

Ügyfél-elégedettségi lapok összesítője
2017. január 1-2017. június 30.

Bíróság	Kitöltött adatlapok száma
Ajkai Járásbíróság	3
Pápai Járásbíróság	15
Tapolcai Járásbíróság	8
Zirci Járásbíróság	4
Veszprémi Járásbíróság	63
Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság	20
Veszprémi Törvényszék	23
Veszprémi Törvényszék Cégbírósága	34
Összesen	170

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.	33,3 %	66,7 %	---	---	---
Pápai Jb.	46,7 %	40 %	6,7 %	6,6 %	---
Tapolcai Jb.	75 %	25 %	---	---	---
Zirci Jb.	75 %	---	---	25 %	---
Veszprémi Jb.	54 %	22,2 %	19 %	3,2 %	1,6 %
KMB	85 %	15 %	---	---	---
VTSZ	73,9 %	8,7 %	17,4 %	---	---
VTSZ Cégb.	88,2 %	11,8 %	---	---	---
Összesen	67,6 %	19,4 %	10 %	2,4 %	0,6 %

2. Kérdés: Az épületben való tájékozódási lehetőség

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	33,3 %	66,7 %	---	---	---
Pápai Jb.	33,3 %	46,7 %	20 %	---	---
Tapolcai Jb.	37,5 %	62,5 %	---	---	---
Zirci Jb.	50 %	---	50 %	---	---
Veszprémi Jb.	49,2 %	25,4 %	25,4 %	---	---
KMB	90 %	10 %	---	---	---
VTSZ	56,5 %	26,1 %	17,4 %	---	---
VTSZ Cégb.	88,2 %	11,8 %	---	---	---
Összesen	60,6 %	24,7 %	14,7 %	---	---

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

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	---	66,7 %	33,3 %	---	---
Pápai Jb.	26,7 %	66,7 %	6,6 %	---	---
Tapolcai Jb.	37,5 %	50 %	12,5 %	---	---
Zirci Jb.	33,4 %	33,3 %	33,3 %	---	---
Veszprémi Jb.	51,7 %	25 %	21,6 %	1,6 %	---
KMB	57,9 %	36,8 %	5,3 %	---	---
VTSZ	60,9 %	39,1 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	82,4 %	14,7 %	2,9 %	---	---
Összesen	55,8 %	32,1 %	11,5 %	0,6 %	---

4. Kérdés: A kezelőirodai kiszolgálás minősége:

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	33,4 %	33,3 %	33,3 %	---	---
Pápai Jb.	33,3 %	33,3 %	26,7 %	6,7 %	---
Tapolcai Jb.	62,5 %	25 %	12,5 %	---	---
Zirci Jb.	66,7 %	---	33,3 %	---	---
Veszprémi Jb.	55,6 %	23,8 %	19 %	---	1,6 %
KMB	100 %	---	---	---	---
VTSZ	91,3 %	8,7 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	100 %	---	---	---	---
Összesen	72,8 %	14,8 %	11,2 %	0,6 %	0,6 %

5. Kérdés: A kezelőirodai kiszolgálás időszerűsége:

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	---	66,7 %	33,3 %	---	---
Pápai Jb.	33,4 %	33,3 %	33,3 %	---	---
Tapolcai Jb.	62,5 %	25 %	12,5 %	---	---
Zirci Jb.	33,4 %	33,3 %	33,3 %	---	---
Veszprémi Jb.	58 %	22,6 %	19,4 %	---	---
KMB	90 %	10 %	---	---	---
VT SZ	91,3 %	8,7 %	---	---	---
VT SZ Cégb.	100 %	---	---	---	---
Összesen	71,4 %	16,7 %	11,9 %	---	---

6. Kérdés: Az épület rendje, tisztasága

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	66,7 %	---	33,3 %	---	---
Pápai Jb.	6,7 %	53,3 %	40 %	---	---
Tapolcai Jb.	50 %	50 %	---	---	---
Zirci Jb.	50 %	25 %	25 %	---	---
Veszprémi Jb.	60,3 %	20,6 %	17,5 %	1,6 %	---
KMB	75 %	25 %	---	---	---
VT SZ	73,9 %	17,4 %	8,7 %	---	---
VT SZ Cégb.	88,2 %	11,8 %	---	---	---
Összesen	64,1 %	22,9 %	12,4 %	0,6 %	---

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

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
Ajkai Jb.	33,4 %	33,3 %	33,3 %	---	---
Pápai Jb.	40 %	20 %	40 %	---	---
Tapolcai Jb.	50 %	25 %	12,5 %	---	12,5 %
Zirci Jb.	50 %	---	50 %	---	---
Veszprémi Jb.	55,5 %	25,4 %	17,5 %	1,6 %	---
KMB	70,6 %	23,5 %	5,9 %	---	---
VT SZ	70 %	25 %	5 %	---	---
VT SZ Cégb.	94 %	3 %	3 %	---	---
Összesen	64,6 %	19,9 %	14,3 %	0,6 %	0,6 %

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

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	84,2 %	15,8 %	---	---	---
VTSZ	69,6 %	30,4 %	---	---	---
VTSZ Cégb.	88,2 %	5,9 %	5,9 %	---	---
Összesen	82,7 %	1,6 %	1,3 %	---	---

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	50 %	43,8 %	6,2 %	---	---
VTSZ	70 %	25 %	5 %	---	---
VTSZ Cégb.	90,6 %	9,4 %	---	---	---
Összesen	75 %	22,1 %	2,9 %	---	---

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

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	50 %	28,6 %	21,4 %	---	---
VTSZ	47,4 %	36,8 %	15,8 %	---	---
VTSZ Cégb.	90 %	10 %	---	---	---
Összesen	68,3 %	22,2 %	9,5 %	---	---

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

	Kiváló	Jó	Megfelelő	Elégséges	Elégtelen
KMB	43,8 %	31,2 %	25 %	---	---
VTSZ	39,1 %	30,4 %	26,1 %	4,4 %	---
VTSZ Cégb.	77,4 %	16,1 %	---	6,5 %	---
Összesen	57,1 %	24,3 %	14,3 %	4,3 %	---

Az összes kérdés tekintetében a 2016. évi ugyanezen időszak alapulvételével megállapítható, hogy bár a kitöltött adatlapok számában 51,7 %-os csökkenés figyelhető meg a 2017. évben, azonban a válaszadók közel 90 %-a változatlanul kiváló, illetve jó minősítésre, a korábbi 1,5 % helyett 0,8 %-a elégségesre, és elenyészően csekély, mindössze 0,2 %-a (a tavalyi 0,7 % helyett) értékelte elégtelenre a bírósági körülményeket.

Tisztelt Ügyfeleink!

Köszönjük, hogy időt szántak a kérdőív kitöltésére, mellyel elősegítik a Veszprémi Törvényszék ügyfeleinek még magasabb színvonalú kiszolgálatát.