

## KÉRDŐÍV

az Ügyfélközpontban személyesen megjelenő ügyfelek / felhasználók elégedettségének méréséhez

**Ön milyen internetes hozzáférési lehetőségeket használ rendszeresen? (Több lehetőség is bejelölhető.)**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Saját internetes hozzáférésem van.   | <input type="checkbox"/> A munkahelyi hozzáférést használom.      |
| <input type="checkbox"/> Közintézményben használom az internetet.                                       | <input type="checkbox"/> Az e-Magyarország pontokon internetezem. |
| <input type="checkbox"/> Az internetes kávézókban elhelyezett hozzáférési lehetőségeket veszem igénybe. |   |
| <input type="checkbox"/> Egyéb lehetőséget veszek igénybe.  | <input type="checkbox"/> Nem használom az internetet.             |

**Igénybe vette már személyesen Ügyfélközpontunk szolgáltatásait? Intézett már ügyet nálunk?**

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Igen | <input type="checkbox"/> Nem |
|-------------------------------|------------------------------|

**Ha igen, Ügyfélközpontunk mely szolgáltatását vette igénybe? Kérjük, válasszon!**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Adatszolgáltatáshoz kapcsolódó ügyintézés.  | <input type="checkbox"/> Ügyfélkapu regisztráció. |
| <input type="checkbox"/> A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány átvétele. |   |
| <input type="checkbox"/> Elektronikus közszolgáltatások (időpontfoglalás és elektronikus ügyintézés okmányirodában).                                     |   |

**Kérjük, értékelje ötfokú skálán Ügyfélközpontunk munkájával kapcsolatban az alábbiakat: (5 - teljes mértékben elégedett, 1 - egyáltalán nincs megelégedve)**

- |  |                            |                            |                            |                            |                            |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Az ügyintézés előtt várakozással töltött idő:                        | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Az ügyfélfogadás technikai feltételei:                               | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Az ügyintézés során kapott információk használhatósága:              | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Az ügyintéző ügyfél-orientáltsága:                                   | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| A személyes ügyintézés hatékonysága:                                 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Az ügyfélfogadási renddel (nyitva tartás) kapcsolatos elégedettsége: | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |

**Kérjük, röviden írja meg véleményét Ügyfélközpontunk munkájáról:**

---

---

---

---

**Kérjük, értékelje ötfokú skálán Ügyfélközpontunk weboldalán található internetes lehetőségekkel kapcsolatban az alábbiakat: (5 - teljes mértékben elégedett, 1 - egyáltalán nincs megelégedve)**

- |   |                            |                            |                            |                            |                            |
|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Mennyire volt elégedett az ügy intézésével összefüggő, és a honlapunkon található, ahhoz kapcsolódó információkkal? | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Mennyire volt elégedett az „Időpontfoglalás okmányirodába” menüpont szolgáltatással?                                | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |
| Mennyire volt elégedett az e-mailben, vagy a telefonon adott információ nyújtással?                                 | <input type="checkbox"/> 5 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 1 |

**Köszönjük, hogy időt fordított a kérdőív kitöltésére.**