

Ügyfél-elégedettségi lapok összesítője
2016. július 1. - 2016. december 31.

| Bíróság | Kitöltött adatlapok száma havonta | | | | | | Összesen |
|------------------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| | VII. | VIII. | IX. | X. | XI. | XII. | |
| Ajkai Járásbíróság | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Pápai Járásbíróság | 1 | 2 | 7 | 11 | 2 | 3 | 26 |
| Tapolcai Járásbíróság | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 6 |
| Zirci Járásbíróság | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Veszprémi Járásbíróság | 0 | 1 | 0 | 19 | 17 | 5 | 42 |
| Közigazgatási és Munkaügyi Bíróság | 7 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 10 |
| Veszprémi Törvényszék | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 19 |
| Veszprémi Törvényszék Cégbírósága | 25 | 6 | 10 | 12 | 4 | 13 | 70 |
| Összesen | 34 | 14 | 19 | 51 | 32 | 25 | 175 |

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 % | 14,8 % | 3,4 % | 0,6 % | 24 % | 5,7 % | 10,9 % | 40 % |

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. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Pápai Jb. | 69,2 % | 19,2 % | 11,6 % | --- | --- |
| Tapolcai Jb. | 60 % | 40 % | --- | --- | --- |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 50 % | 21,9 % | 21,9 % | 6,2 % | --- |
| KMB | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| VTSZ | 94,7 % | 5,3 % | --- | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 77,1 % | 20 % | 2,9 % | --- | --- |
| Összesen | 73,8 % | 17,7 % | 7,3 % | 1,2 % | --- |

2. Kérdés: Az épületben való tájékozódási lehetőség

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
| Ajkai Jb. | --- | --- | 100 % | --- | --- |
| Pápai Jb. | 34,6 % | 46,2 % | 19,2 % | --- | --- |
| Tapolcai Jb. | 40 % | 20 % | 20 % | --- | 20 % |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 47,6 % | 26,2 % | 21,4 % | 4,8 % | --- |
| KMB | 60 % | 30 % | 10 % | --- | --- |
| VTSZ | 63,2 % | 26,3 % | 10,5 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 74,3 % | 17,1 % | 8,6 % | --- | --- |
| Összesen | 58,6 % | 25,3 % | 14,4 % | 1,1 % | 0,6 % |

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

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------|
| Ajkai Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Pápai Jb. | 19,2 % | 42,3 % | 34,6 % | 3,9 % | --- |
| Tapolcai Jb. | 40 % | 20 % | 20 % | 20 % | --- |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 56,1 % | 26,8 % | 12,2 % | 4,9 % | --- |
| KMB | 77,8 % | 11,1 % | 11,1 % | --- | --- |
| VTSZ | 60 % | 35 % | 5 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 73,5 % | 20,6 % | 5,9 % | --- | --- |
| Összesen | 59,1 % | 26,3 % | 12,3 % | 2,3 % | --- |

4. Kérdés: A kezelőirodai kiszolgálás minősége

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|---------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|
| Ajkai Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Pápai Jb. | 30,8 % | 26,9 % | 42,3 % | --- | --- |
| Tapolcai Jb. | 66,7 % | 33,3 % | --- | --- | --- |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 59,5 % | 23,8 % | 16,7 % | --- | --- |

| | | | | | |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|------------|------------|
| KMB | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| VTSZ | 89,5 % | 10,5 % | --- | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 97 % | 3 % | --- | --- | --- |
| Összesen | 76,7 % | 12,8 % | 10,5 % | --- | --- |

5. Kérdés: A kezelőirodai kiszolgálás időszerűsége

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|--------------|------------|
| Ajkai Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Pápai Jb. | 30,8 % | 23 % | 38,5 % | 7,7 % | --- |
| Tapolcai Jb. | 66,7 % | 33,3 % | --- | --- | --- |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 52,5 % | 25 % | 20 % | 2,5 % | --- |
| KMB | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| VTSZ | 73,7 % | 21 % | 5,3 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 95,7 % | 4,3 % | --- | --- | --- |
| Összesen | 72,6 % | 14,3 % | 11,3 % | 1,8 % | --- |

6. Kérdés: Az épület rendje, tisztasága

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|------------|
| Ajkai Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Pápai Jb. | 42,3 % | 30,8 % | 23,1 % | 3,8 % | --- |
| Tapolcai Jb. | --- | 80 % | --- | 20 % | --- |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 62,5 % | 17,5% | 17,5 % | 2,5 % | --- |
| KMB | 80 % | 20 % | --- | --- | --- |
| VTSZ | 73,7 % | 21 % | 5,3 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 84,3 % | 14,3 % | 1,4 % | --- | --- |
| Összesen | 69,2 % | 20,4 % | 8,7 % | 1,7 % | --- |

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

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------|--------|-----|-----------|-----------|-----------|
| Ajkai Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |

| | | | | | |
|-----------------|--------|--------|--------|-------|--------|
| Pápai Jb. | 11,5 % | 38,5 % | 46,2 % | 3,8 % | --- |
| Tapolcai Jb. | 20 % | --- | 20 % | 20 % | 40 % |
| Zirci Jb. | 100 % | --- | --- | --- | --- |
| Veszprémi Jb. | 59,5 % | 16,7 % | 19 % | 2,4 % | 2,4 % |
| KMB | 85,7 % | --- | --- | --- | 14,3 % |
| VTSZ | 57,2 % | 35,7 % | 7,1 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 73,9 % | 15,4 % | 7,7 % | 1,5 % | 1,5 % |
| Összesen | 57,7 % | 19,9 % | 16,8 % | 2,5 % | 3,1 % |

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

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|
| KMB | 66,7 % | 33,3 % | --- | --- | --- |
| VTSZ | 68,8 % | 31,2 % | --- | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 81,1 % | 14,5 % | 2,9 % | --- | 1,5 % |
| Összesen | 77,7 % | 19,1 % | 2,1 % | --- | 1,1 % |

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 | 88,9 % | --- | 11,1 % | --- | --- |
| VTSZ | 80 % | 13,3 % | 6,7 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 84,5 % | 13,8 % | 1,7 % | --- | --- |
| Összesen | 84,1 % | 12,2 % | 3,7 % | --- | --- |

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

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|
| KMB | 66,7 % | 16,7 % | 16,6 % | --- | --- |
| VTSZ | 40 % | 30 % | 30 % | --- | --- |
| VTSZ Cégb. | 74 % | 16 % | 8 % | --- | 2 % |
| Összesen | 68,2 % | 18,2 % | 12,1 % | --- | 1,5 % |

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

| | Kiváló | Jó | Megfelelő | Elégséges | Elégtelen |
|-----------------|--------|--------|-----------|-----------|-----------|
| KMB | 85,7 % | --- | 14,3 % | --- | --- |
| VTSZ | 25 % | 37,5 % | 31,3 % | 6,2 % | --- |
| VTSZ Cégb. | 68,9 % | 13,1 % | 9,8 % | 6,6 % | 1,6 % |
| Összesen | 61,9 % | 16,7 % | 14,3 % | 5,9 % | 1,2 % |

Az összes kérdés tekintetében a válaszadók közel 90 %-a kiváló, illetve jó minősítésre, 1,7 %-a elégségesre, és elenyészően csekély, mindössze 0,7 %-a pedig elégtelenre értékelte a bírósági körülményeket.

Tisztelt Ügyfeleink!

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