



BUDAPEST FŐVÁROS
KORMÁNYHIVATALA

IGAZSÁGÜGYI SZOLGÁLAT

JOGI SEGÍTSÉGNYÚJTÓ OSZTÁLY

Tisztelt Ügyfelünk!

A Budapest Főváros Kormányhivatala Igazságügyi Szolgálat a gyorsabb, szakszerűbb és ügyfélbarát ügyintézés megvalósítása érdekében, a jelenlegi ügyfélszolgálati rendet megváltoztatja, ami véleményem szerint olyan munka, amely az ügyfelek nélkül nem valósítható meg. Erre tekintettel tisztelettel kérem, hogy értékes hozzászólásaikkal segítsék ezen munka eredményes végrehajtását, illetve kérem, hogy az új ügyfélszolgálati rend kialakítása idejére megtisztelő türelmével támogatni szíveskedjen.

Kérem továbbá, hogy a kitöltött kérdőívet az ügyfélváró recepcióján elhelyezett dobozban elhelyezni, vagy az ügyével foglalkozó kormánytisztviselőnek átadni szíveskedjen.

Segítségét megköszönve:

dr. Pálvölgyi Ákos
szakigazgatási szerv vezetője

1. A hét melyik napján járt a Hivatalnál? (a megfelelő választ kérem húzza alá)

hétfő / kedd / csütörtök / péntek

2. Járt már korábban a Hivatalnál?

Igen / Nem

3. Milyen ügyben jött a Hivatalhoz (a megfelelő választ kérem húzza alá)

Tanácsot kértem

Pártfogó ügyvédet kértem peres / peren kívüli ügyemben

Folyamatban lévő (korábban már engedélyezett) ügyemben jártam a hivatalnál

Kötelező-e ügyében a pártfogó ügyvéd kirendelése/igénybevétele?

4. Mennyi időt töltött várakozással, mielőtt fogadták Önt?óra..... perc

5. Hány órakor érkezett a hivatalhozóra..... perc

6. Sorszámának száma

7. Ügyintézőjének neve: dr.

8. Kapott-e megfelelő tájékoztatást, kérdéseire választ az ügyintézőtől?

Igen / Nem

9. Milyenek találta az ügyintéző magatartását, viselkedését? (a megfelelő választ kérem húzza alá)

udvarias közömbös	segítőkész barátságtalan	barátságos udvariatlan	kimért elutasító
------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------

10. Milyenek értékeli (1-től, ami legrosszabb, 5-ig, ami a legjobb értékelés) **az Önnel foglalkozó személy**

udvariasságát?	1	2	3	4	5
érthetőségét?	1	2	3	4	5
segítőkézségét?	1	2	3	4	5
szakmai felkészültségét?	1	2	3	4	5

11. Okozott-e Önnek problémát a formanyomtatványok kitöltése? Igen / Nem

12. Kapott-e segítséget az ügyintézőtől a nyomtatványok kitöltésében?

Igen / Nem

13. Milyenek ítéli meg más hivatalokhoz képest az ügyintézés

színvonalát?	1	2	3	4	5
bonyolultságát?	1	2	3	4	5

14. Elégedett-e az ügyfélfogadás körülményeivel

az ügyfélváró helyiségben?	Igen / Nem
az ügyintézők irodáiban?	Igen / Nem

15. Az ügyfélfogadás során volt-e olyan tényező, mellyel teljes mértékben elégedett volt, és ha igen, mi volt az?

16. Az ügyfélfogadás során volt-e olyan tényező, mellyel teljes mértékben elégedetlen volt, és ha igen, mi volt az?

17. Egyéb közlendők, javaslatok:

Dátum:

**Alíírás / A kérelmet névtelenül
kívánom benyújtani**