



ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS

2022.

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.

2023. január 5.

Készítette:

Pentelényi László
gazdasági csoportvezető helyettes

Antalné Lengyel Tímea
ügyvezető igazgató



TARTALOMJEGYZÉK

1. A FELMÉRÉS ELŐZMÉNYEI	3
2. A FELMÉRÉS CÉLJA.....	5
3. A FELMÉRÉS MÓDSZERTANA	5
4. ELEMZÉSEK.....	6
5. ÖSSZEFOGLALÁS.....	20
6. MELLÉKLET	21



A felmérés előzményei

2012. március 1-jétől a Társaság az 59/2011. (X. 12.) Fővárosi Közgyűlés rendeletében meghatározottak szerint kezdte meg, 2013. november 1-jétől pedig a 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet keretein belül végzi a főváros közigazgatási határán belül keletkező nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtését, szállítását, ártalommentes elhelyezését, mint közszolgáltató. A Társaság közszolgáltatói kötelezettségeit a Budapest Főváros Önkormányzattal kötött Közszolgáltatási Szerződés tartalmazza.

Az FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft. (a továbbiakban: FTSZV) a 2022. évi közszolgáltatási tevékenysége során célul tűzte ki, hogy a megszokott szakértelem és szolgáltatói, gazdálkodói szemléleten felül a lehető leghatékonyabban végezze a Társaság szolgáltatói és ügyfélszolgálati, panaszkezelési feladatait.

Figyelembe véve azon tény, mely szerint a 2013. évi CXIV. törvény 2013. július 1-től a természetes (lakossági) személyek részére érvényesített 10 %-os rezsicsökkentett hatósági árak 10 éve változatlanok, az FTSZV – hasonlóan a többi közszolgáltatóhoz – folyamatosan keresi, alkalmazza azon költség- és folyamatoptimalizáló megoldásokat, melyekkel a működési költségeiben megtakarítást érhet el.

Míg az előző években Társaságunk gazdálkodására és tevékenységére a legnagyobb hatással a világméretű COVID-19 járvány okozta veszélyhelyzet és az ez ellen való intézkedések gyakoroltak, addig a 2022-es évben már a háborús vészhelyzet és annak következményeivel kellett megbirkóznia.

A Társaságunk által nyilvántartott, közszolgáltatási kötelezettséggel bíró, aktív státuszban lévő partnerek éves száma 2021-ban, átlagosan 12.400, mely közül havonta 1.675 (14 %), 2022-ben, szintén átlagos évi 11.000 partner közül havonta 1.509 (14 %) rendelt szennyvíz szippantást. Éves szinten összesen 176.908 m³, havonta átlagosan 14.742 m³ háztartási szennyvizet gyűjtöttek be szippantó autóink a budapesti ingatlanokról, átlagosan havi 1.499 címről. A kiszolgált címek tekintetében a tizenkettőből 6 (hat) hónapban teljesítettünk átlag felett, mely meglehetősen rugalmas, szakszerű és lojális munkavégzést kívánt a megrendelést felvevő, a járatsszervező és természetesen a szolgáltatást végző munkatársainktól.

A rendkívüli járvány- és vészhelyzetek minden honfitársunk számára váratlan és nehézségekbe ütköző helyzeteket teremtett, melyben Társaságunk igyekezett a már megszokott, kiváló színvonalon ellátni feladatát.

Az ügyfélszolgálati megkeresések és panaszok száma a 2021. évhez képest csökkent, míg korábban 4.145, 2022-ben 3.093 bejelentést rögzítettünk. A bejelentések legnagyobb számban (749) még mindig a fő- és mellékmérős ingatlanok közműcsatornás



szennyvízelvezetésre történő csatlakozására vonatkoztak. A back-office referensek megvizsgálták és rögzítették a CompConto integrált vállalatirányítási rendszerben a közszolgáltatás megszűnését, Gazdasági csoportunk pedig ennek megfelelően elvégezte a szükséges számlakorrekciókat.

2022-ben a Budapesti Békéltetői Testületnél 3 (három) eljárás indult. Az egyik esetben a Testület megállapította, hogy az FTSZV a jogszabályban foglaltaknak megfelelően járt el, a fogyasztói panasz megalapozatlan volt. A másik két esetben pedig egyezség született a fogyasztóval, mivel Társaságunk arra törekszik, hogy a törvényes keretek között minél inkább a fogyasztók elégedettségére végezze munkáját. A Budapest V. kerület Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya egyetlen esetben sem indított jogorvoslati eljárást Társaságunkkal szemben.



2. A felmérés célja

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre és a közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályi megfelelésen alapuló hatékony szolgáltatás és gazdálkodás, ügyfeleink elégedettsége és ennek mérése a közszolgáltatóktól elvárható működés szempontjából elsőrendű fontosságú. A felmérés célja, hogy Társaságunk megismerhesse a szolgáltatást igénybevevők javaslatait, elvárásait, valamint képet kapjon a fogyasztói piac Társaságunkat illető véleményéről. A felmérés eredményéből levont konzekvenciák megfelelő támpontot nyújtanak egyes fejlesztési irányelvek meghatározásához is.

3. A felmérés módszertana

Az FTSZV által a budapesti, közműcsatornával nem rendelkező ingatlantulajdonosai számára nyújtott közszolgáltatást nagymértékben érinti a főváros területén megvalósult jelentős mértékű csatornaközmű fejlesztés, ezért e változásokhoz igazodva vettük a felméréshez a mintavétel alapsokaságát.

Az előző évekhez hasonlóan a megrendelői elégedettség színvonalának alakulását két terület (a Személyes Ügyfélszolgálat és a Telefonos Ügyfélszolgálat) segítségével mértük, mely területek folyamatos működése elengedhetetlen szolgáltatásunk magas színvonalon tartásához. Ez alapján lehetőség nyílt a Személyes Ügyfélszolgálaton azonosítás nélkül, kérdőív kitöltésével válaszolni a kérdésekre, illetve a kérdőívben foglalt kérdések feltevésével a Telefonos Ügyfélszolgálat is monitorozta a megrendelőket, önkéntes és név nélküli válaszával.

A készített elemzéshez az adatokat – a korábbi évek gyakorlatához képest elrőtően – a 2022. január 4. és 2022. december 1. között a Személyes, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálatunkat megkereső fogyasztók szolgáltatták. Azért alkalmaztuk ezt a kibővített időintervallumot, hogy az ügyfelek elégedettségéről minél hitelesebb képet kaphassunk.

A megkérdezettek és válaszadók száma 312 (háromszáz-tizenkettő) fő.

- Telefonon megkérdezettek száma: 300 (háromszáz) fő
- Személyes ügyfélszolgálat adatai: 12 (tizenkettő) fő

Az előző évekhez képest a személyes ügyfélszolgálaton választ adók számának további csökkenése a járványhelyzet után kialakult személyes kontaktusszámok minimalizálására törekvő igényekkel lehet összefüggésben.

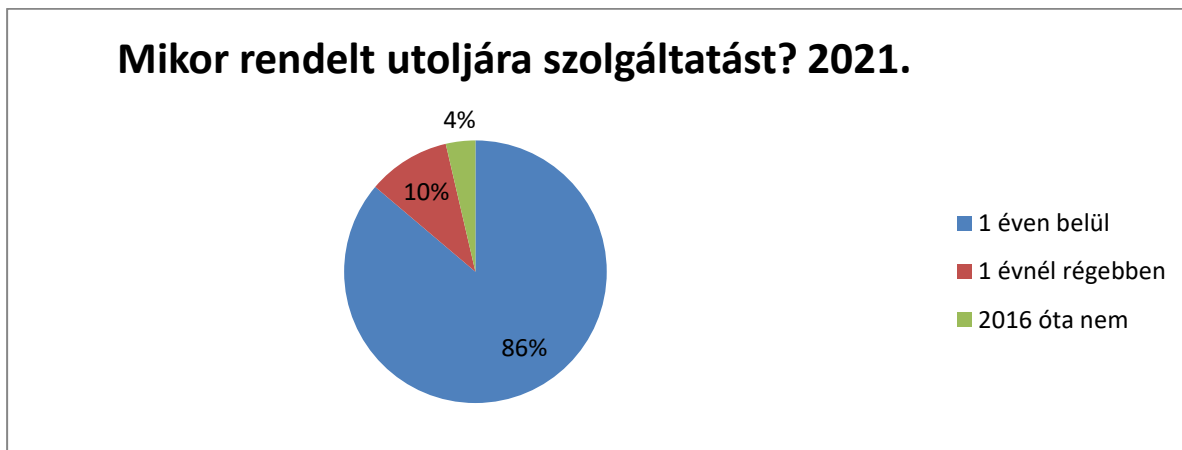


4. Elemzések

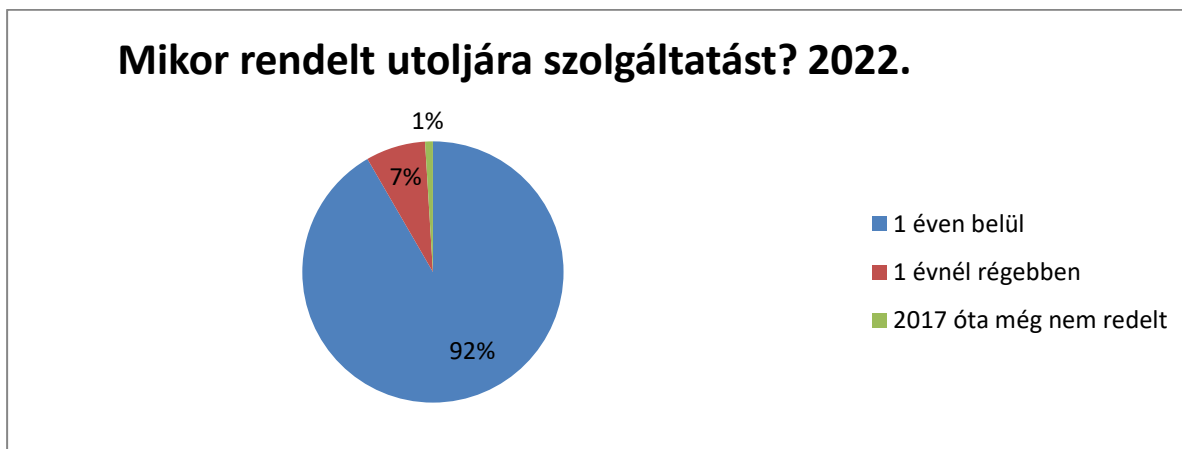
4.1. Az FTSZV 2022-ben is fontosnak tartotta, hogy felajánlja a szolgáltatást a budapesti ingatlantulajdonosok részére, valamint tudatosítsa a közszolgáltatás hatálya alá tartozó felhasználókban a rendszeres elszállítási kötelezettségüket. Erről a Társaság a www.ftszy.hu internetes oldalon közzétett Üzletszabályzatában, telefonos IVR bejelentkező szövegében, a Személyes Ügyfélszolgálaton, valamint egyes tájékoztató levelében is közvetlenül informálja az ingatlantulajdonosokat.

Tekintettel az 5 (öt) év elévülési időre, az 1. kérdésünkkel a 2017. évtől hasonlítottuk az esetlegesen utoljára rendelt szolgáltatást. Az 1/a. és 1/b. ábrákat összehasonlítva láthatjuk, hogy míg a 2021-ban a szolgáltatást egy éven belül ismételten igénybe vevők aránya 86% volt, addig ez 2022-ben 92%-ra nőtt. Ezzel párhuzamosan az 1 évnél régebben és az 5 évnél régebben rendelők aránya pedig 3-3%-kal csökkent.

1/a. ábra



1/b. ábra

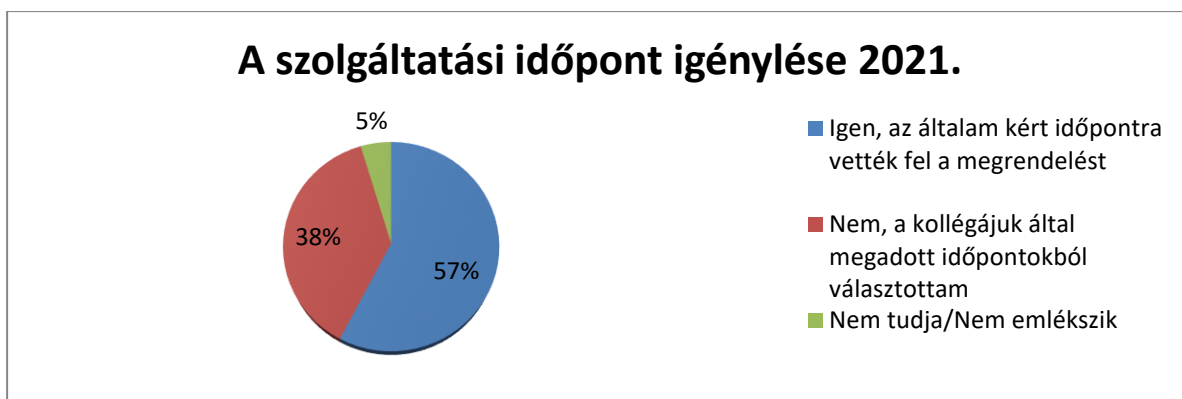




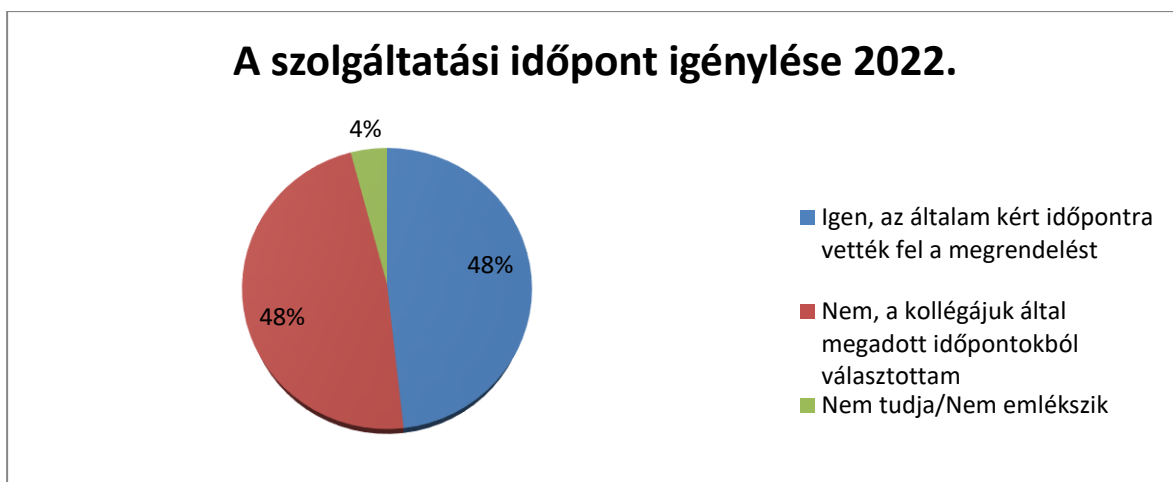
4.2. A szolgáltatási igény bejelentésekor a szolgáltatási időpont egyeztetése terén két lehetőség áll fenn. Egyrészt a megrendelést felvevő munkatárs ajánl fel egy 3 munkanapon belüli időpontot, vagy a partner kéri ezt. Gyakran elfordul, hogy a megrendelő 3 munkanapon kívüli teljesítési napot jelöl meg, melyet Társaságunk természetesen teljesít, illetve a megrendelő 1 munkanapon belül szeretné az időpontot, amely a már telített kapacitásnál fogva nem lehetséges.

A szolgáltatási időpont felajánlását vizsgálva 2021-ben a megkérdezettek 57%-a saját maga határozta meg a teljesítési időpontot (2/a. ábra), míg 2022-ben ez az arány 48 %-ra csökkent (2/b. ábra). Ezzel párhuzamosan viszont 10 %-kal többen fogadták el a munkatársaink által felajánlott időpontot és 1%-kal csökkent azok aránya, akik nem tudtak határozott választ adni a kérdésre. (A fogyasztók egyre nagyobb számban élnek az előre programozott „állandó” rendelési időpontokkal, mely kiszámítható és előre tervezhető számunkra.)

2/a. ábra



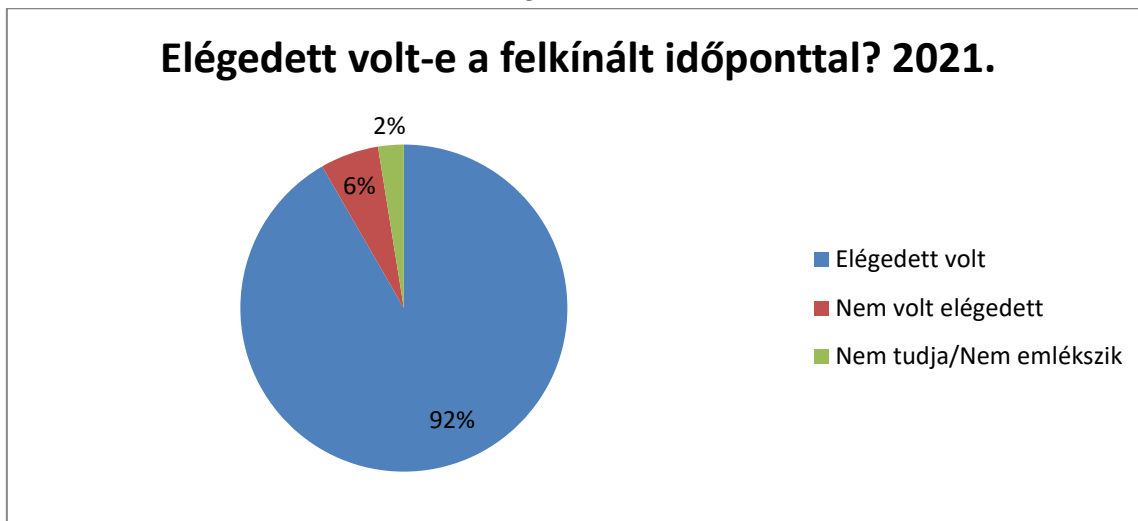
2/b. ábra



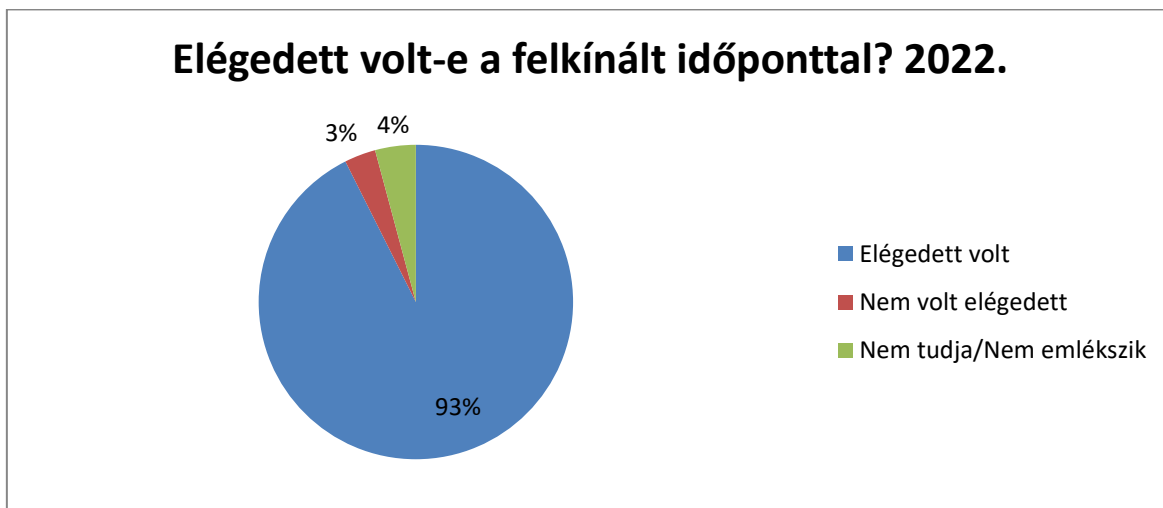


4.3. A felkínált időponttal való elégedettség a tavalyi évhez képest tovább növekedett, míg 2021-ben a szolgáltatás felkínált időpontjára (választott és megajánlott, 3/a. ábra) 92%, addig 2022-ben már 93%-ra (3/b. ábra).

3/a. ábra



3/b. ábra





4.4. Mint ahogyan a 4.3. pontban is szemléltettük, 2022-ben a munkatársak helyszínen végzett tevékenységével (4/a. és 4/b. ábra) 3%-kal többen voltak már elégedettek a válaszadók. Jellemzően az időbeni elcsúszást és annak előre történő jelzésének elmaradását jelölték meg a válaszadók, egy esetben az iszap el nem szállítását (amelyet Társaságunk nem is jogosult elszállítani). Ugyanakkor a jogos szállítási reklamációk száma az elmúlt évhez képest változatlanul 70 volt.

4/a. ábra



4/b. ábra





4.5. A munkatársak helyszíni magatartására vonatkozó visszajelzések alapján 2021-ben 99%-os volt az elégedettek száma, 2022-ben ez a szám változatlan maradt (5/a. és 5/b. ábra). Az egyetlen megjelölt kifogás a „szemtelenek voltak, kiabáltak” volt, ami azt jelenti, hogy ez egyedi eset lehetett. Miközben a szállítással kapcsolatos panaszok száma is 189-ről 181-re csökkent az előző évihez képest, ezzel párhuzamosan a jogos panaszok száma változatlanul 70 volt.

5/a. ábra



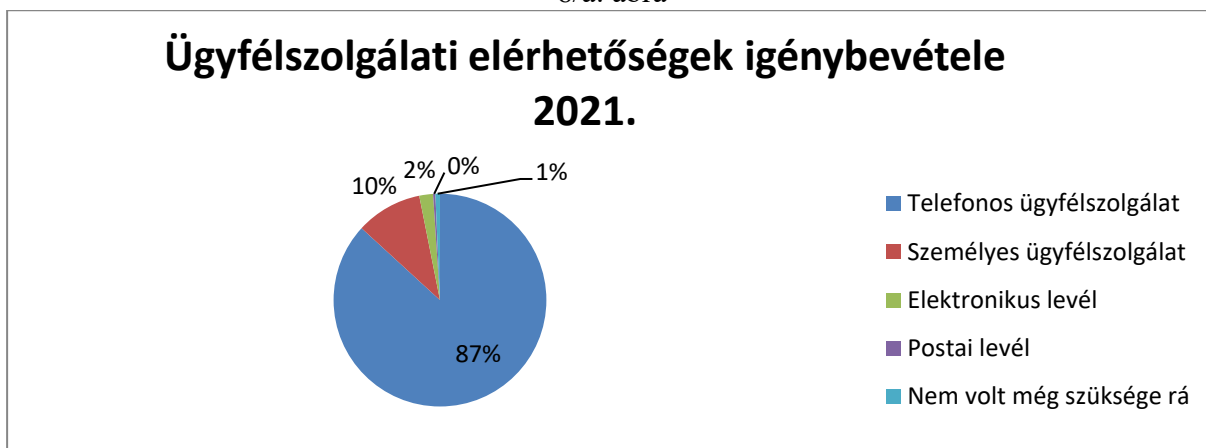
5/b. ábra



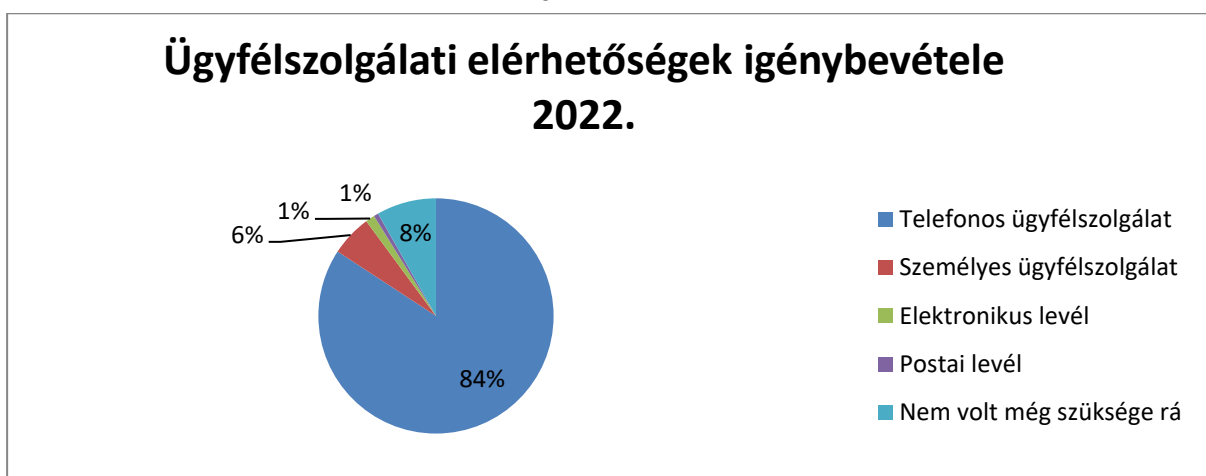


4.6. Az 6/a. és 6/b. számú ábrákkal hasonlíthatjuk össze, hogy a megkérdezett felhasználók Társaságunk mely elérhetőségén keresik leginkább segítségünket, vagy várnak választ ügyfélszolgálatunktól. Rendelkezésükre áll elektronikus vagy postai levélcím, továbbá telefonos és személyes ügyfélszolgálat. 2021-ben a megkérdezett partnereink legnagyobb része, 87%-a választotta a telefonon történő érdeklődést, ügyintézés, megrendelést, mely vélhetően egyszerűbb, gyorsabb és interaktív számukra. 2022-ben ez az arány 84%-ra csökkent. A személyes ügyfélszolgálatot igénybe vevők száma is csökkent: míg 2021-ben a megkérdezettek 10%-nak nem volt szüksége rá, addig 2022-ben ez az arány csupán 6% volt. Ezek a csökkenése azzal magyarázható, hogy míg 2021-ben csak 1%-nak, addig 2022-ben már 8%-nak nem volt szüksége az ügyfélszolgálat közreműködésére. Ez jól mutatja, hogy a teljes év során felvett kérdőívek hitelesebb képet nyújthatnak a Társaság munkájáról.

6/a. ábra



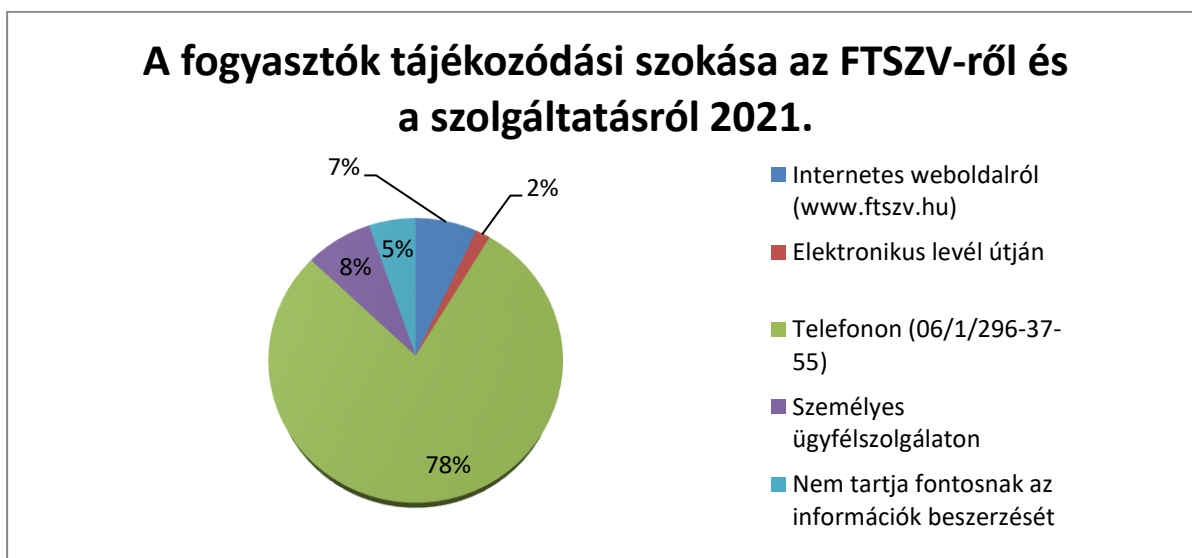
6/b. ábra



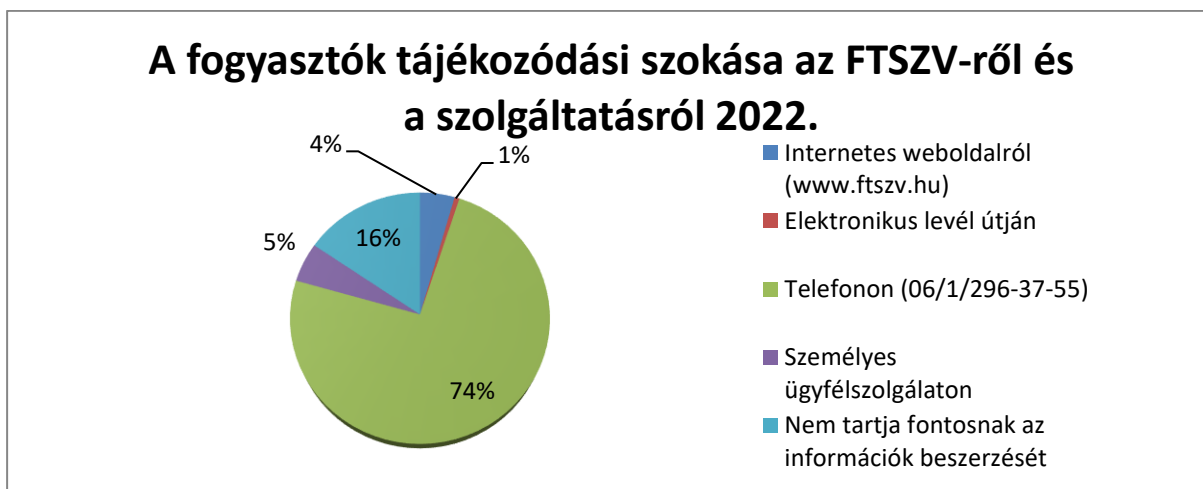


4.7. Fontosnak tartjuk fogyasztóink időben történő, hatékony és teljes körű tájékoztatását, melyet a hivatalos honlapunkon, telefonon, ügyfélszolgálati irodánkban, személyes levélben, valamint a DBH Zrt. által előállított számláinkon is megteszünk. A megkérdezettek az információ beszerzési forrásaikra adott válaszaiból (7/a. és 7/b. ábra) látható, hogy a telefonos ügyfélszolgálatot előnyben részesítők száma a 2021-es évi 78%-ról, 2022-ben 74%-ra csökkent. Míg 2021-ben a válaszadóknak csak 5%-a nem tartotta fontosnak a közszolgáltatásról való tájékozódást, addig ez az arány 2021-ben már 16 %-ra növekedett. Ez összefügghet azzal is, hogy az idei teljes éven át gyűjtött mintavétel reprezentatívabbnak sikerült.

7/a. ábra



7/b. ábra



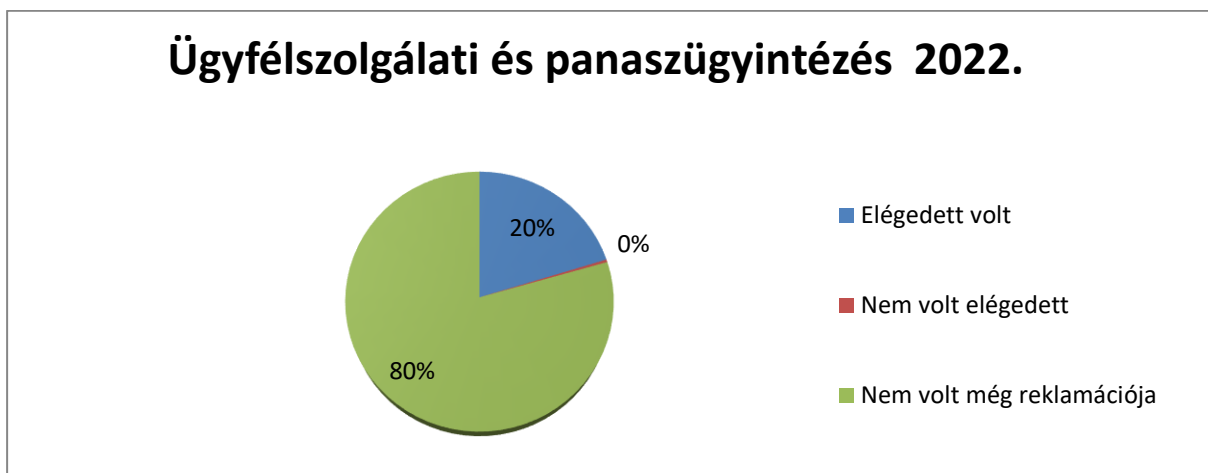


4.8. Az ügyfélszolgálati megkeresésekre és panaszok ügyintézésre Társaságunk kiemelt figyelmet fordított ebben az évben is (8/a. és 8/b. ábra). A járványhelyzet okozta bizonytalanság miatt különös tapintattal, megértéssel és segítséggel fordultunk ügyfeleink felé. A felmérés szerint a panaszkezeléssel kapcsolatos ügyintézésrel kapcsolatban a 2021-es évben 3%, míg 2022-ben már 0 % volt csak elégedetlen. A 2022. évben benyújtott valamennyi, 3.093 db megkeresés/panasz kapcsán ügyfélszolgálatunk megtette intézkedését és a Fogyasztóvédelmi Törvényben előírt határidőn belül megküldte azokra érdemi választát. Fogyasztóvédelmi jogorvoslati eljárás 3 (három) alkalommal indult a Budapesti Békéltető Testületnél. Az egyik esetben a Testület végzéssel elutasította a panasz megalapozatlansága miatt, a másik két esetben egyezség született. Társaságunk fontosnak tartja, hogy a törvény adta lehetőségeken belül a fogyasztók elégedettségével végezze munkáját.

8/a. ábra



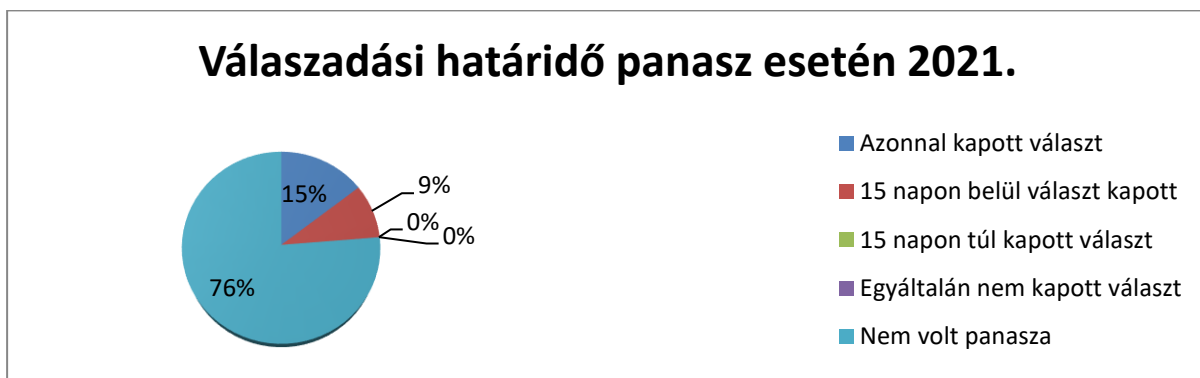
8/b. ábra



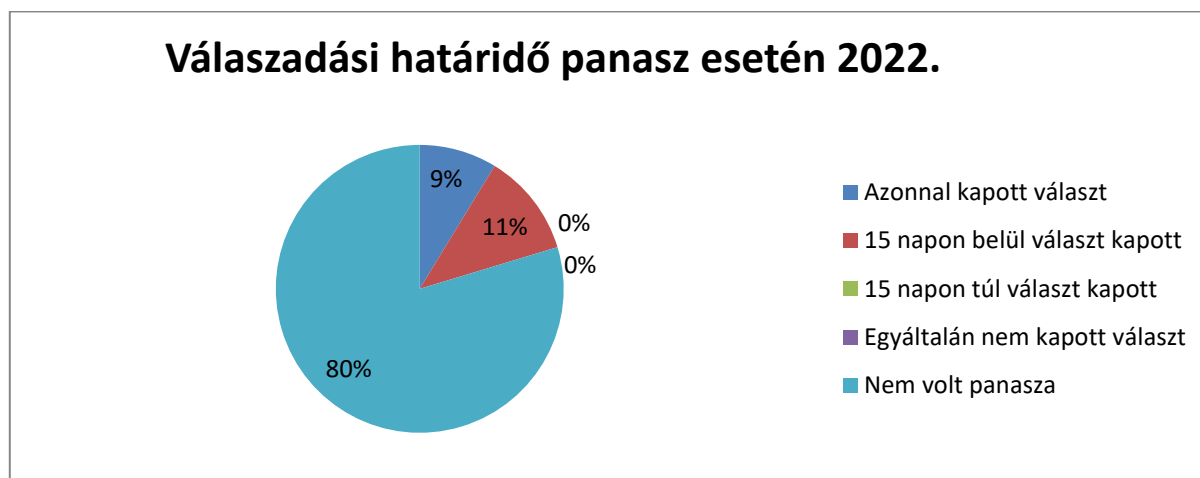


4.9. A 9/a. és 9/b. ábrák a panaszkezelés eljárási rendjét minősítik. Az eljárási rendet folyamatosan harmonizáljuk az 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvény, a 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet, a Közszolgáltatási szerződés, valamint egyéb vonatkozó jogszabályok változásaival, és az ügyfélpanaszok által tudomásunkra jutott valós helyzetekből levont következtetéseket is beépítjük folyamatainkba. Az egyes panasztípusokhoz tartozó eljárási rendet Üzletszabályzatunkban teszünk közzé. A jogszabályi válaszadási határidőt mind a 4.141 esetben betartotta Társaságunk. Azon ügyek, amelyek társszervi, vagy hatósági egyeztetést, illetve helyszíni szemlélt igényelnek, a törvény 30 (harminc) napos válaszadás Ez utóbbiak esetében a 15 (tizenöt) napos határidő hosszabbításról az érintettek írásban tájékoztatást kaptak. A Társaság személyes és back-office ügyfélszolgálat a közszolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos valamennyi reklamációt kezeli. A megkeresésre, panaszra adott válasz célba éréséhez azonban feltétlenül fontos a fogyasztó pontos levelezési címe, mely közterületi elnevezés, házszámozás, vagy változás átvezetésének hiánya esetén nem valósulhat meg.

9/a. ábra



9/b. ábra





A megkeresések, panaszok legnagyobb része, jellegéből adódóan, további kivizsgálást igényel (csatornára kötés miatti számlakorrekció, csőtörés bejelentése, közszolgáltatás igénybevételi kötelezettség alóli mentesség, fogyasztói adatváltozás, számlareklamáció), tehát a fogyasztó írásbeli érdemi bejelentését követően kerülhet sor annak kivizsgálására és megválaszolására, ezen esetekben azonnali válaszadásra nem kerül sor, noha a fogyasztó a lehető leggyorsabban kívánná ügyét elintéztnek tekinteni.



4.10. Az FTSZV által 2022. évben nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatos monitorozó kérdésre a megkérdezettek 44%-a (2021-ben 53%-a) felelt elégedettséggel (10/a. és 10/b. ábra). A nem elégedettek száma egyik évben sem volt százalékban kifejezhető. Az eredmény azt mutatja Társaságunk számára, hogy a mért területeken az ügyfélszolgálatot és a helyszíni munkavégzést ellátó munkavállalók szakmai felkészültségét – a kivételes körülmények között – a tavalyi évhez hasonlóan kiválónak értékelik megrendelőink.

10/a ábra



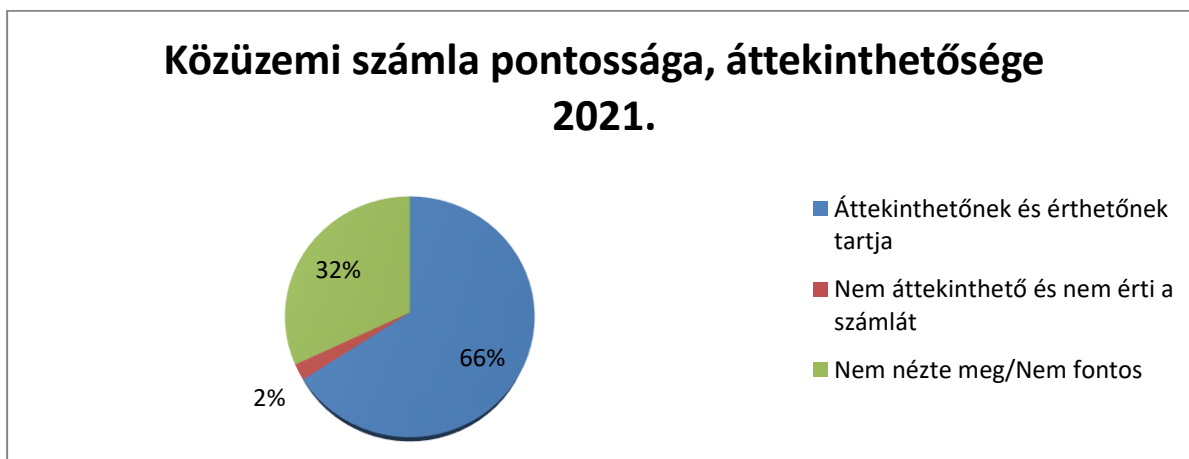
10/b. ábra



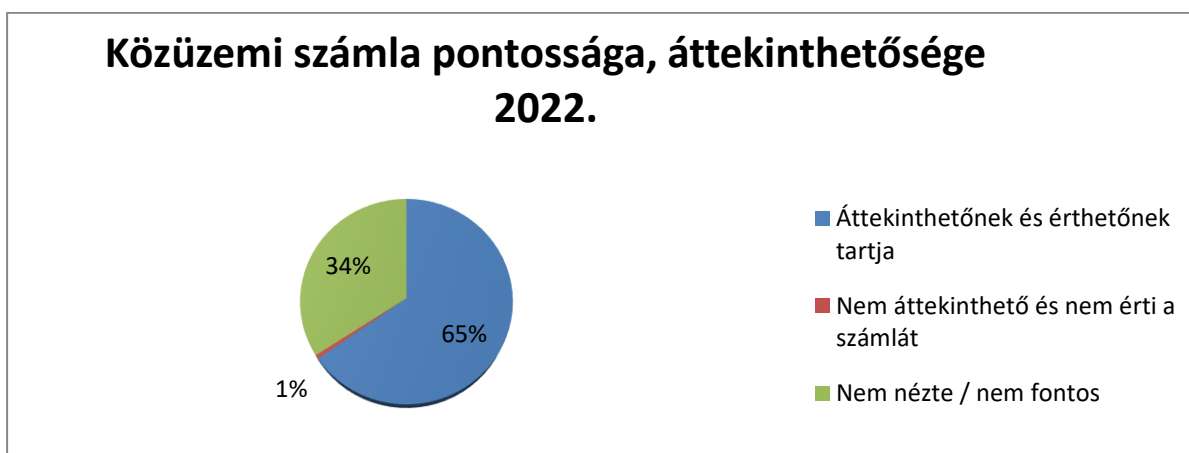


4.11. A közszolgáltatás fontos és érzékeny pontja a számlakiállítás, mellyel kapcsolatban rendszeresen meg kell vizsgálnunk, hogyan értékelik fogyasztóink a kézhez kapott számlákat (11/a. és 11/b. ábra). Fogyasztóinknak fontos szempont, hogy rajta van-e a számlán minden ahhoz szükséges információ, beazonosíthassák a szolgáltatót, a szolgáltatást, adott időszaki fogyasztásukat és ily módon ellenőrizhessék költségeiket. A számlamagyarázatot 2022. évben a Díjbeszedő Holding Zrt. által 2022. november 15-étől 2023. január 15-ig bemutatott, 4 (négy) dekádban készített számlacsomagokhoz mellékeljük, az egységes számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvényben foglaltak szerint. A tavalyi megkérdezettek 66 %-os elégedettséghez képest ebben az évben válaszadóknak közel azonos, 65 %-a tartja áttekinthetőnek számláinkat. Ezzel párhuzamosan azok száma, akik viszont nem értik a számlát a 2021-es 2% helyett 2022-ben már csak 1% volt.

11/a. ábra



11/b. ábra





4.12. A 2013-ban törvény által bevezetett rezsicsökkentés a magyarországi természetes (lakossági) fogyasztók részére nyújtott közszolgáltatási díjak csökkentését és változatlanságát eredményezte. Társaságunk elszámolása és számlaképe mindenben megfelel a törvényi előírásoknak, az állami intézkedés hatásának fogyasztói visszajelzését rendszeresen számon tartjuk. Míg 2021-ben a megkérdezetteknek csak 51%-a, addig 2022-ben már 56%-a értékelte úgy (12/a. és 12/b. ábra), hogy egyértelműen kiszámíthatóak közüzemi költségei és jelentkezik számukra a megtakarítás. Ez azzal magyarázható, hogy idén már tízedik éve, hogy a lakossági árak befagyasztása megtörtént, és az évről évre növekvő infláció miatt a rezsicsökkentés általi megtakarítás is egyre jelentősebb tétel.

12/a. ábra



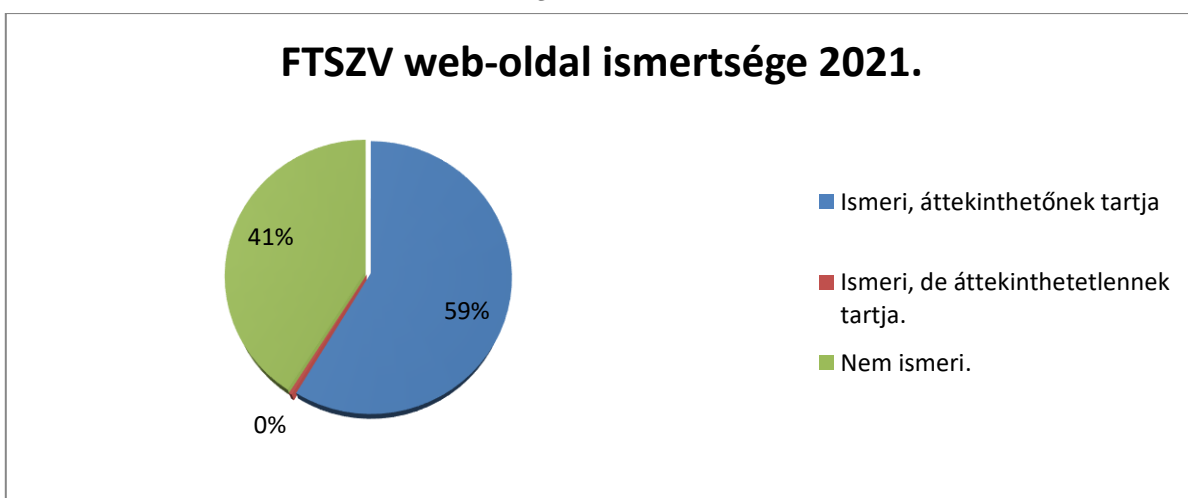
12/b. ábra



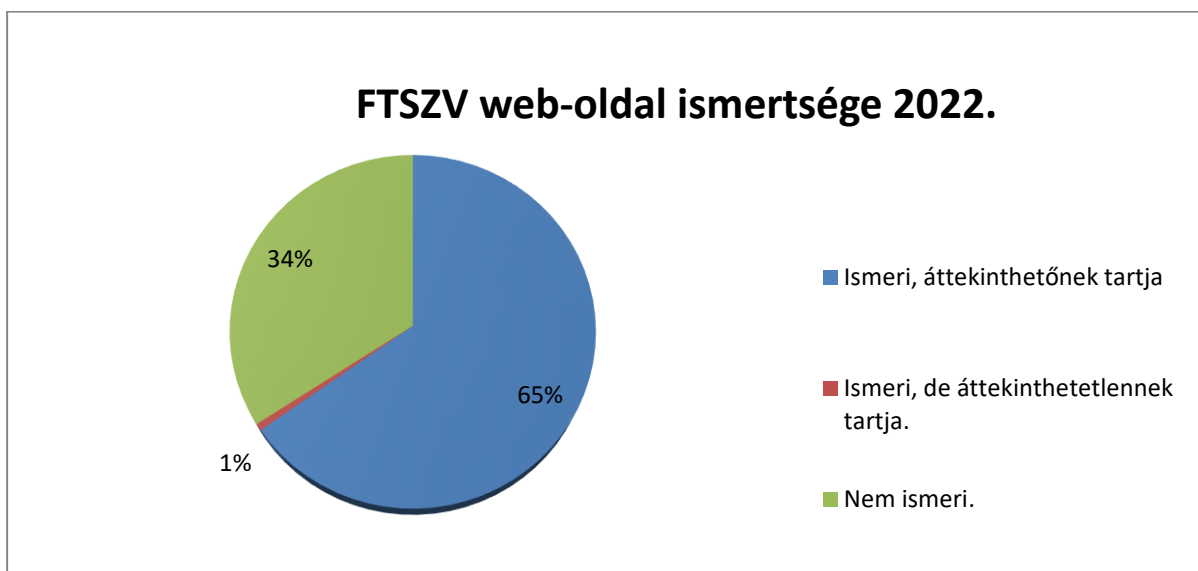


4.13. A weboldalunkat 2021-ben 59% ismerte, 2022-ben ez már 65%-ra emelkedett (13/a. és 13/b. ábra). A válaszok azt mutatják, hogy a válaszadók közel harmada ismeri és igénybe is vette honlapunkat, ahol fontos és aktuális információkat, híreket talál Társaságunkról, a közszolgáltatásról és ügyintézésének módjáról. A tavalyi felméréskor a válaszadók közül csak egyetlen egy személy nem tartotta áttekinthetőnek a weboldalunkat, míg idén ez a szám már kétfőre emelkedett, de így is elhanyagolható a számossága. A Társaság weboldalát nem ismerők száma pedig 41%-ról 34%-ra csökkent.

13/a. ábra



13/b. ábra





5. Összefoglalás

A felmérés eredményei azt mutatják, hogy Társaságunk a rendelkezésére álló erőforrással és szakértelemmel képes a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízzel kapcsolatos közszolgáltatást magas színvonalon és hatékonyan ellátni. Meg tud felelni a közszolgáltatásért felelős Fővárosi Önkormányzat, a közszolgáltatás szakmai ellenőrzéséért felelős hatóság, valamint a budapesti közszolgáltatást igénybe vevő ingatlantulajdonosok által támasztott elvárásoknak. Ugyanakkor az is megmutatkozik, hogy az országunkat érintő krízishelyzet váratlan nehézségek elé állította a Társaságot. Mindezek ellenére dolgozóink fegyelmezetten és kitartással végezték feladataikat, melynek köszönhetően újabb megoldásokkal, észszerű munkaszervezéssel és felelősséggel fenntartjuk a biztonságos és folyamatos szolgáltatást.

A kérdőív utolsó, 14. kérdésében a Társaság munkáját a válaszadók 28%-a jó/megfelelőnek, 72%-a pedig kiválónak minősítette. Ezt az eredményt Társaságunk örömmel vette tudomásul. Jövőbeni célkitűzésünk, hogy az alábbi részterületeken mért eredményeket tovább növeljük, a kimagaslókat pedig megtartsuk.

14. ábra

Megnevezés	2021			2022		
	Elégedett		Elégedettség aránya %	Elégedett		Elégedettség aránya %
	Igen	Nem		Igen	Nem	
Helyszíni munkavégzés	265	10	96	307	4	99
Munkatársak magatartása	273	2	99	310	1	100
Panaszkezelés	78	2	98	63	1	98
Szakmai felkészültség	144	0	100	135	1	99
Az FTSZV munkája	275	0	100	310	0	100



6. Melléklet (Kérdőív)

2022-es ügyfélelégedettségi kérdőív

(A válaszadás önkéntes és névtelen!)

1. **Mikor rendelt utoljára szolgáltatást az FTSZV Kft.-től?**
 - 1 éven belül.
 - 1 évnél régebben.
 - 2017 óta még nem rendelt.
2. **Az Ön által kért időpontra vettük fel a megrendelését vagy a kollégánk által felajánlott időpontot választotta?**
 - Igen, az általa kért időpontra vették fel a megrendelést.
 - Nem, a kollégájuk által megadott időpontokból választott.
 - Nem tudja. / Nem emlékszik.
3. **Mennyire volt elégedett a teljesítésre vállalt határidővel?**
 - Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem tudja. / Nem emlékszik.
4. **Mennyire volt elégedett kollégáink helyszíni munkavégzésével?**
 - Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
5. **Mennyire volt elégedett munkatársaink magatartásával, viselkedésével?**
 - Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
6. **Ügyei intézésénél melyik ügyfélszolgálati elérhetőséget szokta igénybe venni leggyakrabban?**
 - Telefonos ügyfélszolgálat.
 - Személyes ügyfélszolgálat.
 - Elektronikus levél.
 - Postai levél.
 - Nem volt még szüksége rá.
7. **Az FTSZV Kft.-ről, a közszolgáltatásunkkal kapcsolatos aktualításokról hogyan informálódik?**
 - Internetes web-oldalról (www.ftszy.hu).
 - Elektronikus levél útján (e-mail).
 - Telefonon (06/1/296-37-55).



- Személyes ügyfélszolgálaton.
 - Nem tartja fontosnak az információk beszerzését.
- 8. Mennyire volt elégedett az esetleges probléma- és panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak munkájával, munkavégzésével?**
- Elégedett volt.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem volt még reklamációja.
- 9. Ha volt panasza, milyen válaszadási határidővel kapta meg válaszunkat?**
- Azonnal kapott választ.
 - 15 napon belül választ kapott.
 - 15 napon túl kapott választ.
 - Egyáltalán nem kapott választ.
 - Nem volt panasza.
- 10. Mennyire volt elégedett munkatársaink szakmai felkészültségével és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségével?**
- Elégedett.
 - Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem tudja. / Nem igényelte.
- 11. Elégedett-e a kapott közszolgáltatói számla pontosságával, áttekinthetőségével?**
- Áttekinthetőnek és érthetőnek tartja.
 - Nem áttekinthető és nem érti a számlát (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem nézte meg. / Nem fontos.
- 12. Érezhető-e a közszolgáltatásunk tekintetében is bevezetett, 10%-os rezsicsökkentés hatása az Ön havi kiadásaiban? (Csak lakossági fogyasztóknál!)**
- Igen, egyértelműen érezhető, hogy kevesebbet fizet.
 - Nem. / Nem tudja. / Nem követi nyomon a havi kiadásait.
- 13. Ismeri (és mennyire tartja áttekinthetőnek) Társaságunk interneten elérhető www.ftszy.hu web-oldalát, ahol fontos információkat talál a közszolgáltatásról?**
- Ismeri, már böngészett is rajta és áttekinthetőnek tartja.
 - Ismeri, próbált rajta böngészni, de nem tartja áttekinthetőnek (rövid indoklást is kérünk szépen):
 - Nem ismeri. / Nem használ internetet.
- 14. Összességében – egy 4 fokozatú skálán – milyenek értékeli az FTSZV Kft. munkáját?**
- 1 = Elfogadhatatlan 2 = Elfogadható 3 = Jó / Megfelelő 4 = Kiváló

Budapest, 2022. január 4.