



**ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0054 számú
„Komplex szervezetfejlesztési projekt megvalósítása
a Budapest Környéki Törvényszéken” című program
„Ügyfél elégedettség mérés” megnevezésű munkacsoport
tevékenységéről készült összefoglaló jelentés**

I. A munkacsoport feladata, célja.

Az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0054 számú „Komplex szervezetfejlesztési projekt megvalósítása a Budapest Környéki Törvényszéken” című program keretében a minőségbiztosítás fejezet keretén belül került sor az „Ügyfél elégedettség mérése” megnevezésű Munkacsoport felállítására. A Munkacsoport feladata volt a Budapest Környéki Törvényszék valamennyi szervezeti egysége vonatkozásában az ügyfél elégedettség mérés módszerének kidolgozása, az elégedettség mérést célzó kérdőív létrehozására, az első ilyen jellegű mérés lebonyolítása, a mérés eredményének feldolgozása, kiértékelése, és annak eredményére is figyelemmel a Budapest Környéki Törvényszéken bevezetendő Ügyfélkarta elemeire vonatkozó javaslat megalkotása.

A munka megkezdése alkalmával a munkacsoport a szervezetfejlesztési projekt célkitűzésével egyezően határozta meg a munkacsoport működésének céljaként a Budapest Környéki Törvényszék szervezetének fejlesztését, a hatékonyabb szolgáltatás nyújtását, a szervezet teljesítményének magas szinten tartását, az ügyfélközpontú működés biztosítása érdekében.

II. Ügyfél-elégedettség mérés fogalma, a munkacsoport megalakulása.

Az ügyfél elégedettség mérés egy olyan egységesített szempontok szerinti, időben egymás után megismételhető adatfelvétel, amelynek célja a bírósági szervezettel kapcsolatba kerülő személyeknek – ügyfelek – a szervezetről alkotott véleményének a megismerése, továbbá ezen számszerűsíthető eredményeknek az egymással való összehasonlítása.





A munkacsoport az ügyfél elégedettség mérés fogalmából kiindulva határozta meg feladatait, munkamenetet, amelyet az előrehaladási ütemterv rögzített.

A munkacsoport létszámára tekintettel (8 fő) részmunkacsoportok létrehozására került sor a munka hatékonyabb elvégzése érdekében történő feladatmegosztásra tekintettel.

Figyelemmel arra, hogy a Budapest Környéki Törvényszéken ezidáig ilyen jellegű mérés nem történt, a munkacsoport első lépésként az ügyfél elégedettség mérés módszertanával ismerkedett meg kiindulva a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium ÁROP 1.2.18. azonosító jelű „Szervezetfejlesztési program” című kiemelt projekt keretében készült „Módszertani útmutató az ügyfél elégedettség-mérésre és az ügyfél karta készítésére” című munkaanyagban foglaltakból.

A munkacsoport széleskörű kutatást folytatott a bírósági szervezet keretén belül végzett hasonló jellegű mérésekre vonatkozóan. Így került a látóterébe a Lettországból 2010 évben elvégzett ügyfél elégedettség mérésről szóló jelentés. A munkacsoport álláspontja szerint az Európai Bizottság iránymutatásának figyelembevételével lezajlott mérés volt legalkalmasabb arra, hogy mintegy mintául szolgáljon az első ízben elvégzendő méréshez, mind módszertani, mind lebonyolítási kérdéseket tekintve.

III. A mérési módszer.

A munkacsoport a projekt célját is figyelembe véve arra a következtetésre jutott, hogy a Budapest Környéki Törvényszék teljes szervezetére vonatkozóan kell az ügyfél elégedettség-mérést lebonyolítani. Így az adatfelvételben részt vettek a Budapest Környéki Törvényszékhez tartozó járásbíróságok a BKKMB, továbbá a Törvényszék Polgári első, másodfokú Szakága, a Törvényszék Büntető első, másodfokú Szakága a BV. Csoporttal egyetemben, továbbá a Gazdasági Kollégium is.

A munkacsoport döntése szerint az adatfelvétel önkéntesen, a válaszadók véleményén alapulva, irányítottan, az előre megfogalmazott kérdések megválaszolásával, írásban, önkitöltős formában, anoním módon történt.



IV. A kérdőív

Az aktuális objektív helyzet (kellő számú számítástechnikai eszköz hiánya) figyelembevételével a munkacsoport arra a következtetésre jutott, hogy a lebonyolítandó első méréshez papír alapú kérdőíveket kell használni.

A kérdések között voltak általánosak a bíróság működése, a helyiségek állapota, a dokumentumok érthetősége, a bírók tevékenysége, és a bírósági dolgozók feladatellátása tekintetében, továbbá ezen témakörökön belül a munkacsoport által kiemelt témában konkrét kérdések kerültek meghatározásra.

Az egyes kérdésekhez kapcsolódó állítások tekintetében a kérdőívet kitöltő ügyfelek véleményüket 1-től 5-ig terjedő skálán jelölhették. Lehetőségük volt továbbá egyéb véleményüket, javaslatukat az arra megjelölt helyen a kérdőív IX. pontjában rögzíteni.



Ügyfél-elégedettség kérdőív 2014

A Budapest Környéki Törvényszék működése

Tisztelt Hölgyem/Uram!

A Budapest Környéki Törvényszéken és Járásbíróságain ügyfél-elégedettség mérés zajlik. Célunk a bíróság működésének javítása. Az alábbi ügyfél-elégedettség kérdőívvel a bírósági épületekkel, az ott dolgozó személyekkel (bírókkal, titkárokkal, adminisztratív jellegű feladatokat ellátó munkatársakkal), az általuk kezelt dokumentumokkal, az egyes eljárások kapcsán biztosított információkkal kapcsolatos véleményét – továbbá esetleges javaslatait – szeretnénk megismerni.

A kérdőív kitöltése önkéntes és névtelen.

Kérjük, értékes idejéből szánjon 10 percet arra, hogy megválaszolja az alábbi kérdéseket!

Amennyiben a kérdőívet kitöltötte, kérjük, hogy azt a bírósági épületben erre a célra elhelyezett gyűjtőládába sziveskedjen bedobni!

Segítő közreműködését nagyon köszönjük!

I.	Általában milyen gyakran keresi fel a Budapest Környéki Törvényszéket/Járásbíróságot? <i>Kérjük, választát x-el jelölje!</i>					
	☐ Heti rendszerességgel.	☐ Havi rendszerességgel.	☐ Évi rendszerességgel vagy ritkábban.	☐ Első alkalommal járom itt.		
II.	Milyen minőségben kereste fel mai napon a Budapest Környéki Törvényszéket/Járásbíróságot? <i>Kérjük választát x-el jelölje!</i>					
	☐ Félként (felperesként, alperesként, vagy terheltként, vádlotként).	☐ Egyéb érdekeltként (szakértőként, tanúként).	☐ Jogi képviselőként Ügyészként, védőként.	☐ Egyéb hivatalos személyként.		
III.	Milyen ügyben kereste fel mai napon a Budapest Környéki Törvényszéket/Járásbíróságot? <i>Kérjük választát x-el jelölje!</i>					
	☐ Polgári, gazdasági, végrehajtás ügyben.	☐ Büntető, szabálysértés ügyben.	☐ Közigazgatási és munkaügyi ügyben.	☐ Egyéb ügyben.		
IV.	Az alábbi szempontok mentén Ön hogyan értékelné a bíróság működését?					
	<i>Kérjük, soronként csak egy választ jelöljön meg!</i>	<i>Kérjük, karikázza be válaszait 1-től 5-ig (ahol 1 a legrosszabb, ill. 5 a legjobb érték)!</i>				
1	A bíróság működése általában	1	2	3	4	5
2	A tárgyaló helyiségek állapota általában	1	2	3	4	5
3	A bírósági dokumentumok (idézetek, levelek) érthetősége	1	2	3	4	5
4	A bírók tevékenysége általában	1	2	3	4	5
5	A bírósági dolgozók feladatellátása általában	1	2	3	4	5
V.	Mennyire ért Ön egyet a bíróság épületére vonatkozó alábbi állításokkal?					
	<i>Kérjük, soronként csak egy választ jelöljön meg!</i>	<i>Kérjük, karikázza be válaszait 1-től 5-ig (ahol 1 a legrosszabb, ill. 5 a legjobb érték)!</i>				
1	A bíróság könnyen megközelíthető.	1	2	3	4	5
2	A bíróságon belüli közlekedés akadálymentes.	1	2	3	4	5
3	A parkolási körülmények megfelelőek.	1	2	3	4	5
4	A biztonsági vizsgálat korrekt és udvarias.	1	2	3	4	5
5	Az épületen belüli útba igazító táblák megfelelőek.	1	2	3	4	5
6	A bírósági épület rendezettsége, tisztasága megfelelő.	1	2	3	4	5
7	A bíróság ügyfélfogadási ideje megfelelő.	1	2	3	4	5
VI.	Mennyiben ért Ön egyet a bírósági dokumentumokkal kapcsolatos alábbi állításokkal?					
	<i>Kérjük, soronként csak egy választ jelöljön meg!</i>	<i>Kérjük, karikázza be válaszait 1-től 5-ig (ahol 1 a legrosszabb, ill. 5 a legjobb érték)!</i>				
1	A bíróság által megküldött dokumentumokat (idézetek, levelek, stb.) időben kaptam meg.	1	2	3	4	5
2	A bíróság által megküldött iratok és egyéb dokumentumok érthetők voltak.	1	2	3	4	5
3	A bíróság által megküldött ítéletek (határozatok) érthetők voltak.	1	2	3	4	5

VII. Mennyire ért egyet a bíróság dolgozóira vonatkozó alábbi állításokkal?						
	Kérjük, soronként csak egy választ jelöljön meg!	Kérjük, karikázza be válaszait 1-től 5-ig (ahol 1 a legrosszabb, ill. 5 a legjobb érték)!				
1	A kezelőirodákat könnyű telefonon elérni.	1	2	3	4	5
2	A bíróság dolgozói udvariasak, segítőkészek.	1	2	3	4	5
3	A bírósági dolgozók személye beazonosítható.	1	2	3	4	5
4	A bírósági dolgozók megjelenése méltó az igazságszolgáltatási feladatok ellátásához	1	2	3	4	5

VIII. Mennyire ért egyet a bíróság bíráira / titkáira vonatkozó alábbi állításokkal?						
	Kérjük, soronként csak egy választ jelöljön meg!	Kérjük, karikázza be válaszait 1-től 5-ig (ahol 1 a legrosszabb, ill. 5 a legjobb érték)!				
1	A bírósági tárgyalások az eredetileg megjelölt időpontban kezdődnek.	1	2	3	4	5
2	A bírók / titkárok a tárgyalás elején és végén ismertetik az eljárás várható menetét.	1	2	3	4	5
3	A bírók / titkárok tárgyalások, elfogulatlanok és valamennyi fél tekintetében pártatlanok.	1	2	3	4	5
4	A bírók/titkárok világosan és érthetően, megfelelő stílusban beszélnek.	1	2	3	4	5
5	A bírák / titkárok adott ügyekben hozott rendelkezései világosak és érthetőek.	1	2	3	4	5

IX.	Amennyiben bármilyen javaslata vagy észrevétele van a Budapest Környéki Törvényszék/Járásbíróság működésének fejlesztése tekintetében (beleértve az épületet, a tárgyalótermeket, a bírósági alkalmazottakat és a bírákat), kérjük, írja ide le!
	

Kérjük, a kérdőív kiértékelésének támogatása érdekében, adjon meg néhány Önnel kapcsolatos információt!	
D1	Életkora: (betöltött) év
D2	Képzettsége: ☐ Általános iskolai végzettség (befejezett nyolc osztály) ☐ Középfokú végzettség (érettségi vizsga) ☐ Felsőfokú végzettség (főiskola, egyetem) ☐ Egyéb:
D3	Neme: ☐ Nő ☐ Férfi
D4	Lakhely jellege: ☐ Főváros ☐ Város ☐ Község ☐ Falu

Köszönjük segítségét!

Kérjük, a kitöltött kérdőívet összehajtva dobja be a bírósági épület előterében / polgári-büntető irodában található gyűjtődobozba!



V.A mérés

A kérdőív összeállítása, és „legyártása” után került sor a mérés lebonyolítására 2014.április 14.napjától április 25.napjáig terjedő időben.

A munkacsoport elkészítette, és eljuttatta valamennyi szervezeti egység ill. azok vezetői számára az 50-50 darab kérdőívet, az annak összegyűjtését szolgáló gyűjtőládákat, valamint az ügyfelek tájékoztatását célzó ún. tájékoztató táblákat a mérés lebonyolítására vonatkozó felkéréssel együtt.

A táblák, gyűjtőládák kihelyezése az adott szervezeti egység elhelyezkedése, az épület sajátosságainak figyelembevételével a központi iránymutatás alapján történt meg.

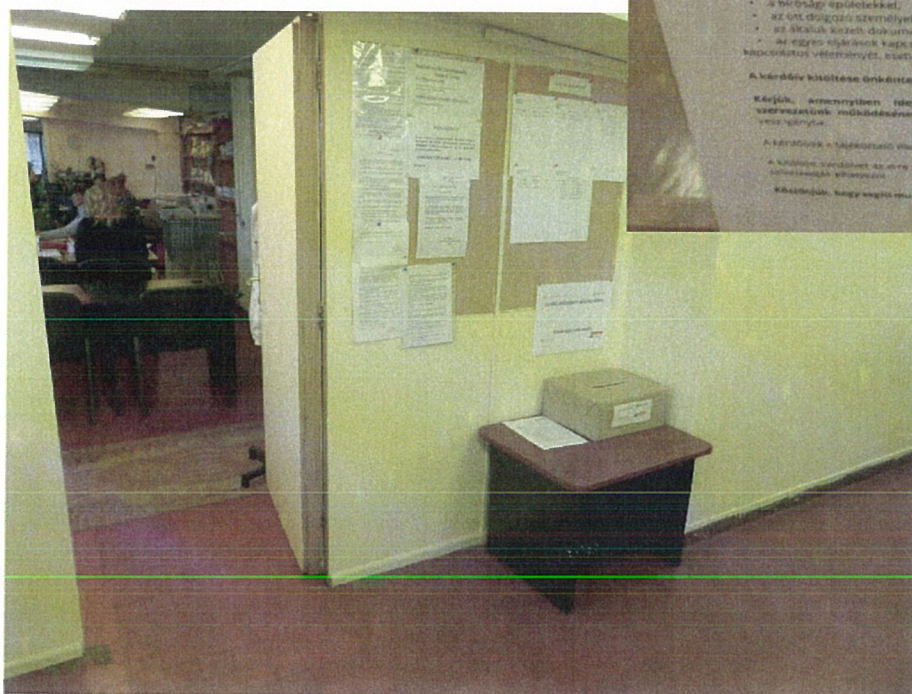
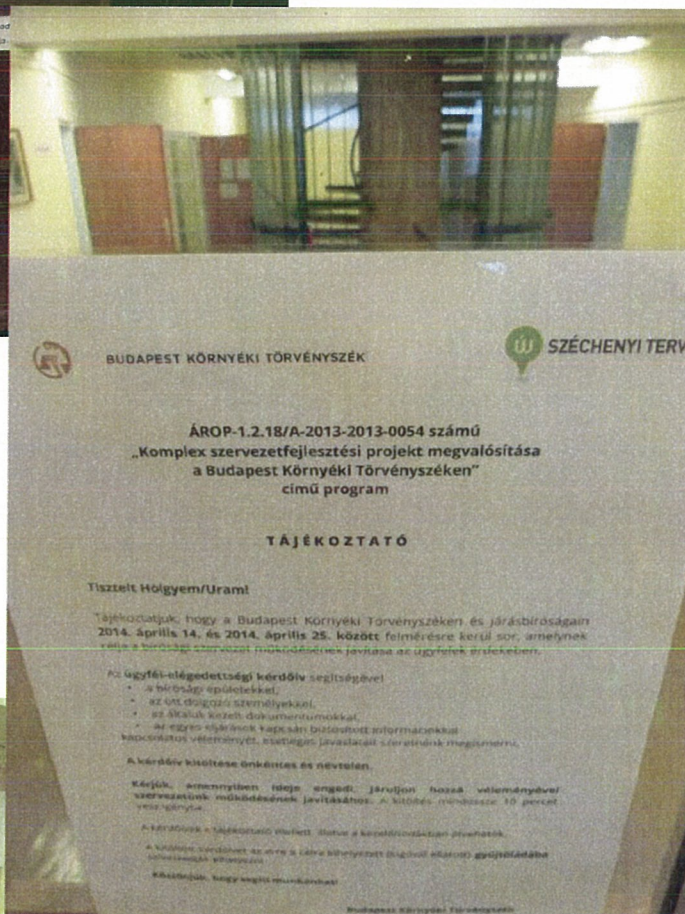
A mérés lezárása után az adatok összesítésére informatikai segítséggel került sor. Az összesítés eredményét a jelentés 1.sz. melléklete tartalmazza.



BUDAPEST KÖRNYÉKI TÖRVÉNYSZÉK



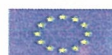
SZÉCHENYI TERV



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



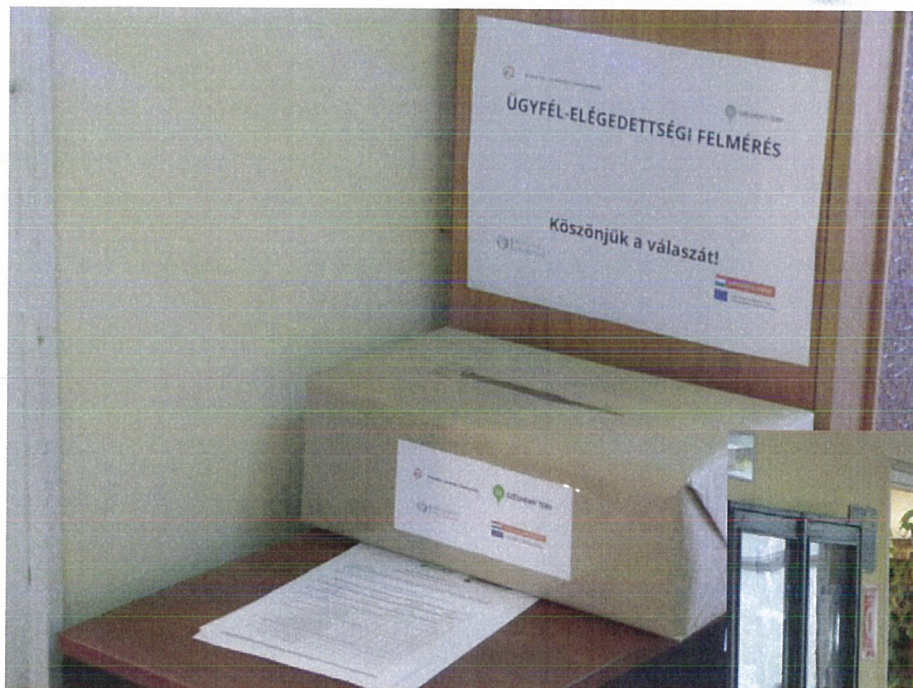
A projekt az Európai Unió
támogatásával valósul meg.



BUDAPEST KÖRNYÉKI TÖRVÉNYSZÉK



SZÉCHENYI TERV



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



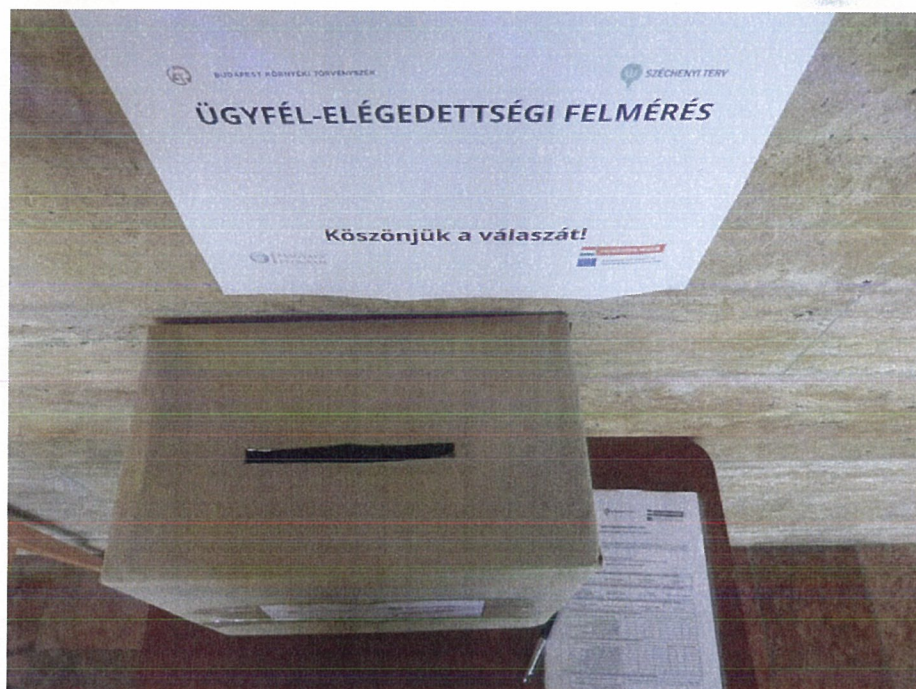
A projekt az Európai Unió támogatásával valósul meg.



BUDAPEST KÖRNYÉKI TÖRVÉNYSZÉK



SZÉCHENYI TERV



MAGYARY
PROGRAM



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projekt az Európai Unió
támogatásával valósul meg.



VI. Az eredmények

A feldolgozott kérdőívek adatai szerint a válaszadók – akiknek fele nő, (fele férfi) - átlag életkora kb. 45 év, 88 %-ának közép-, illetve felsőfokú végzettsége van és 80 %-a városban lakik.

Negyed része ekkor járt először bíróságon, a harmad része pedig évente vagy annál ritkábban keresi fel a bíróságot. Közel 40 %-uk azonban heti – havi rendszerességgel jár oda.

Ha ezeket az adatokat összevetjük a „megjelenési minőség”-re adott válasszal láthatjuk, hogy a válaszadók 41 %-a „jogi képviselőként, ügyészként, védőként” és „egyéb hivatalos személyként” volt jelen, ami szinte megegyezik a heti – havi rendszerességgel megjelenők arányával.

Ez vizsgálatunk szempontjából azért bír jelentőséggel, mert ők – megjelenésük gyakorisága miatt – nem az egyszeri benyomás alapján ítélik meg a körülményeket és a bíróság munkáját.

A válaszolók 41 %-a félként volt jelen, 57 %-a polgári ügyszakban.

A bíróságok működését, a bírák tevékenységét és az egyéb bírósági dolgozók feladatellátását a válaszadók 68, 67, 81 %-a 4-5-re minősítette, azonban 9, 8 és 5 %-a 1-2-re, ami a jelen felmérés során 39, 34 és 21 elégedetlen embert takar.

A bíróságokon belüli közlekedés akadálymentességét a válaszadók 14 %-a (63 fő) minősítette 1 – 2-re (van olyan bíróság, ahol 53 % 1-t adott), míg 67 %-a 4 – 5 -re. Miután olyan kérdés nem volt, hogy a válaszadó mozgásában korlátozott-e, így ebből inkább negatív következtetést lehet levonni.

A bírósági épület megközelíthetőségét a válaszadók 57,3 % szerint 5-re, 20 %-a szerint 4-re értékelte. Azonban a parkolási lehetőségek tekintetében a vélemény ennél megosztottabb, ui. a válaszadók 22 %-a szerint 5-re, 23,3 % szerint 4-re, és 22,89 % szerint 3-ra értékelhető, de a 2-t, 16 %, és 1-et 10,67 % adók aránya is itt a legjelentősebb.

„A tárgyalók állapota”/IV(2)/, „épületek rendezettsége, tisztasága”/V(6)/ kérdésekre adott válaszoknál látható a legnagyobb szórás, attól függően, hogy melyik bíróságon volt az ügyfél. Átlagban 51, 74 % 4 – 5-re értékelte, de elgondolkodtató a 18, illetve 9 % által adott 1-es, 2-es, 79 és 42 fő. (Van olyan bíróság, ahol a válaszadók 60%-a 1-t adott)





A dokumentumok, idézések, levelek érthetősége /IV(3)/, valamint a határozatok érthetősége /VI(3)/ és a VI(2) kérdésre adott válaszok 74, 76, 78 %-a 4-5 értékelést adott, ami azt mutatja, hogy az ügyfelek több mint 3/4 része számára (ha hozzá vesszük a 3-t adókat is, akkor 88, 92, 90 %-ot kapunk – és ez már nagyon jó) érthetőek az „írások”. Még akkor is jó az eredmény, ha figyelembe vesszük azt, hogy a válaszadók 41 % jogvégezett, illetve „jogot értő” hivatalos személy.

Még ebbe a kategóriába tartozik a VIII(5) kérdés is, itt kicsit kevesebb az „érthető” a közepessel együtt 82 %, de ez is jó, mert itt 14 % nem válaszolt, tehát az „érthetetlenek” vagy az „értetlenek” száma itt sem több.

A bírósági dolgozók /VII(2)/, valamint a biztonsági szolgálat /V(4)/ emberi magatartásával a megkérdezettek 79, 87 %-a elégedett (4, 5), de idevehető a 3-as is (mert az tekinthető közepesnek, átlagosnak), akkor pedig 87, 90 % az elégedettség mutató, amely várakozáson felüli rendkívül jó eredmény.

A bírók, valamint titkárok emberi magatartásával kapcsolatos (pártatlanság és stílus) kérdésekre /VIII(3) és VIII(4)/ adott válaszok szerint az értékelés az átlagosnál jobb 4-es 68 %, és 5-ös 75 %. Azonban 39 személy (közel 9 %) szerint a pártatlanság minősítése 1-es és 2-es, 26 személy (6%) szerint pedig a stílus 1-es 2-es, ami feltétlenül javítandó.

Az ügyfélfogadás rendje /V(7)/ és a kezelőirodák elérhetősége /VII(1)/ tekintetében 67, illetve 65 % adott 4 -t, 5-t, közepesnek ítélte 15-15 %. Kifejezetten rossznak minősítette 13, illetve 12 %, azaz 59, illetve 53 személy.

A dolgozók beazonosítása /VII(3)/ és megjelenése /VII(4)/ kérdéseknél elfogadhatónak csak a 4-es 5-ös értékelhető azaz 67, illetve 79 %. Ebből az derül ki, hogy az ügyfelek elégedettek a dolgozók megjelenésével, és tudható a számukra, ki a bírósági dolgozó.

Sajnos a 450 válaszadóból csak 79 tett javaslatot, illetve írásbeli észrevételt, azaz nem egészen 18 %, amelyek legnagyobb részben az épületek állapotára, illetve a parkolási nehézségekre vonatkoztak.

A VIII(1) kérdésre (a tárgyalások időben történő kezdésére) adott válaszokból nem lehet pontos következtetést levonni azok jelentésére vonatkozóan. Ezért a jövőbeli mérések esetén a kérdés pontosítása látszik szükségesnek.



A fentiek figyelembevételével a munkacsoport javaslata az Ügyfélkarta megfogalmazására az alábbi.

„Tisztelt Ügyfeleink!

A Budapest Környéki Törvényszék célkitűzése a továbbiakban is a szakszerű és minőségi jogalkalmazás, valamint az ügyintézés színvonalának folyamatos emelése.

Ennek érdekében vállaljuk, hogy:

- Biztosítjuk Önöknek az elérhetőségi adataink (levelezési cím, telefon, fax, email cím) naprakészségét és azok közzétételét.
- Segítjük eligazodásukat a bírósági épületekben eligazító táblák kihelyezésével.
- Lehetőségeinkhez képest megoldjuk a rászorulóknak részére az épületeken belül is az akadálymentes közlekedést.
- Gondoskodunk a tárgyalók, várakozásra kijelölt helyiségek, irodák, mellékhelyiségek állandó tisztán tartásáról.
- Törekszünk az általunk küldött iratok áttekinthetőségére, érthetőségére. továbbá az időben történő megküldésére.
- Munkánkat a jogszabályi előírások betartása mellett pontosan, udvariasan és felelősségteljesen végezzük.
- Rendszeresen továbbképezzük dolgozóinkat, hogy munkájukat mind szakmailag, mind emberileg a legmagasabb szinten tudják végezni.
- Rendszeresen mérjük és értékeljük az ügyféli megelégedettséget, melynek során kérjük az Önök módosító javaslatait. A vélemények és javaslatok alapján elvégezzük a szükséges és lehetséges változtatásokat.”





VII. Javaslatok a mérés jövőbeli lebonyolítására vonatkozóan

A munkacsoport álláspontja szerint az első ügyfél-elégedettség mérés lebonyolítása után feladatként fogalmazható meg ezen jó eredmények megtartása. Ennek érdekében szükséges a mérés eredményének a törvényszék munkatársai körében történő megismerése mellett a mérés időszakonként történő megismétlése. A munkacsoport javaslata erre vonatkozóan az, hogy negyedévente kerüljön sor a folyamatosan zajló mérés eredményének összesítésére szervezeti egységenként. Az év során így módon négy alkalommal lezajlott értékelésről a szervezeti egység vezetője az éves igazgatási jelentésben tájékoztatja a törvényszék elnökét. A törvényszék elnöke az éves összbírói értekezleten tudja ezt követően értékelni, elemezni az elért eredményeket.

A munkacsoport javaslata, hogy a mérésre használt kérdőíveket egyetértve a „Törvényszéki honlap kialakítása munkacsoport” elképzelésével, közzé kell tenni a kialakítandó törvényszéki honlapon is oly módon, hogy azt a törvényszék valamelyik bíróságán az odalátogató személynek átadott egyszer használatos kód segítségével legyen lehetőség kitölteni. Elhelyezhető ezen túlmenően az egyes szervezeti egységeknél (kezelőirodán, főbejárat mellett) olyan informatikai eszköz, amely szintén lehetőséget biztosít a kérdőív elektronikus úton történő kitöltésére. Mindezekon túlmenően biztosítandó a papír alapon zajló kitöltés lehetősége is az azt igénylő ügyfelek számára.

A fenti megállapítások rögzítése után az Ügyfél-elégedettség mérés munkacsoport tevékenységét befejezte.

Budapest, 2014. év május hó 20. napján

dr. Smid Erika

a munkacsoport vezetője

