



ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

Ügyfél elégedettség-mérési eljárásrend

Zalaegerszegi Törvényszék

Készítette: Az ügyfél elégedettség mérési munkacsoport

Zalaegerszeg, 2014. március 24.



ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050**Előszó*****Az ügyfél elégedettségi vizsgálatok bírósági szervezeten belüli intézményesítésének indokai:***

A korszerű, az európai normáknak megfelelő igazságszolgáltatásban kulcsfontosságú a törvényesség, a jogállamiság, a függetlenség, de ugyanilyen jelentősége van a magas szakmai színvonalú, egységes ítélkezés biztosításának és stratégiai cél a bíróság szolgáltató jellegének erősítése. Az ehhez szükséges szemléletváltozást segíti többek között az igazságszolgáltatás belső nyilvánosságának javítása, a bírák bevonása - akár közvetlenül is - a működéssel kapcsolatos döntés-előkészítésbe, a munkacsoportok felállítása és egyéb fejlesztések. Ebben a folyamatban a vezetők feladata megnyitni a lehetőséget az új kezdeményezések előtt.

A hatékonyabb munkavégzés lehetőségének megteremtése érdekében az OBH kiemelt feladatának tekinti a „jó gyakorlatok” összegyűjtését és a bírósági szervezeten belüli terjesztését. Ilyen „jó gyakorlatok” gyűjthetők többek között a közigazgatás területéről is.

Az 1052/2005. (V.23.) Korm. határozat 3. pontja előírja, hogy „Be kell vezetni az ügyfél elégedettség rendszeres mérését az ügyintézés színvonalának folyamatos javítása érdekében. A hivatalos ügyintézéssel kapcsolatos elégedettség méréséhez a már működő módszereket is felhasználva módszertani útmutatót kell írni.” Ennek megfelelően a közigazgatási szerveknél az ügyfél elégedettség szintje fontos indikátora az intézmény teljesítményének, eredményességének még akkor is, ha az ügyfelek véleménye nem mindig tükrözi vissza pontosan a tényleges teljesítményt.

Mivel a törvényszéken ezidáig nem volt gyakorlata az ügyfél elégedettség mérésnek, ezért jelen módszertani segédlettel kívánunk útmutatót adni a Zalaegerszegi Törvényszék jövőbeni ügyfél elégedettség méréséhez.

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050**Előzmények**

2013. novemberében az ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050 pályázat keretében ügyfél elégedettség mérését vállaltuk a Zalaegerszegi Törvényszéken. Az informatikai osztály működésére vonatkozóan kívántunk adatokat gyűjteni. Az ügyfél elégedettség mérésének a célja olyan információk gyűjtése volt, amelyek segítséget jelenthetnek a törvényszéken végzett tevékenység hatékonyabbá tétele érdekében végzett fejlesztő munkában mivel az informatikai rendszert használják a legszélesebb körben a szervezeten belül.

A felmérést önkitöltéses kérdőív használatával végeztük. A kérdezett maga, vélhetően más személy bevonása nélkül adta meg a válaszokat a feltett kérdésekre. Az írásban feltett kérdésekre a megkérdezett munkatársak írásban a megadott válaszalternatívák közül a megfelelő egyértelmű megjelölésével (bekarikázásával, aláhúzásával, stb.), skálázással vagy véleményük leírásával adták meg a választ. Lényeges volt, hogy a munkatársak a kérdőívet név nélkül (anonim módon) tölthették ki, annak tartalmát az elégedettség mérést végző munkacsoport tagjain kívül más nem ismerhette meg.

A felmérés során arra kerestük a választ, hogy mennyire elégedettek a munkatársak a munkavégzés informatikai támogatottságával, megfelelőnek tartják-e az informatikai osztály munkavégzést támogató tevékenységét. Javaslatokat vártunk az esetleges fejlesztési igényekre vonatkozóan.

Ennek tapasztalatai tükrében került megalkotásra e szabályzat.

Módszertani javaslatunk

*Az ügyfél elégedettség mérések tervezésének és az ügyfél elégedettségi vizsgálatok bírósági szervezeten belüli intézményesítésének **alapelveit** az alábbiakban foglaljuk össze:*

- reprezentativitás
- célhoz kötöttség
- adatvédelem
- anonimitás
- közvetlenség
- a mérési eredmények hozzáférhetősége
- a mérési eredmények hasznosítása

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050*Az elégedettség mérések szervezeti kereteinek kialakítása:*

Az ügyfél elégedettség mérés érdekében célszerű egy olyan csoportot létrehozni, amely ellátja az ügyfél elégedettség méréssel kapcsolatos időszakos teendőket.

A csoport legfontosabb feladatai:

- célok, elvárások meghatározása
- az ügyfél elégedettség mérés megszervezése és lebonyolítása
- a mérések eredményének közzététele
- az ügyfél orientáció erősítését célzó javaslatok megfogalmazása

I. Célok, elvárások meghatározása

Az ügyfél elégedettség mérés kiindulópontja a felmérések céljának és területeinek meghatározása. Ennek során meg kell határozni a szervezet ügyfeleinek körét. Ezt követően össze kell gyűjteni, hogy mely partnerektől mely információk szerezhetők be. Az ügyfél elégedettség mérés céljának meghatározásakor a szervezet stratégiai céljai és az azokból levezetett operatív célok jelentik a kiindulási alapot.

Egyik eleme annak a mutatószámnak vagy elvárásnak a meghatározása, amihez képest el kell végezni a felmérést. Másik pillére a vezetői célok meghatározása, vagyis annak rögzítése, hogy az ügyfél elégedettség elvégzése után hova szeretnénk eljutni. Cél lehet egy átfogó helyzetkép kialakítása a megkérdezés tárgyára vonatkozóan, vagy az ügyfelek véleménye alapján az adott területen fejlesztési irányokat jelölhetünk ki. Rendszeresen végzett ügyfél elégedettség mérés során célszerű az előző állapot eredményeiből kiindulni.

Az ügyfél elégedettség mérés bevezetése előtt meg kell fontolni, hogy kit tekintünk ügyfélnek.

A szervezet ügyfeleinek tekintjük mindazokat, akik a szervezet működését tartósan és meghatározó módon befolyásolják, vagy befolyásolni képesek.

A törvényszék ügyfeleit az alábbiak szerinti csoportosításban sorolhatjuk fel.

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050**Külső ügyfelek****a). az ítélkezési tevékenységhez kapcsolható ügyfelek**

- peres felek (állampolgárok, gazdálkodó szervezetek, civil szervezetek)
- ügyész
- jogi képviselő
- tanú
- szakértő (természetes személy vagy szakértői intézet)
- tolmács, fordító (természetes személy vagy fordítóiroda)
- társszervek (rendőrség, ügyészség, közjegyző, bv. intézet, kormányhivatal és szervei)

b). a gazdálkodáshoz, működéshez kapcsolható ügyfelek

- Magyar Államkincstár
- NAV
- OEP
- OBH
- önálló bírósági végrehajtók,
- szállítók, szolgáltatók
- sajtó

Belső ügyfelek

- munkatársak (bírák, igazságügyi alkalmazottak, fizikai dolgozók)
- a törvényszék szervezeti egységei

A következő kérdés, hogy mikor tekinthetjük ügyfelünket elégedettnek?

Az ügyfelek elégedettségét befolyásoló tényezőket és az egzakt mérést befolyásoló kockázati tényezőket az alábbi táblázatban foglalhatjuk össze:

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

Ügyfélkör	Elégedettséget befolyásoló tényezők	Egzakt mérést befolyásoló kockázati tényezők
Peres felek	Ügyintézés minősége, időszerűsége, tájékoztatás, megfelelése	Polgári eljárásban pervesztesség, büntető eljárásban bűnösség megállapítása
Bírószági közreműködők: eljárásban tanúk, szakértők	Megkapják-e a megfelelő tájékoztatást, a jogszabályban előírt díjazás időszereken történik-e	A felekhez fűződő esetleges érdekeltségi viszony, pénzbírság, egyéb eljárási szankció
Társszervek	Az együttműködés minősége	Közös határidők együttműködő szervek közötti megosztása
Bírószági feltételeinek működés biztosítására igénybe vett termékek beszállítói, szolgáltatások nyújtói	Szállítói számlák kiegyenlítésének időszerűsége, reklamációk jogossága	Fizetési késedelmek, indokolatlan reklamációk
Belső munkatársak	Munkavégzéshez szükséges feltételek biztosítása, megfelelő anyagi elismerés	Elégtelen infrastruktúra, nem megfelelő munkahelyi légkör, motiváció hiánya

II. Az ügyfél elégedettségi felmérések megszervezése és lebonyolítása
1. A törvényszék tevékenységével összefüggő elégedettségre vonatkozó információk forrásai:

- bírósági statisztikai adatok (ügyintézés időszerűségi mutatói, fellebbezésre vonatkozó adatok)
- panaszügyek, közérdekű bejelentések elemzése (jogos panaszok aránya)
- tanúgondozást végző munkatársak feljegyzései
- önálló bírósági végrehajtók részére összehívott értekezletek emlékeztetői
- igazgatási vezetők beszámolóiban a társszervekkel való együttműködésre vonatkozó információk

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

- gazdasági hivatal nyilvántartása (lejárt fizetési határidejű szállítói számlák aránya, fizetési késedelem napjainak száma, szállítói fizetési felszólítások gyakorisága)

- tájékoztatási tevékenység színvonala (bírószámai honlapot látogatók száma)
- a CAF önértékelési modell elégedettség mérésre alkalmas kérdéseinek megválaszolása
- bizonyos körben az ügyfelek kérdőíves vagy interjú megkérdezése

2. A megkérdezettek összetétele és száma

A megkérdezettek köre attól függ, hogy milyen területen szeretnénk elégedettséget mérni. Az elégedettség mérés eredményének megbízhatósága érdekében célszerű mérlegelni, hogy az adott ügyfél milyen kapcsolatban áll a szervezettel és ez befolyásolja-e az „elégedettségét”. Amennyiben a kérdés mellett döntünk, célszerű a lehető legtöbb ügyfelet megkérdezni a mérés során. A minta nagyságát célszerű ahhoz viszonyítva meghatározni, hogy mennyi idő áll rendelkezésre az ügyfél elégedettség mérés elvégzéséhez. Véleményünk szerint egy kb. 100 fős minta esetén legalább 2-3 hét szükséges a kérdőívek összegyűjtéséhez. Belső ügyfélkör esetén ez az idő a könnyebb elérhetőség miatt jelentősen lerövidíthető.

A mérést ügyfélkörönként változó gyakorisággal, általában évente célszerű elvégezni. Törekedni kell a lehető legtöbb ügyfél megkérdezésére, belső ügyfélkör esetében a felmérésnek az érintett dolgozók kb. 30 %-ára kell kiterjednie.

3. A kérdés technikája, kérdőív összeállítása

Javasoljuk, hogy a jövőben amely területen ez a módszer alkalmazható, az intézmény évente 1 alkalommal az ügyfél elégedettség mérést kérdőív kitöltés technikájával végezze.

a) A kérdőív összeállításánál fontos szempontok az alábbiak:

- minden esetben biztosítsuk az anonimitást az ügyfelek felé,
- a kérdések legyenek egyértelműek, egyszerűen megfogalmazottak, minden megkérdezett számára érthetőek
- a kérdéseket úgy tegyük fel, hogy azok ne sugalljanak bizonyos válaszlehetőségeket,
- a válaszalternatívák foglalják magukban az összes lehetséges választ
- a kérdőív kitöltése lehetőleg ne tartson tovább 10-15 percnél

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

b.) A kérdések tartalma

A kérdőívben szereplő kérdéseket úgy állítsuk össze, hogy többségében zárt kérdéseket tegyünk fel (a válaszadó előre meghatározott válaszalternatívák közül választhat). Ennek előnye, hogy az eredmények könnyen kiértékelhetők és összesíthetők. Célszerű azonban olyan kérdéseket is feltenni, amelyeknél az ügyfél saját szavaival írhatja le tapasztalatait.

A folyamatos fejlődés és az ügyféligenyek megvalósítása csak akkor érhető el, ha az ügyfél elégedettség mérést folyamatosan, monitoring jelleggel végezzük. Így

kaphatunk csak folyamatosan képet az elégedettség változásáról, az ügyfelek véleményének nyomon követésével tudunk javaslatot tenni a szükséges fejlesztésekre is.

A költséghatékonyság és a takarékoság szempontjait figyelembe véve azt javasoljuk, hogy az ügyfél elégedettség felméréseket a törvényszék külső szolgáltató bevonása nélkül saját munkatársaival végeztesse.

4. Mit érdemes mérni az ügyfél elégedettség vizsgálatánál?

- Az ítélezési munka színvonalának és időszerűségének mérése (fellebbezések aránya, hatályon kívül helyezett vagy megváltoztatott ítéletek aránya az összes fellebbezésen belül, pertartam, stb.)
- A bírósági szervezet integritása, az ítélezési és igazgatási munka átláthatósága, utóbbi kiszámíthatósága és ellenőrzöttsége (panaszok és közérdekű bejelentések elemzése)
- a bírósághoz való hozzáférés (ügyfélfogadási idők, ügyintézés elektronizálásának színvonala)
- ügyfelek informálása (az ügyfél informálása az eljárás teljes folyamatában, az összes lényeges információ biztosítása, pontos információ átadás az ügyfél részére)
- tárgyi feltételek biztosítása, azok optimális elosztása, hasznosítása (a bírósági működés feltételeit biztosító infrastruktúra megfelelősége)
- képzési rendszer (biztosítják-e a munkatársak részére a munkavégzéshez szükséges szakmai ismeretek elsajátításához szükséges képzéseket)

A fentiek mellett fontos információk nyerhetők az ügyfél személyéhez kötődő adatokból is (pl. életkor, iskolai végzettség, stb.)

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

5. Adatvédelmi szempontok érvényesítése

A kérdőíves felmérések alkalmazása esetén fontos minden esetben figyelembe venni az adatvédelmi előírásokat.

Amennyiben a felméréshez kapcsolódóan mindenképpen szükség van személyes adat bekérésére, akkor az csak az érintett hozzájárulásával kezelhető és az adatkezelés során érvényesülnie kell a jogszabályban meghatározott célhoz kötöttség elvének.

A megkérdezés előtt az érintettet tájékoztatni kell arról, hogy

- a válaszadás önkéntes és anonim,
- adatkezelés mely időtartamra vonatkozik,
- kik az adatfeldolgozásra jogosult személyek,

- kik ismerhetik meg az adatokat.

Ha az érintett a személyes adatait megadja, akkor úgy kell tekinteni, hogy hozzájárul a személyes adatainak kezeléséhez. A hozzájárulás megadása azonban nem lehet feltétele az ügyfél elégedettség mérésben való részvételnek.

6. A kérdőívek kiértékelése, eredmények értelmezése

Az eredmények kiértékelésének legrelevánsabb módja az időbeli összehasonlítás, mellyel lehetőségünk lesz az intézményi működés megítélésének, a fejlesztések megvalósulásának időbeli változásait mérni. A technikai adatelemzéseket látványosabbá tehetjük diagramok, ábrák alkalmazásával.

III. Mérési eredmények közzététele

Az eredmények kommunikálása

Fontos, hogy az ügyfél elégedettség mérés eredményéről ne csak a vezetőség, hanem maguk a megkérdezett ügyfelek is tájékoztatást kapjanak. A felmérés eredményéről való tájékoztatás biztosítja az ügyfelek számára, hogy az ő értékelésüket a törvényszék fontosnak tartja, véleményüket az intézményi

ÁROP-1.2.18/A-2013-2013-0050

működést javító fejlesztések során figyelembe veszi. Fontos annak a kommunikálása, hogy az esetleges jövőbeni felmérések alkalmával is számít az intézmény az ügyfelek közreműködésére.

IV. Ügyfél orientáció erősítése

1. Az ügyfél elégedettség mérést követő intézkedések

Az ügyfelek megkérdezéséből nyert információk alapján, az ügyfelek észrevételeiből minden esetben következtetéseket kell levonni a hatékonyabb intézményi működés, az ügyfél elégedettség növelése céljából. Meg kell fogalmazni azokat a fejlesztési javaslatokat, amelyek megvalósításával növelhető az ügyfél elégedettség. Az intézményi stratégiába be kell építeni az ügyfél központú működést, mint célt.

2. Az ügyfél elégedettség intézményesülésének felügyelete



Rendszeres időközönként ellenőrizni kell, hogy a kitűzött ügyfél elégedettségi célok elérhetőek-e a megtett intézkedésekkel vagy további beavatkozásra van szükség a célok megvalósítása érdekében.

