

## ÁROP-1.A.5-2013-2013-0083

### Orosháza Város Önkormányzatának szervezetfejlesztése

## Ügyfélélegedettségi Orosháza

### Készült Orosháza Város Önkormányzata megbízásából

1. Mikor kereste fel legutóbb ügyintézés céljából az Orosházi Polgármesteri Hivatalt?

- Az elmúlt egy hétben
- Az elmúlt egy hónapban
- Az elmúlt fél évben
- Több mint hat hónapja
- Nem tudja/ nem válaszol

2. Milyen gyakran keresi fel ügyintézés céljából a polgármesteri hivatalt?

- Havonta többször
- Havonta
- Évente 1-2 alkalommal
- Ritkábban
- Nem tudja/ nem válaszol

3. Elégedett-e Ön a polgármesteri hivatal ügyfélfogadási idejével?

- Igen
- Nem
- Nem tudja/ nem válaszol

4. A tájékoztató mely formáját választja leggyakrabban az ügyintézéshez?  
(Kérem, a felsoroltak közül egyet jelöljön meg!)

- Telefon
- E-mail
- Honlap
- Személyes
- Nem tudja/ nem válaszol

5. A tájékozódás mely formáját választaná legszívesebben az ügyintézéshez a jövőben?

(Kérem, a felsoroltak közül egyet jelöljön meg!)

- Telefon
- E-mail
- Honlap
- Személyes
- Nem tudja/ nem válaszol

6. Személyes ügyintézés során általában sikerül-e elsőre elintézni hivatalos ügyeit?

- Igen
- Nem, legalább két alkalomra szükség van
- Nem, több mint, két alkalomra van szükség
- Nem tudja/ nem válaszol

7. Hogyan ítéli meg Ön az ügyintézés során várakozással eltöltött időt?

- Nem számottevő
- Szükségesnél valamivel több
- Szükségesnél jelentősen több
- Nem tudja/ nem válaszol

8. Felkereste-e már Orosháza Város közelmúltban megújult hivatalos honlapját?

[/www.orosshaza.hu/](http://www.orosshaza.hu/)

- Igen
- Nem
- Nem tudja/ nem válaszol

9. Milyen gyakran keresi fel Orosháza Város honlapját?

[/www.orosshaza.hu/](http://www.orosshaza.hu/)

- Hetente
- Havonta
- Ritkábban
- Soha
- Nem tudja/ nem válaszol

10. Amennyiben felkereste már a honlapot, kérem, értékelje az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán (1= egyáltalán nem megfelelő; 5=teljes mértékben megfelelő)!

	1	2	3	4	5	
Átláthatóság						Nem tudja/ nem válaszol
Külsőalak						Nem tudja/ nem válaszol
Információk hasznossága						Nem tudja/ nem válaszol
Interaktivitás						Nem tudja/ nem válaszol
Aktualitás						Nem tudja/ nem válaszol
Közzétételek						Nem tudja/ nem válaszol
Dokumentumok elérhetősége						Nem tudja/ nem válaszol
Keresési lehetőségek						Nem tudja/ nem válaszol
Összességében						Nem tudja/ nem válaszol

11. Mely szervezeti egységekkel került kapcsolatba az elmúlt egy évben a leggyakrabban? (Kérem, a felsoroltakból maximum hármat jelöljön meg!)

<input type="checkbox"/>	Polgármester
<input type="checkbox"/>	Alpolgármester
<input type="checkbox"/>	Titkárság
<input type="checkbox"/>	Jegyző
<input type="checkbox"/>	Oktatási- és Kulturális Csoport
<input type="checkbox"/>	Jogi Csoport
<input type="checkbox"/>	Közgazdasági Iroda
<input type="checkbox"/>	Igazgatási Iroda
<input type="checkbox"/>	Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda
<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol

12. Okozott-e Önnek problémát a polgármesteri hivatalban történő eligazodás?

<input type="checkbox"/>	Nem
<input type="checkbox"/>	Csak az első látogatás alkalmával
<input type="checkbox"/>	Többször előfordult
<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol

13. Véleménye szerint, mely területeken kellene javítani a hivatali ügyintézést?  
(Kérem, a felsoroltakból maximum hármat jelöljön meg!)

- Udvariasabb ügyintézők
- Felkészültebb ügyintézők
- Gyorsabb ügyintézés
- Kellemesebb környezet
- Jobb számítástechnikai háttér
- Elektronikus úton történő ügyintézési lehetőségek bővítése
- Pontosabb információk
- Nem tudja/ nem válaszol

**EGYÉB**

14. Követi-e Ön a Petőfi Művelődési Központ (Petőfi Kulturális Közhasznú Nonprofit Kft.) tevékenységét, munkásságát?

- Igen
- Nem
- Nem tudja/ nem válaszol

15. Kérem, amennyiben az előző kérdésre **igennel** válaszolt, értékelje Petőfi Művelődési Központ (Petőfi Kulturális Közhasznú Nonprofit Kft.) szolgáltatásait, tevékenységét az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán (1= egyáltalán nem megfelelő; 5=teljes mértékben megfelelő)!

	1	2	3	4	5	
Szolgáltatások minősége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Infrastruktúra	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Megközelíthetőség	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Könyvkészlet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak szakértelme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak segítőkészsége	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Programok	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol
Összességében	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nem tudja/ nem válaszol

16. Követi-e Ön az Egységes Szociális Központ tevékenységét, munkásságát?

- Igen
- Nem
- Nem tudja/ nem válaszol

17. Kérem, amennyiben az előző kérdésre **igennel** válaszolt, értékelje az Egységes Szociális Központ szolgáltatásait, tevékenységét az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán (1= egyáltalán nem megfelelő; 5=teljes mértékben megfelelő)!

	1	2	3	4	5	
Szolgáltatások színvonala						Nem tudja/ nem válaszol
Szolgáltatások sokrétűsége						Nem tudja/ nem válaszol
Infrastruktúra						Nem tudja/ nem válaszol
Intézmények állapota						Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak szakértelme						Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak segítőkészsége						Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak elhivatottsága						Nem tudja/ nem válaszol
Összességében						Nem tudja/ nem válaszol

18. Követi-e Ön a Szántó Kovács János Területi Múzeum tevékenységét, munkásságát?

- Igen  
 Nem  
 Nem tudja/ nem válaszol

19. Kérem, amennyiben az előző kérdésre **igennel** válaszolt, értékelje a Szántó Kovács János Területi Múzeum szolgáltatásait, tevékenységét az alábbi szempontok szerint 1-től 5-ig terjedő skálán (1= egyáltalán nem megfelelő; 5=teljes mértékben megfelelő)!

	1	2	3	4	5	
Szolgáltatások minősége						Nem tudja/ nem válaszol
Infrastruktúra						Nem tudja/ nem válaszol
Megközelíthetőség						Nem tudja/ nem válaszol
Kiállítások megítélése						Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak szakértelme						Nem tudja/ nem válaszol
Munkatársak segítőkészsége						Nem tudja/ nem válaszol
Programok						Nem tudja/ nem válaszol
Összességében						Nem tudja/ nem válaszol

20. Mi Az Ön neme?

- Nő  
 Férfi

21. Mi az Ön legmagasabb iskolai végzettsége?

- Alapfokú  
 Középfokú  
 Felsőfokú

22. Melyik korosztályba tartozik Ön az alábbiak közül?

- 18-29 éves  
 30-44 éves  
 45-59 éves  
 60 év felett