatt ennél a két – **az Ügyfélszolgálati és az Okmányirodát felkeresők, szociális ügyet intézők – válaszadói csoportnál lehet statisztikailag megalapozott eredményeket értékelni.** A többi szegmensnél a válaszadók viszonylag kis számából adódóan fennállhat az eredmények esetlegessége, ezért ezeken a területeken kapott eredmények általános következtetések levonására korlátozottan alkalmasak.



10. ábra

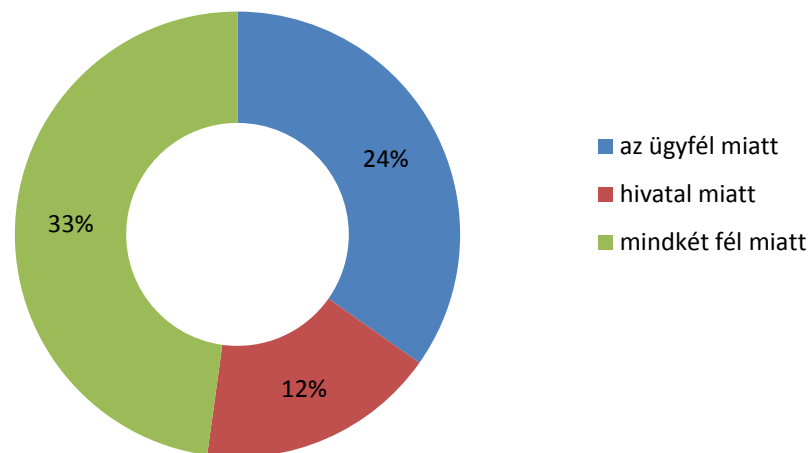
A válaszadók **69 % (125 fő)** nyilatkozott úgy, hogy **sikerült elintézni azt az ügyet, amiért jött.**

A válaszadók csupán 2 %-a szerint nem volt sikeres az ügyintézése (10. ábra).

Az ügyek típusait vizsgálva az **Ügyfélszolgálati és Okmányirodát** felkeresők között voltak a legtöbben (89 %) akiknek sikerült elintézni ügyüket. Meglepően kedvezően nyilatkoztak ugyanakkor a **szociális ügyeket** intézők is, közülük is 82 % szerint sikeres volt az ügyintézésük.

Az **idősek** (60 év feletiek) szegmensében a **legalacsonyabb** az ügyintézés sikeressége, mindazonáltal ez is 70 %-ot jelent, ennyien válaszolták azt, hogy sikeres volt az ügyintézésük.

Ki miatt nem sikerült az ügyintézés?

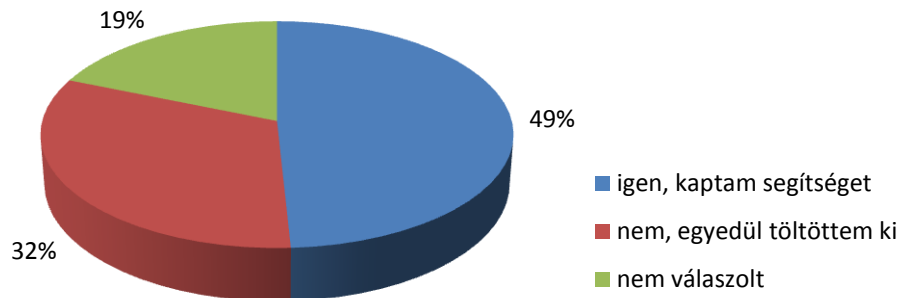


11. ábra

A sikertelenség okait vizsgálva - a teljes válaszadói kör (181 fő) elmondásai alapján - megállapíthatjuk, hogy mindösszesen csak **4 fő, az ügyet intézők 2 %-a esetén valószínűsíthető** az, hogy a sikertelen, vagy csak a részben sikeres ügyintézés a Hivatal miatt történhetett. Azok közül, akik nem minősítették sikeresnek ügyintézésüket, 12 % nyilatkozott úgy, hogy a Hivatal, és 33 % (11 fő) úgy, hogy a Hivatal és az ügyfél együttesen okozták a sikertelenséget. (11. ábra).

3.3. A Hivatal munkájára, az ügyintézés körülményeire vonatkozó kérdésekre adott válaszok értékelése.

A nyomtatvány kitöltéséhez szükség volt-e segítségre?



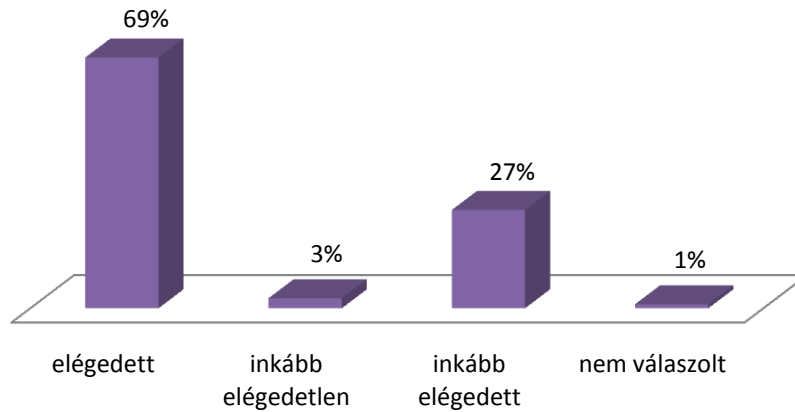
12. ábra

Az ügyintézés során alkalmazott nyomtatványok kitölthetőségéről ad információt a 12. ábra, amely azt mutatja, hogy a válaszadók **49 %-a számára a nyomtatványok kitöltéséhez szükség volt az ügyintézőktől kapott segítségre.**

Az **idősek** (60 év feletti) körében volt a **legmagasabb** (74 %), a **fiatalok** (30 év alattiak) és a **középkorúak** (30 – 60 év közöttiek) körében pedig jelentősen **alacsonyabb** (45, illetve 46 %) azoknak a száma, akik szerint **nehéz** volt a nyomtatványok kitöltése, és azt csak az ügyintézőktől kapott segítséggel tudták megoldani.

Az ügyintézési területeket vizsgálva az **adó ügyek esetében** okozott legnagyobb gondot a nyomtatványok kitöltése, az ilyen ügyeket intézők **75 %-a szerint nehéz volt a nyomtatványok kitöltése**, és azt csak az ügyintézőktől kapott segítséggel sikerült megoldaniuk.

Mennyire elégedett az ügyintézők munkájával (hozzáértés)?

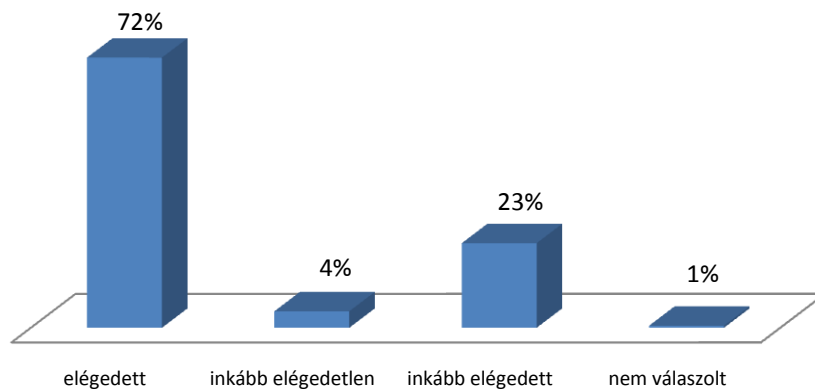


13. ábra

Az ügyintézők munkájával, szakmai hozzáértésével a válaszadók teljes körének **69 %-a elégedett** (13. ábra). Fontos kiemelni emellett, hogy a megkérdezettek közül senki nem válaszolt úgy, hogy az ügyintézők munkájával elégedetlen lenne.

A válaszadói szegmensek közül **legmagasabb** az elégedettek aránya a **fiataloknál** (30 év alatt) 100 % (elégedett vagy inkább elégedett). Az átlagnál **kisebb számban** találhatóak elégedett ügyfelek a **szociális** ügyintézők között (67 %).

Mennyire elégedett az ügyintézők segítőkészségével?



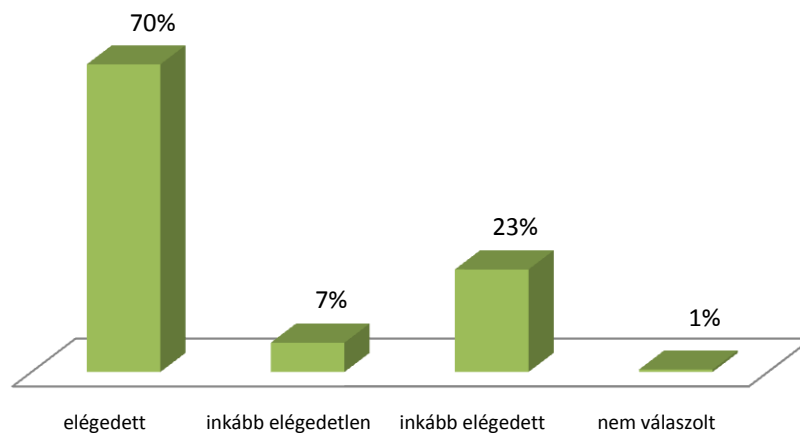
14. ábra

Az ügyintézőknek munkájuk során megnyilvánuló segítőkészségével a válaszadók teljes körének **72 %-a elégedett** (14. ábra). Ezen túlmenően további 23 % válaszolt úgy, hogy inkább elégedett, ami összességében azt jelenti, hogy csupán 4 % érezte magát inkább elégedetlennek. Erre a kérdésre sem válaszolt egy megkérdezett sem úgy, hogy elégedetlen lenne.

A válaszadói szegmensek közül a segítőkészséggel kapcsolatban **legmagasabb** az elégedettek aránya a **fiataloknál** (30 év alatt) 100 % (elégedett, vagy inkább elégedett).

A segítőkészség megítélésében az átlagnál **kisebb számban** találhatók elégedett ügyfelek a **szociális** ügyet intézők között (62 %).

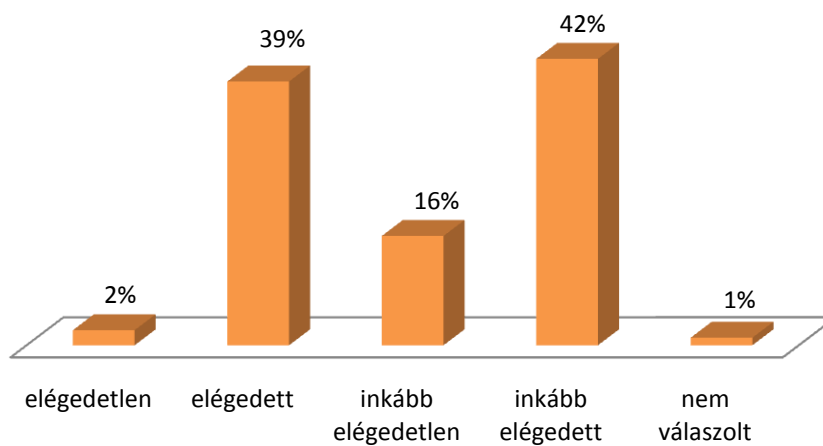
Mennyire elégedett azzal, ahogy a Hivatal munkatársai segítenek a tájékozódásban, eligazodásban?



15. ábra

A Hivatal dolgozóinak tájékozódásban, eligazodásban nyújtott segítségével a válaszadók teljes körének **70 %-a elégedett** (15. ábra).

Mennyire elégedett a hivatali körülményekkel?

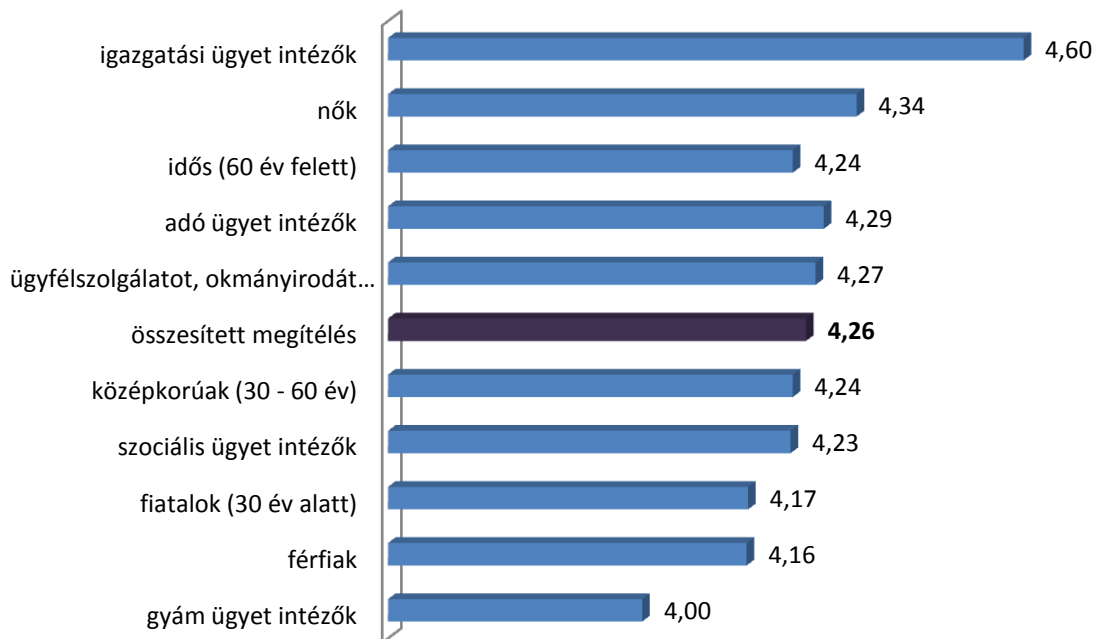


16. ábra

A hivatali körülményekkel (tisztaság kényelem) mindössze a válaszadók teljes körének **39 %**-a **elégeden**. További 42 % állítja, hogy inkább elégededen, ugyanakkor 16 % inkább elégedetennek érezte magát. Megjelenik továbbá az „elégeden” válasz is, igaz, mindössze 2 %-ban (16. ábra).

3.4. A Hivatal munkájának összesített megítélésére, a változások értékelésére vonatkozó kérdésekre adott válaszok elemzése.

A Polgármesteri Hivatal munkájának megítélése



17. ábra

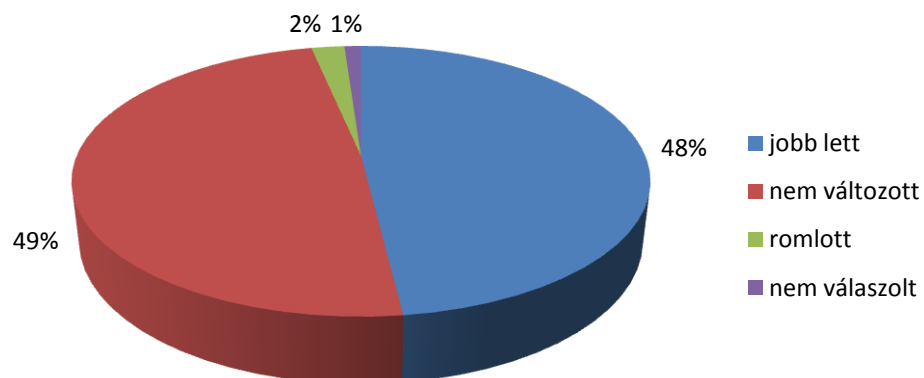
A Hivatal munkájára vonatkozó összesített megítélésüket a válaszadók az iskolai osztályzatoknak megfelelően egy **5 fokozatú skálán** adhatták meg, ahol 1-es jelentette az elégtelen, 5-ös a kiváló értéket.

A Hivatal **átlagos megítélése 4,26.**

A legmagasabb értéket (4,6) az **igazgatási** ügyeket intézők adták, a legalacsonyabbra pedig a **gyám** ügyet intézők értékelték a munkát (4,00) (17. ábra). Meg kell jegyezni azonban, hogy mindössze tizenegy ilyen ügyben eljáró ügyfél töltötte ki a kérdőívet.

A legmagasabb és a legalacsonyabb érték között kicsinek tekinthető (0,6) a különbség, valamint a szórások értékei alapján szélsőséges véleményektől mentes, homogén véleményként minősíthetjük a Hivatal munkájának kedvező megítélését.

A korábbi évekhez képest tapasztalt-e változást a Hivatal munkájának színvonalában?



18. ábra

A válaszadók 48 %-ának véleménye szerint a Hivatal munkája a korábbi évekhez viszonyítva javult, csak 2 % megítélése szerint romlott (18. ábra).

További 49 % szerint a Hivatal munkájának színvonala nem változott.

3.5. Az elégedettséget befolyásoló tényezők, amelyek megváltozása növelné az ügyfelek elégedettségét.

Milyen elvárásai vannak a Hivatal munkájával kapcsolatban, ami ha teljesülne Önt, mint ügyfelet elégedettebbé tenné? - kérdésünkre kapott válaszok, felvetések (összesen tizennyolcan válaszoltak, ami nem tekinthető reprezentatívnak) között most is számos olyan lehet, aminek megoldásában talán nem is a Hivatal illetékes. Ennek ellenére úgy ítéltük meg, hogy bemutatásukkal teljesebbé tehetjük az ügyfelek elvárásairól, véleményeiről kirajzolódó összképet.

A leggyakoribb válaszok a következő területek szerint csoportosíthatók (a sorrend az említési gyakoriságoknak megfelelő):

Az ügyfélfogadás körülményei

- Az épület esztétikailag csúnya, omladozó falak. Kevés az ülőhely, és sok az ügyfél. Nagyon lassítja az ügyintézés.
- A hivatal teljes felújítása időszerű. Legyen több fogadóóra.
- Sorszámosztás gépiesítése.
- Kialakíthatnának külön női és külön férfi WC-t az ügyfeleknek, amit tisztán is tartanak.
- Biztonsági őr a portánál, ügyfélkapu.
- Tisztaság, ügyfélkapu, gyermekmegőrző, ügyfél WC.

Az ügyintézés menete

- Gyorsabb ügyintézés.
- Elektronikus ügyintézés.
- Egyszerűbb tájékozódás, kevesebb várakozási idő.
- Gördülékenyebb munkavégzés.

Dicséretes, pozitív tapasztalatok

- A segítőkészség javult. Gyorsabban dolgoznak.

- Elégedett vagyok a hivatal munkájával.

4. Összegzés

A felmérés célja Edelény Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala ügyfeleinek elégedettségvizsgálata volt. Az ügyfelek elégedettségéről kirajzolódott összképet úgy értékelhetjük, hogy **határozottan pozitív, homogén, szélsőségektől mentes.**

A válaszadók 69 %-ka elégedett a Hivatalban folyó ügyintézással és egy 5 fokozatú skálán értékelve a végzett munka színvonalat 4,26-ra minősítették.

A kapott eredmények értékelésénél javasoljuk figyelembe venni, hogy a hazai és a nemzetközi tapasztalatok szerint a hivatalok ügyfelei általában a szélsőségesen negatív vélemények kinyilvánításától tartózkodnak, ami kissé javíthatja minden hasonló szervezet megítélését.

Más hasonló önkormányzatokkal való **összehasonlítás** eredményeképpen a következőket emelhetjük ki:

- Edelény Város Polgármesteri Hivatala esetében az ügyintézés eredményességére vonatkozó ügyféli megítélés valamivel az átlag alatt marad, tehát kevesebben gondolják, hogy az ügyintézés sikeres volt. Ennek egyik lehetséges oka, hogy az ügyek között jelentős számot képviselnek a szociális területhez kapcsolódók, ahol jellemzően csak akkor érzi elintézettnek az ügyet az ügyfél, ha számára kedvező döntés született.
- Az ügyintézők tájékoztató tevékenységének megítélése kiemelkedően kedvező. Ezt a területet feltétlenül érdemes erősségként megtartani, fejleszteni.
- Meglehetősen rossz a megítélése a hivatali körülményeknek. Ez teljesen összhangban van a Hivatal dolgozói által (interjúk során) elmondottakkal. A hivatali munka minőségén valószínűleg érezhetően javítana, ha a hivatali funkcióknak jobban megfelelő épületben sikerülne elhelyezést biztosítani.

A felmérési eredményeket grafikonok, táblázatok és írásos vélemények formájában bemutattuk.

Összefoglalásként számba vesszük a Hivatal szempontjából legfontosabbnak tűnő elégedettségi kulcstényezőket. Pozitív értelemben ezek az ún. domináns erősségek, amelyekre a külső és belső kommunikációt, stratégiát építeni lehet.

A minőségkép ellenkező oldalán található azok a fejlesztendő területek, amelyek stratégiai kockázatokat hordozhatnak, ezért célszerű felvenni azokat a fejlesztési prioritások közé.

Erősségek:

- **az ügyfelek tájékoztatásának színvonala:** Az információt kereső ügyfelek 93 %-a úgy nyilatkozott, hogy megkapta a megfelelő tájékoztatást
- **az ügyintézők felkészültsége:** a válaszadók döntő többsége elégedett az ügyintézők szakmai felkészültségével, csupán 3 % nyilatkozott úgy, hogy inkább elégedetlen
- **az ügyintézők segítőkészsége:** az ügyintézők segítőkészsége szintén erősségnek számít, ami összefüggésben lehet azzal a ténnyel, hogy a nyomtatványok kitöltésénél minden második válaszadó ügyintézői segítségre szorul

Fejlesztendő területek

- **nyomtatványok kitölthetősége:** a válaszadók csaknem fele csak segítséggel tudta kitölteni a kapott nyomtatványokat (a felmérésből nem derült ki, hogy ezt a nyomtatványok bonyolultsága és/vagy a kitöltők szerényebb képességei okozták)
- **az ügyfélfogadás körülményei:** ezen a területen mutatkoztak a válaszadók a legkevésbé elégedettnek, 18 %-uk nyilatkozott úgy, hogy elégedetlen, vagy inkább elégedetlen
- **elektronikus ügyintézés kialakítása:** a szöveges válaszadás során többen is kifejezték igényüket az ügyintézés elektronikus lehetőségeinek megteremtése iránt

Megjegyezzük, hogy az ügyfelek elégedettsége szempontjából lényegtelen, hogy egy gyengeség valós, vagy “csak” vélt. Az ügyfél számára ugyanis ezek teljesen azonos módon jelentkeznek, és megoldásuktól várja az elégedettség erősödését.

5. Ajánlások

A felmérés eredményei, illetve más, hasonló intézményeknél szerzett szakmai tapasztalataink alapján az ügyfél elégedettség magas szintjének megőrzése érdekében és a Hivatal ügyfél orientált szervezeti működésének további javításához az alábbi területek fejlesztését, és fejlesztési programok beindítását javasoljuk:

1. nyomtatványok kitölthetőségének javítása:

Mindenekelőtt tisztázandó annak oka, hogy miért nem tudják az ügyfelek egyedül kitölteni a nyomtatványokat. Az eredménytől függetlenül törekedni kell a nyomtatványok egyszerűsítésére (amennyiben a jogszabályok ezt megengedik) vagy ha ez nem megoldható, akkor az ügyintézői munka részévé kell tenni illetve tudatosítani kell az ügyintézőkben az ilyen jellegű munka fontosságát (kiégés-, stressz elleni oktatások, tréningek segíthetnek a munkavégzés ezen részének hosszú távon történő eredményes megvalósításában)

2. az ügyfélfogadás körülményei:

Ezen a területen mutatkoztak a válaszadók a legkevésbé elégedettnek, 18 %-uk nyilatkozott úgy, hogy elégedetlen, vagy inkább elégedetlen.

Természetesen ezen a területen leginkább az erőforrások rendelkezésre állásától függően lehet javítani. Elképzelhetőek ugyanakkor kisebb ráfordítást igénylő, mégis az ügyfelek komfort-érzetét javító fejlesztések, (mint pl.: elektronikus sorszám kiadó rendszer telepítése, internetes tájékoztatás bővítése) ezek megvalósításával is jelentősen növelhető az ügyfelek elégedettsége.

3. elektronikus ügyintézés kialakítása

Napjainkban elengedhetetlen a fejlesztéseknek ez az iránya. A 2. sz. mellékletben javaslatot teszünk az egyablakos ügyintézés koncepciójára.

Az elégedettségi felmérés lebonyolítása során szerzett tapasztalataink alapján javasoljuk, hogy a legközelebbi ügyfél-elégedettség felmérésnél az ügyfelek ne önállóan, hanem „kérdőbiztosok” segítségével töltsék ki a kérdőívet, így csökkenthető a hibásan, hiányosan kitöltött kérdőívek száma és az adatfelvételi beszélgetés során számos többlet illetve háttér információt kaphatunk az ügyfelek elégedettségének alakulásáról és annak okairól.

A jelenlegi felmérés értékeit nagyban torzítja, hogy viszonylag magas számban hagytak megválaszolatlanul egyes kérdéseket a válaszadók.

1. sz. melléklet

KÉRDŐÍV

Edelény Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala ügyfél elégedettségi felmérés

1. Milyen okból kereste fel a hivatalt?

tájékozódni akart valamiről

ügyet intézett

2. Sikert-e a tájékozódás, megkapta azt az információt amire szüksége van?

igen,

csak részben,

nem,

nem ide tartozik az ügy

3. Ha, csak részben, vagy nem, ki miatt nem?

hivatal miatt az ügyfél miatt is-is,

4. Mi készítette az ügyintézésre?

értesítést kapott saját akaratából jött

5. Milyen ügyben járt a hivatalban?

adó gyám igazgatás szociális

ügyfélszolgálat, okmány építés egyéb

6. Sikert-e elintézni az ügyét?

igen csak részben

nem. nem ide tartozik az ügy

7. Ha, csak részben, vagy nem, ki miatt nem?

hivatal miatt az ügyfél miatt is-is,

8. Amennyiben valamilyen nyomtatványt kellett kitöltenie szüksége volt valamilyen segítségre?

nem, egyedül töltöttem ki igen, kaptam segítséget

9. Mennyire elégedett az ügyintézők munkájával (hozzáértés)?

elégedett inkább elégedett inkább elégedetlen elégedetlen

10. Mennyire elégedett az ügyintézők segítőkészségével?

elégedett inkább elégedett inkább elégedetlen elégedetlen

11. Mennyire elégedett azzal, ahogy a hivatal munkatársai segítenek tájékozódásban, eligazodásban?

elégedett inkább elégedett inkább elégedetlen elégedetlen

12. Mennyire elégedett a hivatali körülményekkel (tisztaság, kényelem, stb.)?

elégedett inkább elégedett inkább elégedetlen elégedetlen

13. Összességében milyenek értékeli a Polgármesteri Hivatal munkáját? 1 2 3 4 5

14. A korábbi évekhez képest tapasztalt-e változást a Polgármesteri Hivatal munkájának színvonalában?

jobb lett

nem változott

romlott

15. Milyen elvárása van a Hivatal munkájával kapcsolatban, ami ha teljesülne Önt, mint ügyfelet elégedettebbé tenné?

.....
.....

A válaszadó jellemzői: kertvárosban lakó lakótelepen lakó
 fiatal (30 évig) középkorú (30-60 év) idős (60 év feletti)
 nő férfi

Az egyablakos ügyintézés koncepciója

A közigazgatási szolgáltatások elektronikus úton való elérhetőségének megteremtése, az e-közigazgatás megvalósítása a közigazgatási szervek egyik legfontosabb fejlesztési iránya napjainkban.

Az informatikai eszközök és az internet folyamatosan bővülő térnyerésével egyre erősödik az ügyfelek igénye az online ügyintézések iránt.

Az elektronikus ügyintézés előnye a szervezet számára, hogy az ügymenet folyamatai átláthatóvá válnak, amellett, hogy jelentős időmegtakarítással jár a papír alapúval szemben. Segítségével kijelölhetővé és egyértelművé válik felelősségi rendszer, az ügyek minden esetben pontosan nyomon követhetők lesznek. Megszűnnek a párhuzamos irattárak, és egységes archiválási rend alakul ki. Ezekkel összhangban a hivatal dolgozóinak munkája leegyszerűsödik.

Az elektronikus ügyintézési rendszer bevezetésével az adatok megbízhatósága növelhető és az „egy adatot csak egyszer megadni” elv érvényesíthető az adatbázisok törvényileg és rendeletileg tételesen szabályozott korlátozott összekapcsolásával.

Az önkormányzatnak fokozott hangsúlyt kell fektetni az állampolgárok és az üzleti szféra számára igen fontos alapnyilvántartások és közműnyilvántartások (csatorna, víz, gáz, út, villamos, telefon, stb.) számítógépes alapon történő létrehozására és működtetésére. Ez lehetővé teszi az állampolgárok hatósági engedélyezési ügyeinek hatékony intézését, segíti a település irányítását, támogatja az üzleti szféra bekapcsolódást a helyi feladatok megoldásába.

Az Európai Bizottság által kidolgozott eEurope 2005 ajánlás az elektronikus közszolgáltatások négy szintjét határozta meg:

1. Elektronikus tájékoztatást biztosító elektronikus szolgáltatás, amely biztosítja a szükséges nyomtatványok, dokumentumok internetes letölthetőségét, azok ellenőrzött

vagy ellenőrzés nélküli elektronikus kitöltését. Ezen szinten a dokumentumok benyújtása hagyományos módon, papíron történik.

2. Egyirányú információcserét biztosító elektronikus szolgáltatás, amely magába foglalja a letöltött űrlapok elektronikus kitöltését, a bevitt adatok ellenőrzését. Ezen a szinten az ügy indításához már nem kell személyesen megjelenni a hivatalban, de az ügyben születő közigazgatási döntés közlése az érintettel, valamint a kapcsolódó illeték vagy díj fizetése hagyományos úton történik.
3. Kétirányú információcsere
4. Teljesen elektronizált ügyintézés, amelyben az eddig felsorolt követelményeken túl a döntés címzetthez juttatása és a díj vagy illeték befizetése is Interneten keresztül történhet.

Edelény Város Önkormányzata esetében megállapíthatjuk, hogy annak ellenére, hogy a 2. pont még egyáltalán nem valósul meg, a 3. pontnak való megfelelésre van kezdeményezés a weboldalon. (E-önkormányzat menüpont, Kérdések, panaszok)

Az e-önkormányzás megvalósításának lehetséges lépései Edelényben:

- A Város weboldala E-önkormányzat menüpontjának továbbfejlesztése
- A weboldalon elhelyezett tartalmak felülvizsgálata, nyomtatványok megjelenítése minden ügyintézési folyamatra nézve (letölthető módon)
- Kérelmek fogadása e-mailben (ennek előfeltétele a megfelelő levelező rendszer kialakítása)
- Nyomtatványok elektronikus kitöltésének és benyújtásának lehetővé tétele
- Az ügyfél számára a folyamatban lévő ügy állásába való – elektronikus úton történő – betekintés lehetővé tétele
- Vezetői információs rendszer kialakítása

Az elektronikus ügyintézés rendszere lehetőség szerint magába integrálja a hivatalon belül használt egyéb rendszereket is oly módon, hogy mindazokat az információkat, amelyekkel a

hivatal rendelkezik, az ügyintézők belső úton szerezzék be, ne a lakosok feladata legyen azok benyújtása.

Ez az alapfeltétele az egyablakos ügyintézés kialakításának.

Az „egyablakos” rendszer alatt azt az ügyviteli eljárási rendet értjük, mely az állampolgár számára biztosítja, hogy több közigazgatási szervezetet, vagy egy közigazgatási szervezeten belül több szervezeti egységet érintő ügyeinek intézése egyetlen helyen keresztül, egyszeri kezdeményezéssel történhessen.

A szervezeti megoldások és információs rendszerek hozzájárulnak az ügyintézés teljes folyamatában résztvevő adatbázisokat úgy, hogy azok az „egyablakos” eljárási rend szerint összekapcsolhatók legyenek.

Az „egyablakos ügyintézés” gyakorlatilag azt jelenti, hogy az ügyfelek teljes hivatali időben, minden ügytípusban egy helyen intézhetik ügyeiket, egy ügyfélszolgálatnál, ami azonban elkülönül az érdemi ügyintézésétől.

Nem valósítható meg azokban az ügyekben, amelyek személyes közreműködést igényelnek (pl. tárgyalás, meghallgatás).

Előnye, hogy az ügyfél több ügyét egy helyen, egy időben, több szervezeti egységnél való sorban állás nélkül intézheti, az ügyintézők számára pedig az eddig ügyfélfogadásra fordított idő felszabadul az érdemi munkavégzésre.

Magyarországon az elektronikus egyablakos ügyintézési pont alapjául a már működő elektronikus Ügyfélkapu szolgál majd, mely jelenleg a www.magyarorszag.hu címen érhető el.

Az egyablakos rendszer bevezetéséhez olyan generális kérdéseket kell rendezni, illetve olyan feladatokat kell megoldani a helyi és központi jogi szabályozás terén, mint az egyablakos ügyvitel eljárási rendjének kidolgozása, adatbázisok elvi összekapcsolása, adattulajdonosi érdekek tisztázása, adatbázisok fizikai összekapcsolása, adatbázisok közötti kommunikációs közeg felépítése, a kommunikáció szellemi és technikai feltételeinek megteremtése.

Az egyablakos rendszer központi feltétel-rendszerének kialakításáig a helyi önkormányzat feladata a helyi feltételek megalapozása, a rendszer majdani működését alátámasztó fejlesztések megkezdése.

Az egyablakos ügyintézés rendszerének bevezetése Edelényben szervezeti átalakításokat igényel.

A Polgármesteri Hivatalban jelenleg is működik elkülönült ügyfélszolgálat, mely az ügyfélfogadási időn kívül is segíti az ügyfeleket tájékoztatással, nyomtatványokkal. E tevékenység szervezeti kereteinek bővítésével megteremthetők az egyablakos ügyintézés alapjai.

Törekedni kell az ügyfélszolgálat önálló megközelíthetőségének kialakítására, ez ugyanis tehermentesítené a nem ügyfélszolgálati feladatokkal megbízott ügyintézőket, ezen túlmenően pedig látható módon megjelenítené az egyablakos ügyintézés koncepciójának lényegét.

Fel kell mérni és osztályozni kell a Hivatalban ellátott feladatokat az egyablakos elláthatóság szempontjából, az alábbiak szerint:

Osztály	Egyablakos ügyintézés keretében ellátható ügytípus	Ügyfélszolgálati megoldás

Biztosítani kell az ügyfélszolgálatot ellátó ügyintézőket.

Az ügyintézők képzése belső rotációval oldható meg. Lehetővé kell tenni minden ügyintézőnek, hogy rotációs rendszerben ellássa és elsajátítsa az adott területen jelentkező valamennyi ügymenetfajta ismereteit, gyakorlati fogásait.

A legkevesebb nehézséget ez azokon a területeken okoz, ahol jelenleg is vannak átfedések, illetve párhuzamos tevékenységek (pl.: okmányirodai feladatok, szociális ellátás, gyámhivatal). Ezeken a területeken célszerű elkezdni az egyablakos ügyintézés kialakítását.

Következő lépésként lehet olyan területekre is kiterjeszteni az ügyintézésnek ezt a formáját, melyekben jelenleg csak egy bizonyos ügyintéző jár el. Erre a stádiumra a helyettesítési funkciók erősítésével, részletesebb és pontosabb szabályozásával lehet felkészülni. Ennek során biztosítani kell, hogy minden ügytípusban legyen párhuzamos kapacitás (belső képzéssel, a munkakörök felülvizsgálatával és átalakításával), ilyen formán megoldható lesz,

hogy legyen ügyintéző az egyablakos rendszerben, aki megfelelő ismeretekkel rendelkezik az ügytípusban.

Az adatbázisok és informatikai rendszerek összekapcsolása, egyablakos ügyintézésre optimalizálása a jelenlegi rendszerek szakértői felülvizsgálata és véleményezése után kezdhető meg.