

Ügyfélélegettség 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 tájékozdás mely formáját választja leggyakrabban az ügyintézéshez?
(Kérem, a felsoroltak közül egyet jelöljön meg!)

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

5. A tájékozdás 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 elsöre 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.oroehaza.hu/](http://www.oroehaza.hu/)

- Igen
- Nem
- Nem tudja/ nem válaszol

9. Milyen gyakran keresi fel Orosháza Város honlapját?

[/www.oroehaza.hu/](http://www.oroehaza.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
Külső alak						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!)

- Polgármester
- Alpolgármester
- Titkárság
- Jegyző
- Oktatási- és Kulturális Csoport
- Jogi Csoport
- Közgazdasági Iroda
- Igazgatási Iroda
- Városfejlesztési és Városüzemeltetési Iroda
- Nem tudja/ nem válaszol



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

- Nem
 Csak az első látogatás alkalmával
 Többször előfordult
 Nem tudja/ nem válaszol

13. Véleménye szerint, mely területeken kellene javítani a hivatali ügyintézését?
 (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					Nem tudja/ nem válaszol
Összességében					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