

<b>SZENDRŐ</b> <b>Városi Önkormányzat</b> <b>Polgármesteri Hivatala</b>	<b>FELMÉRŐ ADATLAP</b> Ügyfél-elégedettség meghatározására	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI</b> <b>ELJÁRÁS</b> <b>ME – 08/02</b>
---	---	---

A Polgármesteri Hivatal minőségpolitikájának egyik fő eleme az **Ügyfél- és partnerközpontúság elve, a szolgáltató hivatal** működtetése. Kérjük, hogy a kérdőív kitöltésével, a kérdések megválaszolásával segítsen bennünket abban, hogy szervezetünk tevékenysége jobb, az ügyfelek kiszolgálása hatékonyabb legyen.

Köszönjük, hogy megosztja velünk tapasztalatait, és ötleteivel hozzájárul munkánk eredményességének javításához. Kérjük, ne feledje, ösztönzőleg hat munkánkra az elismerés is.

1. Kit vagy a hivatal mely szervezeti egységét kereste fel ?		2. Milyen célból kereste meg a hivatalt?	
Polgármester		Szóbeli tájékoztatás, információkérés	
Jegyző		Írásos beadvánnyal, melyre intézkedést kér	
Szervezési és Titkársági Iroda		Hatósági ügyben eljárást kíván indítani	
Igazgatási és Szociális Iroda		Egyéb	
Pénzügyi Iroda			
Műszaki Iroda			
Okmányiroda			
Gyámhivatal			

3. Kapott-e megfelelő tájékoztatást, előzetes intézkedést?		4. Mennyire elégedett az ügyfélfogadási idővel?	
Teljes körű tájékoztatást (intézkedést) kaptam		Teljes mértékben elégedett vagyok	
Kérdéseimre kielégítő választ kaptam		Megfelelőnek tartom	
Kaptam választ, de azzal nem vagyok elégedett		Bizonyos módosításokkal elégedett lennék	
Nem kaptam választ		Egyáltalán nem vagyok elégedett	

5. Hivatalunkban az ügyintézés színvonalát más hivatalokhoz képest hogyan minősítené?		6. Elégedett-e a közérdekű információk, hirdetések közzétételével, azok időszerezésével, elérhetőségével?	
Sokkal jobb		Igen	
Jobb		Nem	
Azonos		Egyéb:	
Roszbabb			

<b>SZENDRŐ</b> Városi Önkormányzat Polgármesteri Hivatala	<b>FELMÉRŐ ADATLAP</b> Ügyfél-elégedettség meghatározására	<b>MINŐSÉGIRÁNYÍTÁSI</b> <b>ELJÁRÁS</b> <b>ME – 08/02</b>
---	---	---

**7. Megjegyzés, vélemény:**