

Tájékoztató a Szerencsejáték Felügyelet 2006. évi állampolgári elégedettség mérés eredményeiről

Az **üvegseb törvény** egyes rendelkezéseinek végrehajtási koncepciójáról és feladatairól szóló **1096/2003. (IX.11.) Kormányhatározat**ban foglaltak alapján a Szerencsejáték Felügyeletnek önálló feladatai vannak a közfeladat ellátással összefüggő tájékoztatás állampolgári elégedettségének rendszeres vizsgálatában és közzétételében.

Tájékoztató tevékenységünkkel biztosítani szeretnénk az ügyfelek megfelelő informáltságát ügyintézési tevékenységük megkönnyítéséhez, segítve jogkövető magatartásukat. Ezért a Szerencsejáték Felügyelet teljes tevékenysége, az ügyfelekkel történő közvetlen ügyintéзések és a tájékoztató munka során egyaránt figyelemmel kíséri az ügyfelek igényeit, elvárásait és javaslatait. A fent megfogalmazott célok megvalósítása érdekében összeállítottunk egy kérdőívet, amelynek kitöltésére – immár harmadik alkalommal – az **Ügyfélszolgálati Irodában** és a **Területi Felügyelőségeken május 31-e és június 30-a között** megforduló ügyfeleinket kértük meg.

Az idei vizsgálat konkrét célja az volt, hogy megkérdezzük az ügyfelek véleményét az **SZF ügyfélszolgálati tevékenységéről, tájékoztató munkájáról, továbbá a Szerencsejáték Felügyelet honlapjáról, valamint az új, január 1-jétől hatályos, szigorú számadású nyomtatványok kezelésével, vezetésével összefüggő tapasztalataikról.**

A vizsgált időszakban 114 kérdőív kitöltésére került sor, amelyek feldolgozása után a következőkben foglalhatók össze a legfontosabb információk.

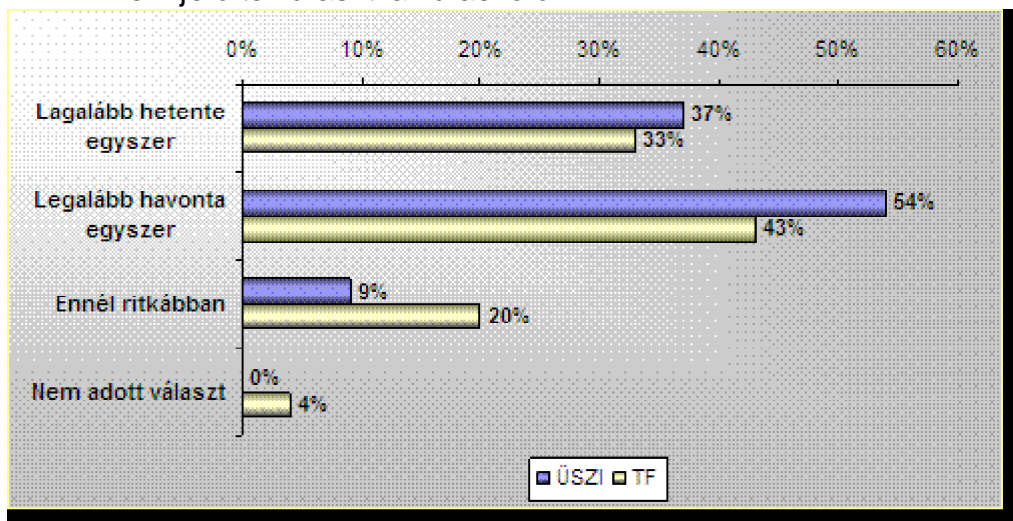
Ügyfeleink az **alábbi gyakorisággal keresik fel személyesen** a központi Ügyfélszolgálati Irodánkat, illetve Területi Felügyelőségeinket.

A Központi Ügyfélszolgálati Irodát:

- Legalább hetente egyszer: a válaszolók **37 %-a**;
- Legalább havonta egyszer: a válaszolók **54 %-a**;
- Ennél ritkábban: a válaszolók **9 %-a**.

A Területi Felügyelőségeket:

- Legalább hetente egyszer: a válaszolók **33 %-a**;
- Legalább havonta egyszer: a válaszolók **43 %-a**;
- Ennél ritkábban: a válaszolók **20 %-a**;
- Nem jelölte választ: a válaszolók **4 %-a**.



A központi **Ügyfélszolgálati Irodát** felkeresők **76 %-a teljes mértékben elégedett** az ott dolgozók munkájával (**20 %-a pedig 4-es osztályzattal fejezte ki elégedettségét**). A válaszolók **87 %-a**

kielégítőnek tartotta azt a tájékoztatást, amelyet eljárásai során kapott.

A **Területi Felügyelőségeket** felkeresők **76%-a teljes mértékben** elégedett az ott dolgozók munkájával (**19%-a pedig 4-es osztályzattal fejezte ki elégedettségét**). A válaszolók **89 %-a kielégítőnek tartotta azt a tájékoztatást, amelyet eljárásai során kapott.**

Az SZF honlapján megjelenített információkkal kapcsolatban is megkérdeztük ügyfeleink véleményét: a kérdőívet kitöltők **43%-a teljes mértékben elégedett** az itt megjelenített információkkal, **36%-uk értékelt 4-es osztályzattal.**

Össességében - az egész Felügyeletet tekintve - **tájékoztató tevékenységünkkel** való elégedettséget az alábbi értékek mutatják:

43 % teljes mértékben elégedett

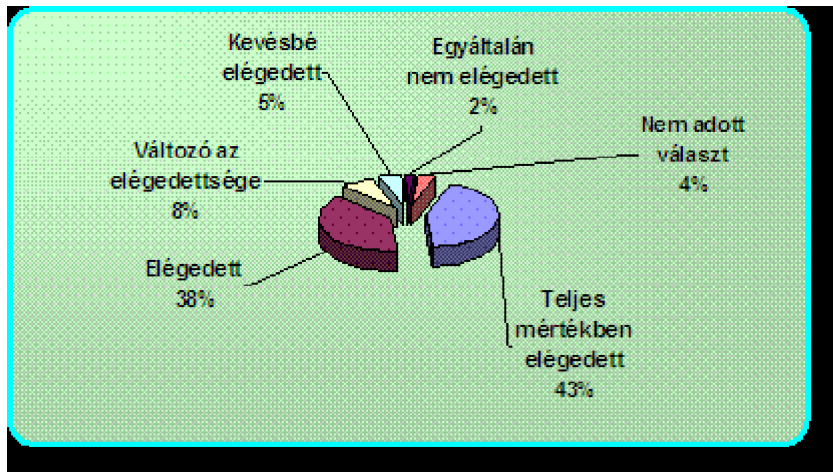
38 % elégedett (4-es osztályzat)

8 % változó az elégedettsége (3-as osztályzat)

5 % kevésbé elégedett (2-es osztályzat)

2 % egyáltalán nem elégedett (1-es osztályzat)

4 % nem értékelt.



Megkérdeztük ügyfeleinket arról is, hogy a jogszabály módosítások változtattak-e a **sonon kívüli eljárás választásának gyakoriságában**. A válaszolók **31 %-a nem változtatott a sonon kívüli ügyintézés választásának gyakoriságában**. Az indokok a következőkben összegezhetők: a sonon kívüli eljárás jobban kiszámítható, gyorsabb a normál eljárásnál, általában az engedélyezési idő nem módosult jelentősen, a jogszabály változások nem változtatnak a tervezés során.

Akik **ritkábban választották ezt az eljárást** – a kérdőívet kitöltők **61 %-a** –, azok drágának tartották a szolgáltatást, és úgy gondolták, hogy az önkormányzati adategyeztetés lassítja az engedélyezést. Ha sok gépük van, csak akkor veszik igénybe a sonon kívüli szolgáltatást, amikor elfelejtetik időben beadni a hosszabbítási kérelmet.

A válaszolók mintegy **20 %-a tett javaslatot** mind az ÜSZI, mind a Területi Felügyelőségek **szolgáltatási színvonalának javítása érdekében**: hosszabb nyitva tartást, több ügyintézőt szeretnének a gyorsabb ügyintézés érdekében, az iroda könnyebb megközelítését.

Jelentős változás volt a múlt év végén a játéktermek és a pénznyerő automaták üzemeltetésével kapcsolatos okmányok kicserélése. Ezekről a változásokról is tettünk föl kérdéseket. **Positív** változásként értékeli a válaszolók **36 %-a a nyomtatványokkal kapcsolatos változásokat, pl.:** jó, hogy az Üzemeltetői napló megszűnt és a pénznyerő automatának külön jegyzőkönyve van, az új okmányokkal a havi zárás egyszerűbb, kevesebb a bejegyzés, és áttekinthetőbb.

A válaszolók **30 %-a azonban nem elégedett**, indokaik: a PA jegyzőkönyvben kevés a hely az indokolásra, a gép áthelyezését kétfelé kell adminisztrálni.

Össességében elmondható, hogy az ügyfelek a Szerencsejáték Felügyelet tájékoztató munkájával elégedettek, a tavalyi eredmények közelében mozog az ez évi is, az **ÜSZI 96 %-os, a Területi Felügyelőségek 95 % -os** mutatója kifejezetten pozitív megítélést fejez ki. Egyes, konkrét ügyintézéseikhez várnak a jövőben több segítséget.