

ÜGYFÉL-ELÉGEDETTSÉGI LAPOK ÖSSZESÍTŐJE

2016. január 1-2016. június 30.

Bíróság	Kitöltött adatlapok száma havonta						Összesen
	I.	II.	III.	IV.	V.	VI.	
Ajkai Járásbíróság	0	0	0	2	0	0	2
Pápai Járásbíróság	3	1	1	3	1	5	14
Tapolcai Járásbíróság	5	2	2	2	3	2	16
Zirci Járásbíróság	0	0	0	0	0	0	0
Veszprémi Járásbíróság	3	4	5	72	101	15	200
Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	6	6	4	7	4	1	28
Veszprémi Törvényszék	2	2	3	8	3	1	19
Veszprémi Törvényszék Cégbírósága	22	12	10	8	14	7	73
Összesen	41	27	25	102	126	31	352

Veszprém megye bíróságain a fenti időszakban kitöltött adatlapok megoszlása az alábbi:

Ajkai Járásbíróság	Pápai Járásbíróság	Tapolcai Járásbíróság	Zirci Járásbíróság	Veszprémi Járásbíróság	Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	Veszprémi Törvényszék	Veszprémi Törvényszék Cégbírósága
0,6 %	4 %	4,5 %	0 %	56,8 %	8 %	5,4 %	20,7 %

Az egyes kérdésekre adott válaszok alapján az adatlapot kitöltő ügyfelek véleményének megoszlása:

1. Kérdés: A beléptető/biztonsági szolgálat eljárása

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Pápai Jb.	64,3 %	35,7 %	---	---	---
Tapolcai Jb.	92,9 %	7,1 %	---	---	---
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	65,5 %	19 %	10 %	3,5 %	2 %
KMB	96,4 %	---	---	3,6 %	---
VTSZ	73,7 %	21 %	5,3 %	---	---
VTSZ Cégb.	83,6 %	16,4 %	---	---	---
Összesen	73,1 %	17,4 %	6 %	2,3 %	1,1 %

2. Kérdés: Az épületben való tájékozódási lehetőség

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Pápai Jb.	42,8 %	28,6 %	28,6 %	---	---
Tapolcai Jb.	78,6 %	14,3 %	---	---	7,1 %
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	57,8 %	28,6 %	10,1 %	3 %	0,5 %
KMB	71,4 %	17,9 %	10,7 %	---	---
VTSZ	52,6 %	42,1 %	5,3 %	---	---
VTSZ Cégb.	75,3 %	22 %	2,7 %	---	---
Összesen	62,5 %	26,6 %	8,6 %	1,7 %	0,6 %

3. Kérdés: A bíróságon elhelyezett tájékoztató táblák, tájékoztatók megfelelősége

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Pápai Jb.	42,9 %	35,7 %	21,4 %	---	---
Tapolcai Jb.	71,4 %	21,4 %	---	---	7,1 %
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	48 %	34,7 %	14,8 %	1,5 %	1%
KMB	65,3 %	27 %	7,7 %	---	---
VTSZ	47,4 %	47,4 %	5,2 %	---	---
VTSZ Cégb.	72,6 %	26 %	1,4 %	---	---
Összesen	55,4 %	32,3 %	10,5 %	0,9 %	0,9 %

4. Kérdés: A kezelőirodai kiszolgálás minősége:

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Pápai Jb.	57,1 %	14,3 %	28,6 %	---	---
Tapolcai Jb.	84,6 %	15,4 %	---	---	---
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	58 %	26 %	11,9 %	3,1 %	1 %
KMB	96,3 %	3,7 %	---	---	---
VTSZ	94,7 %	5,3 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	94,5 %	4,1 %	1,4 %	---	---
Összesen	71,8 %	17,6 %	8,2 %	1,8 %	0,6 %

5. Kérdés: A kezelőirodai kiszolgálás időszerűsége:

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	100 %	---	---	---	---
Pápai Jb.	28,6 %	35,7 %	35,7 %	---	---
Tapolcai Jb.	61,5 %	30,8 %	7,7 %	---	---
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	56 %	27 %	12,2 %	3,2 %	1,6 %
KMB	92,9 %	7,1 %	---	---	---
VTSZ	89,5 %	10,5 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	89 %	5,5 %	5,5 %	---	---
Összesen	67,5 %	20,1 %	9,8 %	1,8 %	0,8 %

6. Kérdés: Az épület rendje, tisztasága

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Pápai Jb.	28,6 %	35,7 %	35,7 %	---	---
Tapolcai Jb.	57,1 %	35,7 %	7,1 %	---	---
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	62,8 %	26 %	8,2 %	2 %	1 %
KMB	85,2 %	14,8 %	---	---	---
VTSZ	68,4 %	31,6 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	66,2 %	31 %	2,8 %	---	---
Összesen	63,8 %	27,4 %	7 %	1,2 %	0,6 %

7. Kérdés: Az esélyegyenlőség biztosítása céljából tett intézkedések és az ezzel összefüggő eljárási jogok érvényesülése

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Pápai Jb.	21,4 %	64,3 %	14,3 %	---	---
Tapolcai Jb.	45,5 %	45,5 %	---	---	9 %
Zirci Jb.	---	---	---	---	---
Veszprémi Jb.	49,2 %	29,1 %	17,5 %	2,6 %	1,6 %
KMB	77,3 %	18,2 %	4,5 %	---	---
VTSZ	53,3 %	40 %	6,7 %	---	---
VTSZ Cégb.	72,4 %	25,9 %	1,7 %	---	---
Összesen	54,3 %	30,5 %	12,2 %	1,6 %	1,3 %

8. Kérdés: Hogyan értékeli, hogy a beléptető/biztonsági szolgálat és a kezelőirodák dolgozói fényképes, névvel ellátott kitzűzöt viselnek?

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	80,8 %	15,4 %	3,8 %	---	---
VTSZ	61,1 %	38,9 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	76,1 %	21,1 %	2,8 %	---	---
Összesen	74,8 %	22,6 %	2,6 %	---	---

9. Kérdés: Miképp értékeli a bíróság azon intézkedését, hogy a tárgyalótermekben az asztalokra felperes/alperes, ügyész/védő táblák, illetve a pulpituson a bírák névtáblája megtalálható?

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	87,5 %	8,3 %	4,2 %	---	---
VTSZ	80 %	20 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	85,7 %	14,3 %	---	---	---
Összesen	85,2 %	13,6 %	1,1 %	---	---

10. Kérdés: Milyennek ítéli a bíróság tájékoztatását a tanúgondozásról, valamint a bírósági közvetítés lehetőségéről?

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	75 %	12,5 %	12,5 %	---	---
VTSZ	46,2 %	46,2 %	7,6 %	---	---
VTSZ Cégb.	76,6 %	10,6 %	12,8 %	---	---
Összesen	71,1 %	17,1 %	11,8 %	---	---

11. Kérdés: Véleménye szerint a bírósági ügyfélfogadási idő mennyiben alkalmazkodik az Ön igényeihez:

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	67,8 %	10,7 %	17,9 %	3,6 %	---
VTSZ	46,7 %	20 %	33,3 %	---	---
VTSZ Cégb.	74,6 %	14,1 %	8,5 %	2,8 %	---
Összesen	69,3 %	14 %	14 %	2,6 %	---

Az adatlapot kitöltők közel 90 %-a kiváló, illetve jó minősítést adott, a válaszadók 1,5 %-a elégséges és elenyészően csekély, mindössze 0,7 %-a adott elégtelen értékelést.

Tisztelt Ügyfeleink!

Köszönjük, hogy időt szántak a kérdőív kitöltésére, mellyel elősegítik a Veszprémi Törvényszék azon törekvését, hogy minél magasabb színvonalú szolgáltatást nyújtson ügyfeleinek.