|  |  |
| --- | --- |
|  | **Közép-dunántúli Vízügyi Igazgatóság**  **Balatoni Vízügyi Kirendeltsége**  **8600 Siófok,** **Vámház u. 6.**  Postacím: 8600 Siófok, Pf.: 32. Tel.:(84) 311-100 Telefax: (84) 310-837  e-mail: bvk@kdtvizig.hu |

**KÉRDŐÍV**

**Mennyire elégedett Ön a Balatoni Vízügyi Kirendeltség ügyfélkezelésével?**

Hogy szolgáltatásaink színvonalát emelni tudjuk, arra kérjük, hogy vegyen részt felmérésünkben. Az Ön igényeinek és elvárásainak ismerete segít bennünket abban, hogy szolgáltatásainkat ügyfélközpontúbbá tehessük és növeljük partnereink elégedettségét.  
A kérdőív kitöltése önkéntes, névtelen és körülbelül 2 percet igényel.  
Köszönjük, hogy megosztja velünk véleményét!

|  |  |
| --- | --- |
| **Neme:**  nő  férfi |  |
| **Életkora:**  **Lakóhelye:** |  |
|  |  |

**1. Milyen ügyben járt legutóbb a Kirendeltségen? Ha egyszerre több ügyet is intézett, kérem, jelölje meg mindet!**

víziállás engedélyezés

mederkezelői hozzájárulás

nádvágási engedélyezés

 egyéb:

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**2. Mennyi ideig kellett várakoznia?**

több, mint fél órát kellett várnom

15-30 percet kellett várnom

pár percet kellett várnom

azonnal fogadtak

Az űrlap alja

**3. Udvarias volt Önnel az ügyintéző?**

kifejezetten udvariatlan volt

inkább udvariatlan volt

inkább udvarias volt

nagyon udvarias volt

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**4. Segítőkész volt az ügyintéző? Világosan, jól elmagyarázta a tennivalókat, az ügyintézés menetét? Érthető válaszokat adott az Ön kérdéseire?**

sokszor zavaros és érthetetlen volt, amiket mondott

előfordult, hogy nem értettem, amit mondott

érthető volt, amiket mondott

különösen jól és érthetően elmagyarázott mindent

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**5. Kulturált környezetben fogadták Önt? Rendes, tiszta volt a helyszín? Le tudott ülni, amíg várakozott?**

igénytelen, rendetlen, kényelmetlen volt a helyszín

nem volt túlságosan kulturált a környezet

elfogadható volt a helyszín és a körülmények

kifejezetten kellemes, kulturált környezetben zajlott az ügyintézés

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**6. Mennyire elégedett Ön az ügyfélfogadás nyitvatartási idejével (H: 8:30-12:00, Sze: 8:30-12:00, 13:00-15:00, P: 8:30-12:00)?**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| Egyáltalán nem |  |  |  |  |  | Teljes mértékben |

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**7. Mennyire járt sikerrel a postai úton történő ügyintézés során?**

az ügyintézés nem levelezés útján zajlott

nem kaptam választ a levelemre

kaptam választ, de hetekig kellett rá várnom

az ügyintézés hosszadalmas volt, többszöri megkeresést igényelt

gyorsan, gördülékenyen zajlott a levelezés

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**8. Mennyire járt sikerrel az e-mailben történő ügyintézés során?**

az ügyintézés nem e-mailen keresztül zajlott

nem olvasták el a levelemet

elolvasták a levelemet, de nem kaptam rá választ

kaptam választ, de napokig kellett rá várnom

az ügyintézés hosszadalmas volt, többszöri megkeresést igényelt

azonnali és hasznos választ kaptam

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**9. Mennyire járt sikerrel a telefonon történő ügyintézés során?**

az ügyintézés nem telefonon keresztül zajlott

nem vették fel a telefont, többször kellett próbálkozni

csak több perces csengést követően értem el a Kirendeltséget

egyik ügyintézőtől a másikig kapcsoltak

rövid időn belül felvették a kagylót és a megfelelő ügyintézőhöz irányítottak

Az űrlap alja

Az űrlap teteje

**10. Mit változtassunk az ügyfélfogadás, ügyintézés rendjében, körülményeiben, amitől Ön elégedettebb lenne vele?**

**…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

**Köszönjük megtisztelő válaszát!**