

LAKOSSÁGI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS
HULLADÉKSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS SEKTOR
2022

Tisztelt Ügyfelünk!

A BKM Budapesti Közművek Nonprofit Zrt. közszolgáltató és a Városi Szolgáltató Nonprofit Zrt. közszolgáltatói alvállalkozó fontosnak tartja megismerni ügyfelei, így az Ön véleményét is a hulladékgyűjtési közszolgáltatással kapcsolatban. Kérjük, hogy az alábbi kérdőív kitöltésével segítse munkánkat!

A válaszadás anonim és önkéntes, de kitöltése nagy segítség!

A KITÖLTÖTT KÉRDŐÍVET LEADHATJA az ÜGYFÉLSZOLGÁLATON, VAGY ELJUTTATHATJA SZEMÉLYESEN vagy
POSTAI ÚTON A VSZ NZRT. TELEPHELYÉRE (2000 Szentendre, Szabadkai utca 9.),
ILLETVE E-MAILEN IS ELKÜLDHETI A hulladekugyfelszolgalat@szentendre.hu CÍMRE.

1. Kérjük, X jellel jelölje az Önre igaz állításokat, lehetőségeket!

Háztartás létszáma:		Szolgáltatási hely:	
1 fő		Szentendre	
2 fő		Pomáz	
3-4 fő		Pilisszentlászló	
5- fő			
Szolgáltatási hely típusa			
Társasház			
Családi ház			
Üdülő			
Gazdálkodó szervezet			

2. Mennyire elégedett Ön ezekkel a szolgáltatásokkal? Kérjük, értékelje ötös skálán, ahol az 1=nagyon elégedetlen, az 5=nagyon elégedett. A közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

	1= nagyon elégedetlen	2	3	4	5= nagyon elégedett	nem tudom megítélni
Szemétszállítás	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Lomtalanítás	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Üveggyűjtők kihelyezése és ürítése	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Zöldhulladék elszállítása	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6
Szelektív hulladék gyűjtése, szállítása	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

3. Ön szerint a kukásautók megfelelő napszakban/időpontban szállítják el a hulladékot?

Igen	Nem	Nem tudom
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Önök szelektíven gyűjtik-e a hulladékot?

Igen, teljes mértékben	Igen, részben	Nem, egyáltalán nem
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Ön szerint mennyire jól megoldott a településen a szelektív hulladékgyűjtés? Kérjük, értékelje ötös skálán, ahol az 1=egyáltalán nem jól megoldott, az 5= teljes mértékben megoldott. A közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

	1= egyáltalán nem jól megoldott	2	3	4	5= teljes mértékben megoldott	nem tudom megítélni
Szelektív hulladékgyűjtés	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

6. Mennyire elégedett Ön a házhoz menő szelektív hulladékgyűjtéssel? Kérjük, értékelje ötös skálán, ahol az 1=egyáltalán nem jól megoldott, az 5= teljes mértékben megoldott. A közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

	1= nagyon elégedetlen	2	3	4	5= nagyon elégedett	nem tudom megítélni
Házhoz menő szelektív hulladékgyűjtés	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

7. Mennyire elégedett Ön a gyűjtőpontos szelektív hulladékgyűjtéssel? Kérjük, értékelje ötös skálán, ahol az 1=egyáltalán nem jól megoldott, az 5= teljes mértékben megoldott. A közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

	1= nagyon elégedetlen	2	3	4	5= nagyon elégedett	nem tudom megítélni
Gyűjtőpontos szelektív hulladékgyűjtés	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

8. Ön szerint mennyire jól megoldott a településen lomtalanítási szolgáltatás? Kérjük, értékelje ötös skálán, ahol az 1=egyáltalán nem jól megoldott, az 5= teljes mértékben megoldott. A közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

	1= egyáltalán nem jól megoldott	2	3	4	5= teljes mértékben megoldott	nem tudom megítélni
Lomtalanítási szolgáltatás	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

9. Igénybe vette-e 2018. évben a házhoz menő lomtalanítási szolgáltatást?

Igen	Nem
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ön szerint mennyire jól megoldott a településen zöldhulladék begyűjtése? Kérjük, értékelje ötös skálán, ahol az 1=egyáltalán nem jól megoldott, az 5= teljes mértékben megoldott. A közbülső értékekkel árnyalhatja véleményét!

	1= egyáltalán nem jól megoldott	2	3	4	5= teljes mértékben megoldott	nem tudom megítélni
Zöldhulladék begyűjtése	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6

11. Amennyiben volt panasa a szolgáltatással kapcsolatban, hova fordult?

Ügyfélszolgálat személyesen	Ügyfélszolgálat telefonon	Ügyfélszolgálat e-mailben	Ügyfélszolgálat levélben	Közszolgáltatónál /közszolgáltatói alvállalkozónál közvetlenül	Önkormányzat	Egyéb, épedig
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

12. Mi a véleménye a panaszügyintézésről? Jelölje meg véleményét!

Panaszbejelentés ügyintézése a Városi Ügyfélszolgálaton	gyenge	közepes	jó	kiváló
Ügyfélszolgálat elérhetősége telefonon keresztül	gyenge	közepes	jó	kiváló
A levélben történő panaszbejelentés ügyintézése	gyenge	közepes	jó	Kiváló
Elektronikus formában történő panaszbejelentés (e-mail) ügyintézése	gyenge	közepes	jó	kiváló
Panasz megnyugtató kezelése	gyenge	közepes	jó	kiváló
Reagálási idő hossza	gyenge	közepes	jó	kiváló

	igen	nem
Tett-e panaszt/bejelentést a 2022. évben?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tapasztalt-e a hibát, szolgáltatáskimaradást a 2022. évben?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KÖSZÖNJÜK SEGÍTSÉGÉT!