



**FTSZV** FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI  
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1138 Budapest, Váci út 182.  
LEVÉLCÍM: 1211 Budapest, Nagy-Duna sor 2.  
TELEFON: +36 (1) 296 37 55  
WEB: www.ftszv.hu  
E-MAIL: ugyfelszolgalat@ftszv.hu

ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ

IKT.SZÁM:

A0003/2022

ÜGYINTÉZŐ:

Pentelényi László  
gazdasági csoportvezető  
helyettes,  
fogyasztóvédelmi referens

CÍMZETT:

Budapest Főváros  
Önkormányzata  
Főpolgármesteri Hivatal  
Városüzemeltetési Főosztály  
Németh László főosztályvezető

TÁRGY:

Ügyfél elégedettség felmérés  
2021. évi jelentése

ELŐADÓ/HIVATKOZÁSI  
SZÁM:

CÍM:

1052 Budapest  
Városház utca 9-11.

**Tisztelt Főosztályvezető Úr!**

A Fővárosi Önkormányzattal 2014. január 1-jén kötött Közszolgáltatási szerződés 6.2. pontja szerinti, a közszolgáltatás minőségével, mennyiségével és Közszolgáltató eljárásával kapcsolatos ügyfél elégedettség 2021. évi reprezentatív felmérését mellékelten megküldjük Hivataluk számára.

Budapest, 2022. január 10.

Antalné Lengyel Tímea  
ügyvezető igazgató



Fővárosi Településtisztasági és  
Környezetvédelmi Kft

Székhely: 1138 Budapest Váci út 182.  
Levélcím: 1211 Budapest Nagy-Duna sor 2.  
Adószám: 12120497-2-41  
Cégjegyzékszám: 01-09-466334 (1)



## ÜGYFÉL ELÉGEDETTSÉG FELMÉRÉS

2021.

FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.

2022. január 5.

Készítette:

Pentelényi László

gazdasági csoportvezető helyettes,

fogyasztóvédelmi referens

Antalné Lengyel Tímea

ügyvezető igazgató



## TARTALOMJEGYZÉK

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



## 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 2021. évi közszolgáltatási tevékenysége során célul tűzte ki, hogy a megszokott szakértelem és szolgáltatói, gazdálkodói szemléleten felül a lehető leghatékonyabban végezze a Társaság szolgáltatási 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 9. éve változatlanok, az FTSZV – hasonlóan a többi közszolgáltatóhoz – folyamatosan keresi, alkalmazza azon költség- és folyamatoptimalizáló megoldásokat, melyekkel a működési költségeiben megtakarítást érhet el.

Az előző évhez hasonlóan, 2021-ben is Társaságunk gazdálkodására és tevékenységére a legnagyobb hatással a világméretű COVID-19 járvány okozta veszélyhelyzet és az ez ellen való intézkedések gyakoroltak. A járvány elleni védekezés abszolút prioritást élvezett folyamataink során. Társaságunk munkavállalóiért, megrendelőiért és partnereiért érzett felelősségével azonnali és átfogó intézkedéseket hajtott végre. Figyelemmel a hatályos jogszabályokra, Társaságunk vezetése és tulajdonosi krízismenedzsment testülete azonnali védekező intézkedéseket vezetett be, melyek alapján a közszolgáltatás folyamatosan, zökkenőmentesen és biztonságosan fenntartható. 2020 októberétől a Társaság és munkavállalói újra felkészültek, a szükséges védőeszközöket és fertőtlenítőszeret emelt szinten készleteztük, a fizikai munkavállalók nap 10 órás, 1 heti váltásos szolgáltatási munkaidő-beosztására térünk át, mely biztosította, hogy folyamatosan készen álljon egy egészséges, teljes váltásos műszak. A szellemi munkavállalók a korábbiakhoz hasonlóan tértek át a home-office munkavégzésre, melyet korszerű, mobil számítástechnikai és hírközlési eszközök, valamint a magas színvonalú IT háttértámogatás biztosított.

A közszolgáltatásra kötelezett ingatlantulajdonosok számára kiterjesztettük az elektronikusan intézhető ügyek fajtáit, így akár otthonról is, egyszerűen és kontaktmentesen nyújthatták be megkereséseiket, panaszukat valamennyi kategóriában,





csökkentve ezáltal az utazás és az ügyfélszolgálati iroda látogatása általi egészségügyi kockázatot.

A közszolgáltatás folyamatos fenntartása mellett Társaságunk beszállító partnereinek biztonságára is figyelmet fordított a kontaktmentes munkafolyamatokkal és megrendeléseinkkel enyhítettük a járvány okozta gazdasági nehézségeiket, egyúttal az Ő helyállásuk is hozzásegítette Társaságunkat az elért teljesítményhez.

2021. május 17. és 2021. május 31. között lépcsőzetesen tértek vissza a szellemi munkavállalók a home-office munkavégzésből az irodába, a fizikai munkavállalók beosztása változatlansága mellett.

A Társaságunk által nyilvántartott, közszolgáltatási kötelezettséggel bíró, aktív státuszban lévő partnerek éves száma 2020-ban, átlagosan 12.800, mely közül havonta 1.745 (14 %), 2021-ben, szintén átlagos évi 12.400 partner közül havonta 1.675 (14 %) rendelt szennyvíz szippantást. Éves szinten összesen 200.048 m<sup>3</sup>, havonta átlagosan 16.670 m<sup>3</sup> háztartási szennyvizet gyűjtöttek be szippantó autóink a budapesti ingatlanokról, átlagosan havi 2.809 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 járatszervező és természetesen a szolgáltatást végző munkatársainktól.

A járványhelyzet 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 2020. évhez képest növekedett, míg korábban 3.006, 2021-ben 4.145 bejelentést rögzítettünk. A bejelentések legnagyobb számban (1.099) még mindig a fő- és mellékmérős ingatlanok közműcsatornás szennyvízelvezetésre történő csatlakozására vonatkoztak. Ügyfélszolgálatunk megvizsgálta és rögzítette a CompConto integrált vállalatirányítási rendszerben a közszolgáltatás megszűnését, Pénzügyi csoportunk pedig ennek megfelelően elvégezte a szükséges számla korrekciókat.

2021-ben a Budapesti Békéltetői Testületnél 3 (három) eljárás indult, mindhárom esetben a Testület megállapította, hogy az FTSZV a jogszabályban foglaltaknak megfelelően járt el, a fogyasztói panasz megalapozatlan volt. A Budapest V. kerület Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztálya 1 (egy) esetben indított jogorvoslati eljárást Társaságunkkal szemben, mely során a Hivatal megállapította, hogy az FTSZV a jogszabályokban foglaltaknak megfelelően járt el, a fogyasztói panasz megalapozatlan volt.



## 2. A felmérés célja

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvízre és a közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályi megfeleléségen 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 válaszadással.

A készített elemzéshez az adatokat a 2021. augusztus 15. és 2021. december 1. között a Személyes, valamint a Telefonos Ügyfélszolgálatunkat megkereső fogyasztók szolgáltatták.

A megkérdezettek és válaszadók száma 275 fő.

- Telefonon megkérdezettek száma: 240 fő
- Személyes ügyfélszolgálat adatai: 35 fő

Az előző évekhez képest a személyes ügyfélszolgálaton választ adók számának csökkenése feltehetően a járványhelyzettel van összefüggésben.





#### 4. Elemzések

4.1. Az FTSZV 2021-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.ftszv.hu](http://www.ftszv.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 2016. évtől hasonlítottuk az esetlegesen utoljára rendelt szolgáltatást. Az 1/a. és 1/b. ábrákat összehasonlítva láthatjuk, hogy míg a 2020-ban a szolgáltatást egy éven belül ismételten igénybe vevők aránya 68 % volt, addig ez 2021-ben 86 %-ra nőtt. Ezzel párhuzamosan az egy évnél régebben rendeltek aránya 16 %-kal, az 5 évnél régebben rendelők aránya pedig 2 %-kal csökkent.

1/a. ábra



1/b. ábra





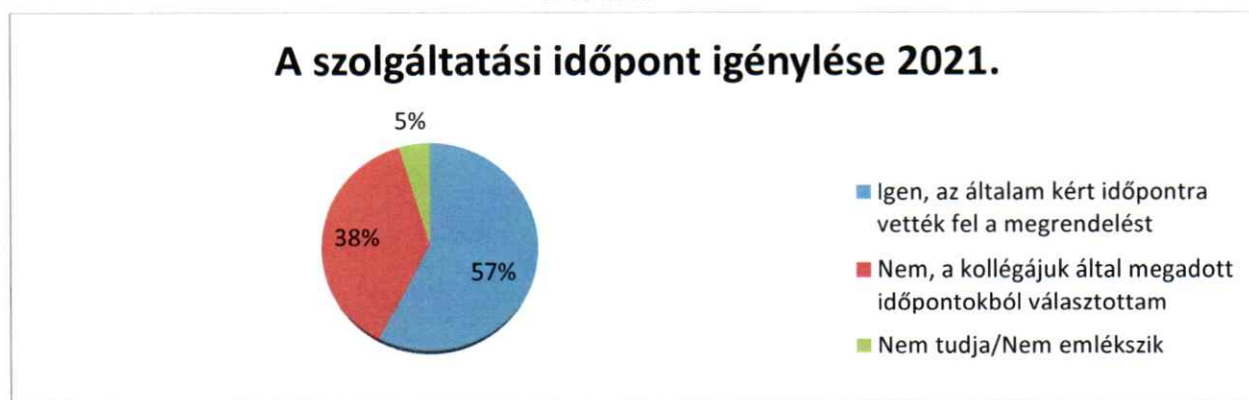
4.2. A szolgáltatási igény bejelentésekor a szolgáltatási időpont egyeztetése terén két lehetőség áll fenn. Egyrészt a megrendelést felvevő munkatárs ajánl fel egy 3 munkanapon belüli időpontot, vagy a partner kéri ezt. Gyakran elfordul, hogy a megrendelő 3 munkanapon kívüli teljesítési napot jelöl meg, 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 2020-ban a megkérdezettek 40 %-a saját maga határozta meg a teljesítési időpontot (2/a. ábra), míg 2021-ben ez az arány 57 %-ra nőtt (2/b. ábra). Ezzel párhuzamosan 2 %-kal kevesebben fogadták el a munkatársaink által felajánlott időpontot és 15 %-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

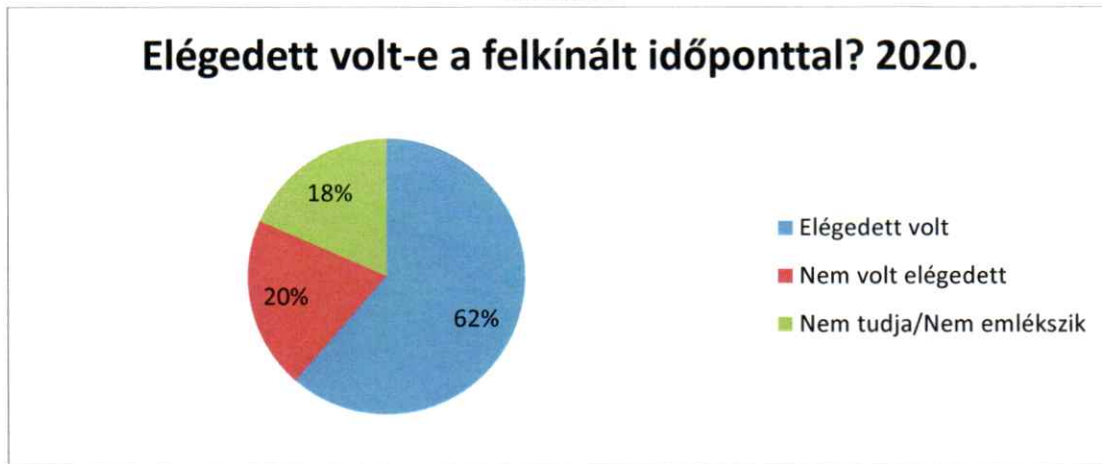




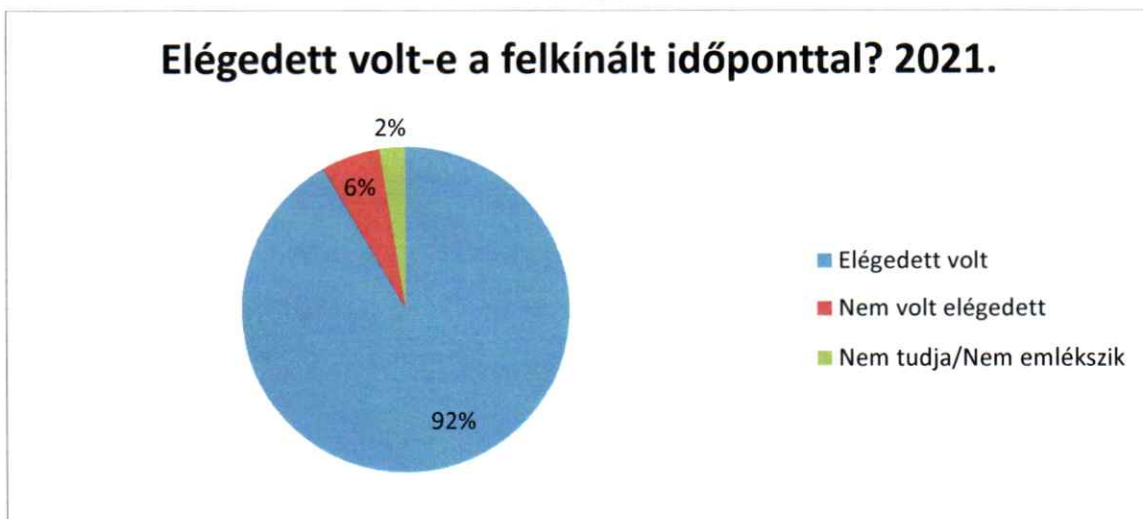


4.3. A tavalyi évben a COVID-19 veszélyhelyzet miatti gyakori home-office munkavégzés, valamint sok ünnepnap hosszú hétvége miatt a háztartásokban ugrásszerűen megnövekedett a szennyvíztermelés és a szolgáltatási igény is. Figyelemmel a krízis munkarendre is, kapacitásunk maximálisan kihasznált volt. Közvetlenül az ünnepek előtt és után választható szolgáltatási időpontok átmenetileg csökkentek, a Társaságunk által felajánlott időpontok pedig nem minden esetben estek egybe a megrendelők kívánságával. Ez a tavalyi krízishelyzet hatására bekövetkezett megrendelői elégedettség visszaesése idénre rendeződött: amíg 2020-ban a szolgáltatás felkínált időpontjára (választott és megajánlott, 3/a. ábra) 62 % volt, 2021-ben ez 92 %-ra növekedett (3/b. ábra).

3/a. ábra



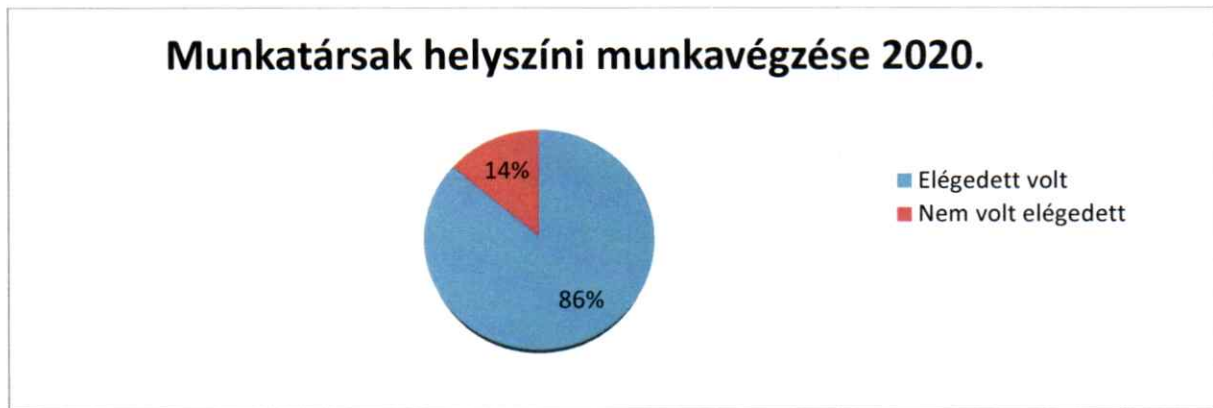
3/b. ábra



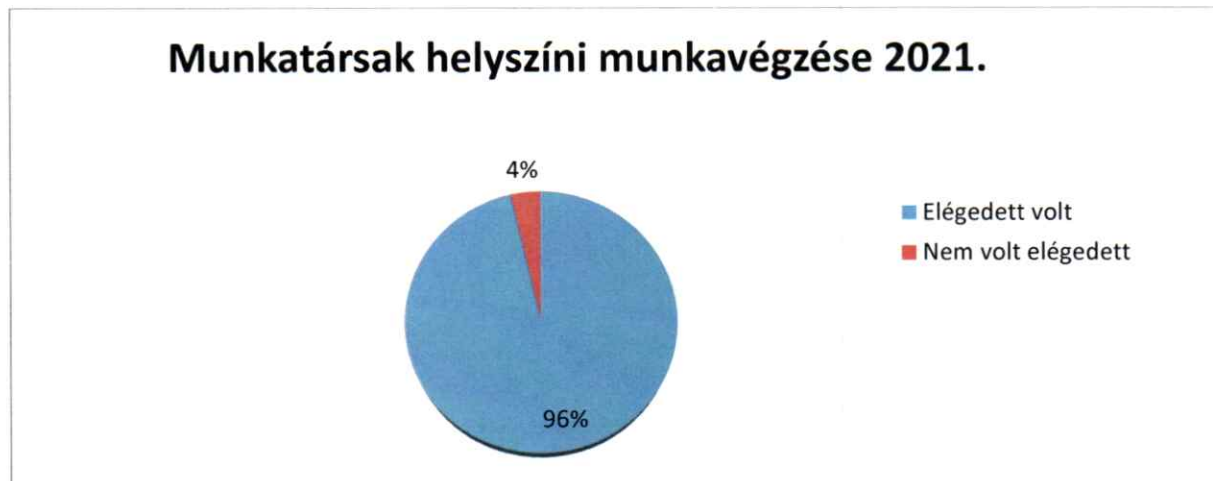


4.4. Mint ahogyan a 4.3. pontban is szemléltettük, 2021-ben a munkatársak helyszínen végzett tevékenységével (4/a. és 4/b. ábra) 10 %-kal többen voltak már elégedettek a válaszadók. Jellemzően az időbeni elcsúszást, és a kevesebb mennyiség felszippantását jelölték meg a válaszadók. Ugyanakkor a jogos szállítási reklamációk száma az elmúlt évhez képest 75-ről 70-re csökkent.

4/a. ábra



4/b. ábra





4.5. A munkatársak helyszíni magatartására vonatkozó visszajelzések alapján 2020-ban 95%-os volt az elégedettek száma, 2021-ben ez 99 %-ra emelkedett (5/a. és 5/b. ábra). A megjelölt kifogás „változó” volt, ami feltehetően arra vonatkozik, hogy volt olyan kolléga is, akivel nem voltak elégedettek. Miközben a szállítással kapcsolatos panaszok száma is 282-ről 189-re csökkent az előző évihez képest, ezzel párhuzamosan a jogos panaszok száma is csökkent, 75-ről 70-re.

5/a. ábra



5/b. ábra

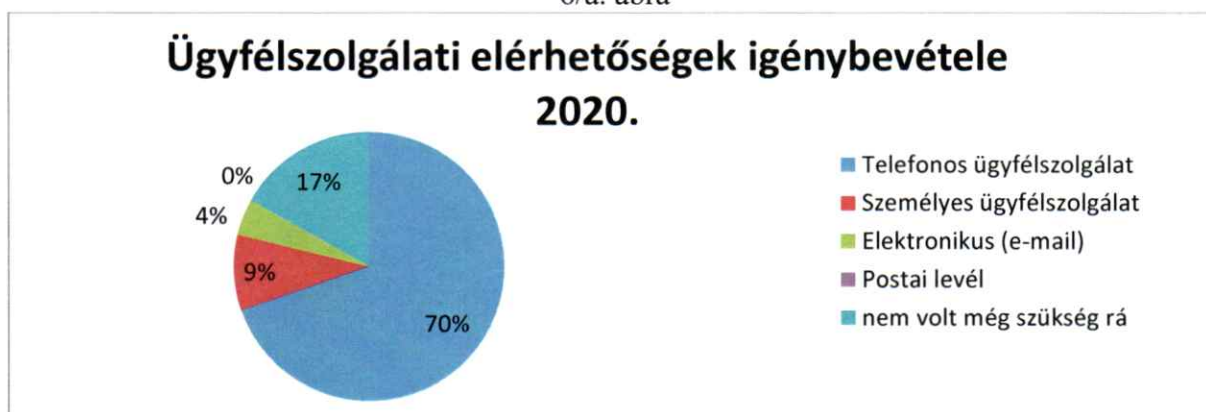




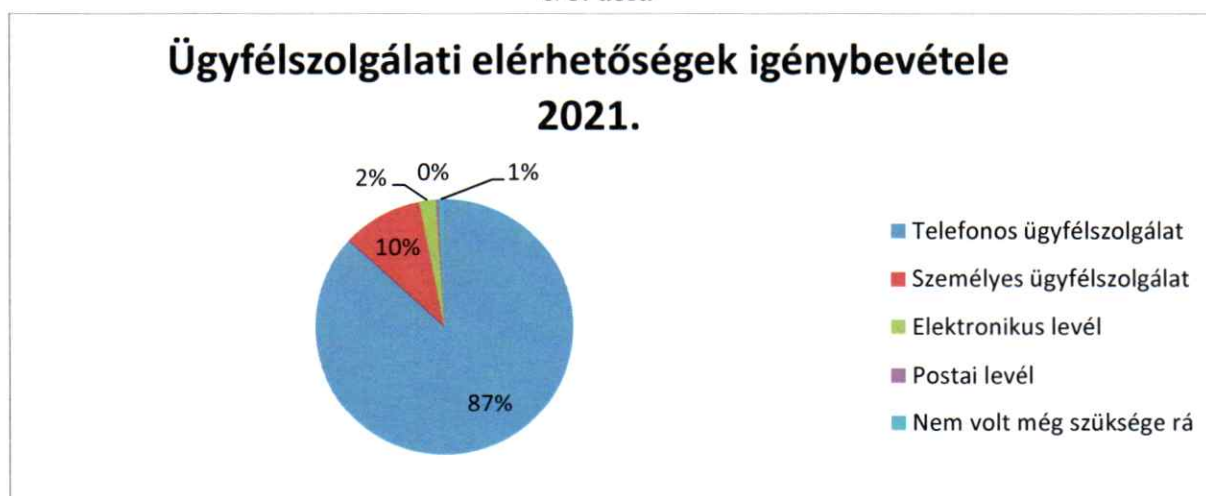


4.6. Az 6/a. és 6/b. számú ábrákkal hasonlíthatjuk össze, hogy a megkérdezett felhasználók Társaságunk mely elérhetőségén keresik leginkább segítségünket, vagy várnak választ ügyfélszolgálatunktól. Rendelkezésükre áll elektronikus vagy postai levélcím, továbbá telefonos és személyes ügyfélszolgálat. 2020-ban a megkérdezett partnereink legnagyobb része, 70 %-a választotta a telefonon történő érdeklődést, ügyintézését, megrendelést, mely vélhetően egyszerűbb, gyorsabb és interaktív számukra, míg 2021-ben ez az arány tovább emelkedett 87 %-ra. Ez a növekedés elsősorban azzal magyarázható, hogy 2020-ban a megkérdezettek 17%-nak nem volt szüksége az ügyfélszolgálatra, míg 2021-ben ez az arány csupán 1% volt. Ez egyúttal azt is jelenti, hogy az ügyfél elégedettség felméréséhez nagy arányban sikerült olyan fogyasztókból mintát venni, akiknek teljes körű tapasztalata lehetett Társaságunkkal.

6/a. ábra



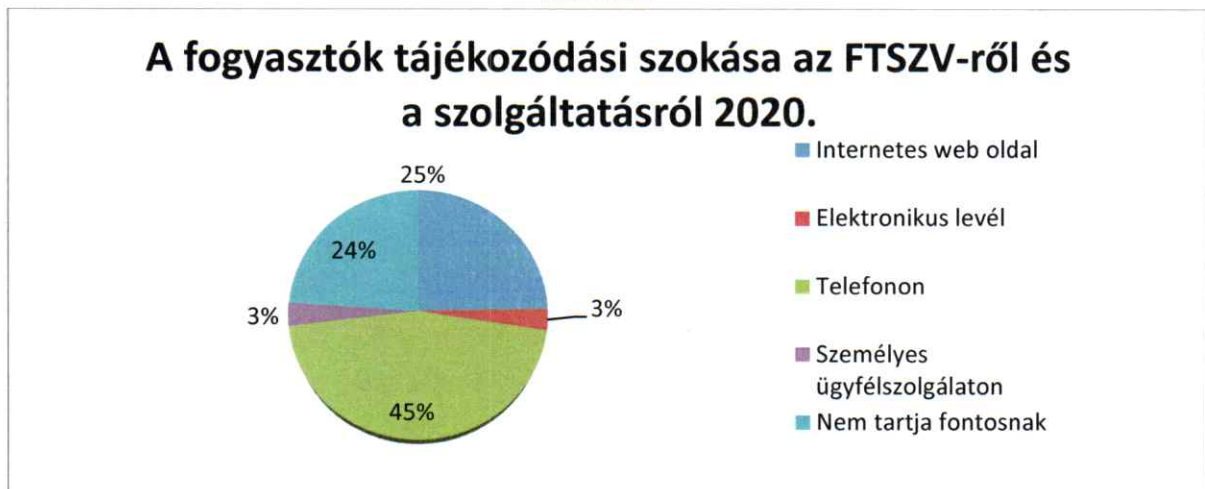
6/b. ábra



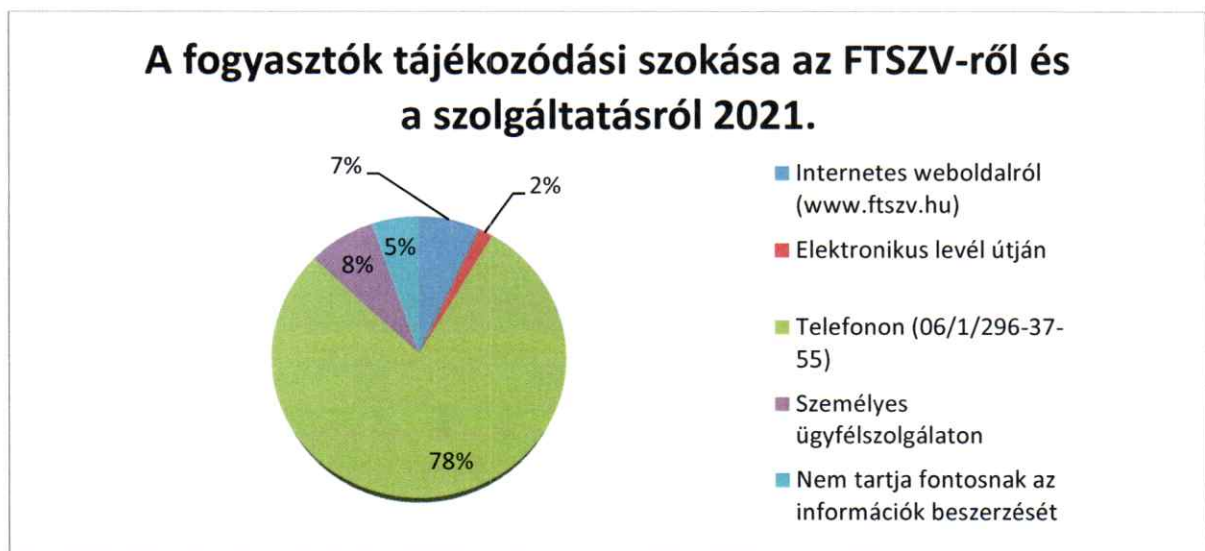


4.7. Fontosnak tartjuk fogyasztóink időben történő, hatékony és teljes körű tájékoztatását, melyet a hivatalos honlapunkon, telefonon, ügyfélszolgálati irodánkban, személyes levélben, valamint a DBH Zrt. által előállított számláinkon is megteszünk. A megkérdezettek az információ beszerzési forrásaikra adott válaszaiból (7/a. és 7/b. ábra) látható, hogy a telefonos ügyfélszolgálatot előnyben részesítők száma a 2020-as évi 45 %-ról, 2021-ben 78 %-ra növekedett. A fogyasztók tudatosabbá válását mutatja, hogy a válaszadók 2021-ben csak 5%-a nem tartotta fontosnak a közszolgáltatásról való tájékozódást, míg ez az arány 2020-ban 24 % volt. Ez összefügghet azzal is, hogy az idei minta reprezentatívabbnak sikerült.

7/a. ábra



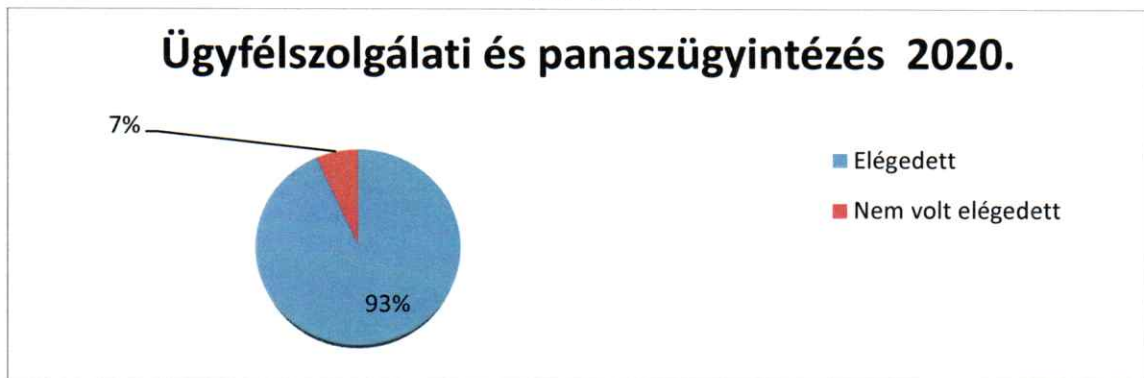
7/b. ábra





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 ügyintézés 2020-as évben 93 %-ról, 2021-ben 97 %-ra emelkedett. A 2021. évben benyújtott valamennyi, 4.141 db megkeresés/panasz kapcsán ügyfélszolgálatunk megtette intézkedését és a Fogyasztóvédelmi Törvényben előírt határidőn belül megküldte azokra érdemi válaszát. Fogyasztóvédelmi jogorvoslati eljárás 3 (három) alkalommal indult a Budapesti Békéltető Testületnél, mindhárom esetben a Testület végzéssel megszüntetett a panasz megalapozatlansága miatt.

8/a. ábra



8/b. ábra

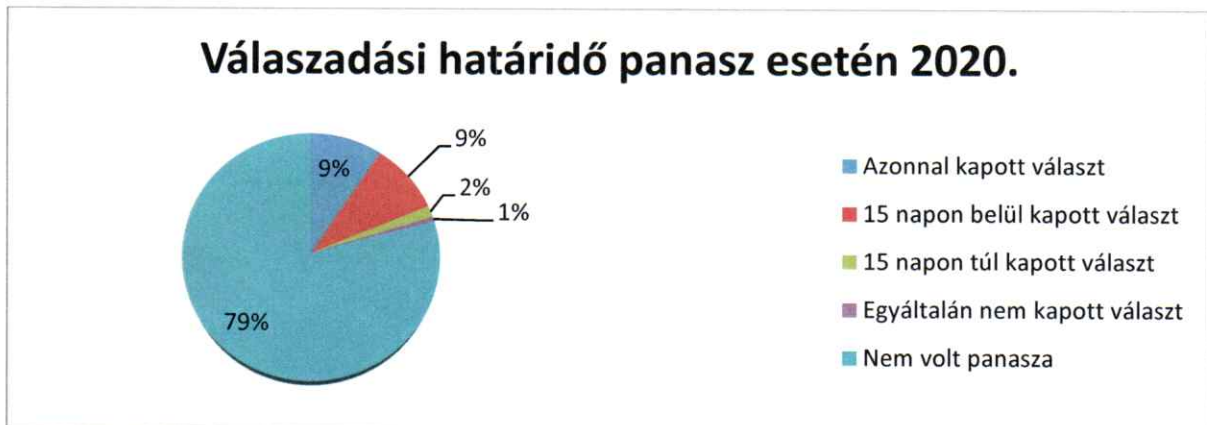




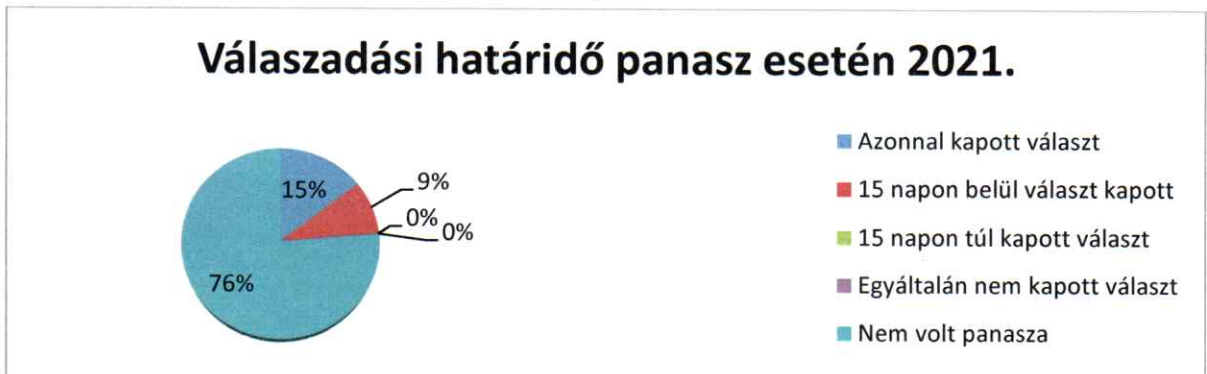


4.9. A 9/a. és 9/b. ábrák a panaszkezelés eljárási rendjét minősítik. Az eljárási rendet folyamatosan harmonizáljuk az 1997. CLV. fogyasztóvédelmi törvény, a 72/2013. (X. 14.) Fővárosi Közgyűlési rendelet, a Közszolgáltatási szerződés, valamint egyéb vonatkozó jogszabályok változásaival, és az ügyfélpanaszok 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 szemlét 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 elintéztettnek tekinteni.



4.10. Az FTSZV által 2021. évben nyújtott szolgáltatások minőségével kapcsolatos monitorozó kérdésre a megkérdezettek 53 %-a (2020-ban 41 %-a) felelt elégedettséggel (10/a. és 10/b. ábra). A nem elégedett 2020-as válaszadók 2 %-át tette ki, míg 2021-re ez már százalékban nem is volt 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 értékeli megrendelőink. Társaságunk mindent megtesz, hogy a következő gazdasági évben ezen az eredményen javíthassunk.

10/a ábra



10/b. ábra

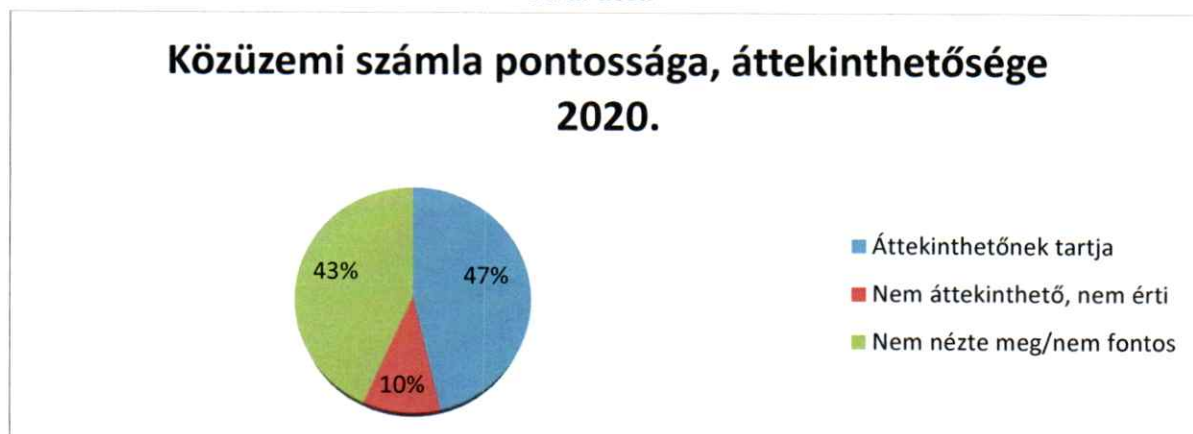




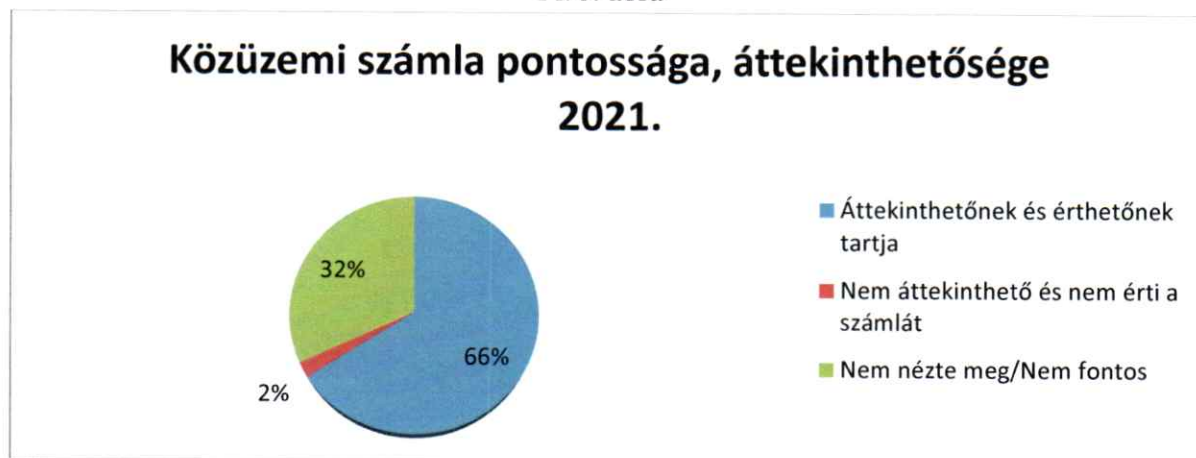


4.11. A közszolgáltatás fontos és érzékeny pontja a számlakiállítás, mellyel kapcsolatban rendszeresen meg kell vizsgálnunk, hogyan értékelik fogyasztóink a kézhez kapott számlákat (11/a. és 11/b. ábra). Fogyasztóinknak fontos szempont, hogy rajta van-e a számlán minden ahhoz szükséges információ, beazonosíthassák a szolgáltatót, a szolgáltatást, adott időszaki fogyasztásukat és ily módon ellenőrizhessék költségeiket. A számlamagyarázatot 2021. évben a Díjbeszedő Holding Zrt. által 2021. november 15-étől 2022. január 15-ig bemutatott, 4 (négy) dekádban készített számlacsomagokhoz mellékeljük, az egységes számlaképről szóló 2013. évi CLXXXVIII. törvényben foglaltak szerint. A tavalyi megkérdezettek 47 %-os elégedettséghez képest ebben az évben válaszadóknak már 66 %-a tartja áttekinthetőnek számláinkat. Ezzel párhuzamosan azok száma, akik viszont nem értik a számlát a 2020-as 10 % helyett 2021-ben már csak 2% volt.

11/a. ábra



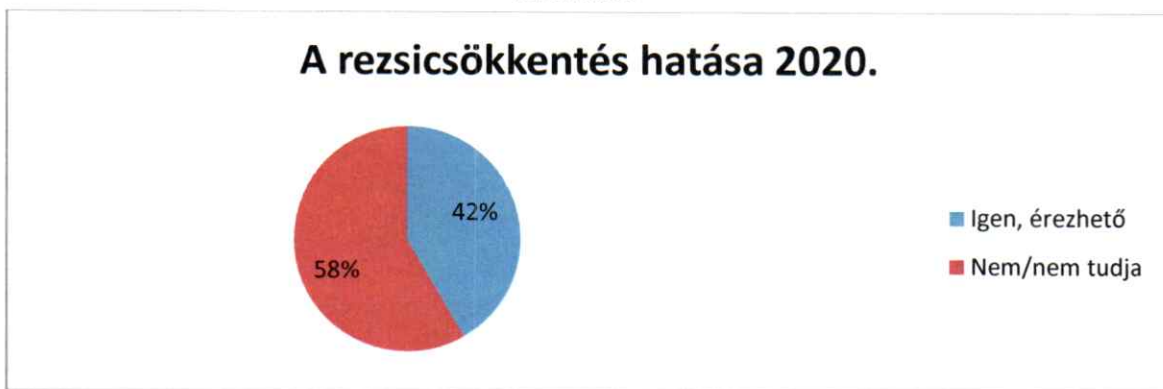
11/b. ábra



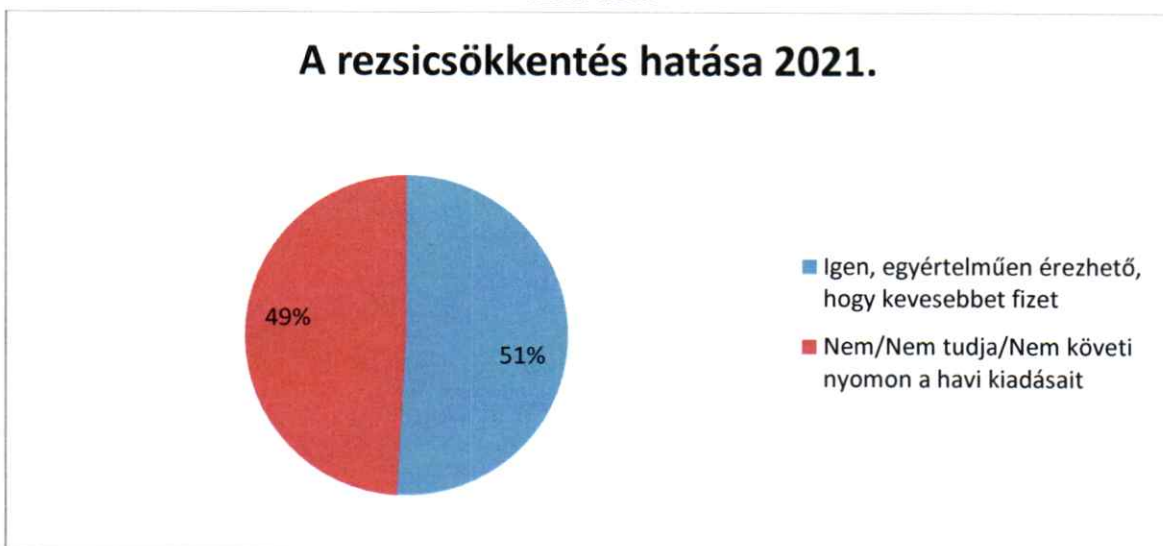


4.12. A 2013-ban törvény által bevezetett rezsicsökkentés a magyarországi természetes (lakossági) fogyasztók részére nyújtott közszolgáltatási díjak csökkentését és változatlanóságát eredményezte. Társaságunk elszámolása és számlaképe mindenben megfelel a törvényi előírásoknak, az állami intézkedés hatásának fogyasztói visszajelzését rendszeresen számon tartjuk. Míg 2020-ban a megkérdezetteknek csak a 42 %-a, addig 2021-ben már 51 %-a értékelte úgy (12/a. és 12/b. ábra), hogy egyértelműen kiszámíthatóak közüzemi költségei és jelentkezik számukra a megtakarítás.

12/a. ábra



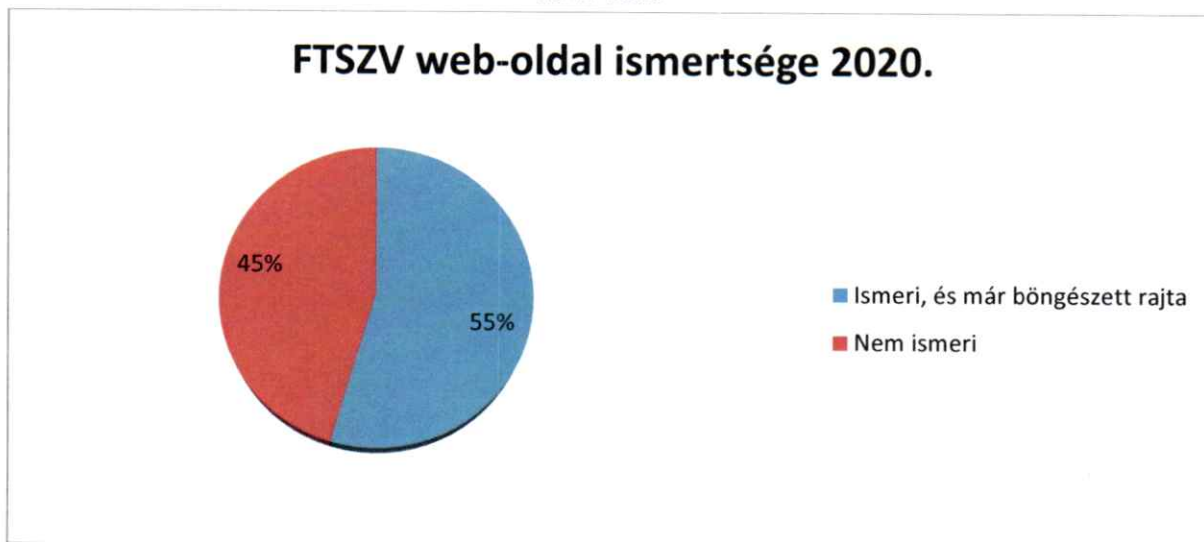
12/b. ábra



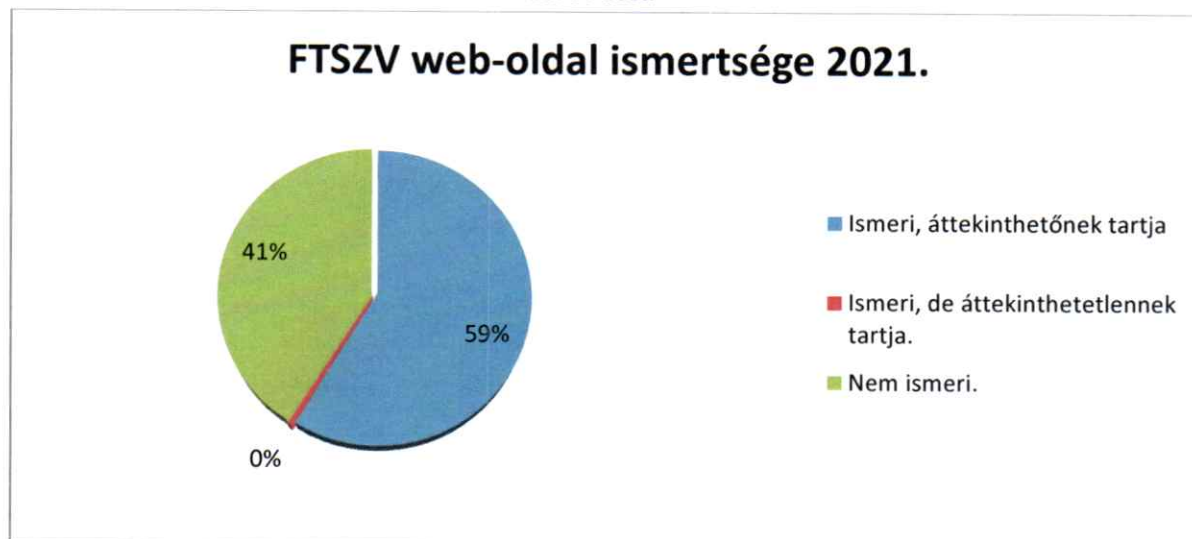


4.13. A weboldalunkat 2020-ban 55 % ismerte, 2021-ben ez már 59 %-ra emelkedett (13/a. és 13/b. ábra). A válaszok azt mutatják, hogy a válaszadók több mint fele ismeri és igénybe is vette honlapunkat, ahol fontos és aktuális információkat, híreket talál Társaságunkról, a közszolgáltatásról és ügyintézésének módjáról. A tavalyi felméréshez képest – a kérdést tovább finomítva – már az áttekinthetőségről is megkérdeztük a fogyasztókat, de a válaszadók közül csak egyetlen egy nem tartotta áttekinthetőnek.

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 1 %-a elfogadhatónak, 22 %-a jó/megfelelőnek, 77 %-a kiválónak minősítette. Ezt az eredményt Társaságunk örömmel vett tudomásul. Jövőbeni célkitűzésünk, hogy az alábbi részterületeken mért eredményeket tovább növeljük, a kimagaslókat pedig megtartsuk.

14. ábra

Megnevezés	2020			2021		
	Elégedett		Elégedettség aránya %	Elégedett		Elégedettség aránya %
	Igen	Nem		Igen	Nem	
Helyszíni munkavégzés	286	46	86	265	10	96
Munkatársak magatartása	315	17	95	273	2	99
Panaszkezelés	68	5	93	78	2	98
Szakmai felkészültség	137	5	96	144	0	100
Az FTSZV munkája	331	1	100	275	0	100



## 6. Melléklet (Kérdőív)

### **2021-es ügyfélelégedettségi kérdőív**

*(A válaszadás önkéntes és névtelen!)*

1. **Mikor rendelt utoljára szolgáltatást az FTSZV Kft.-től?**
  - 1 éven belül.
  - 1 évnél régebben.
  - 2016 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 aktualitásokról hogyan informálódik?**
  - Internetes web-oldalról ([www.ftszy.hu](http://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](http://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 – milyennek értékeli az FTSZV Kft. munkáját?**
- 1 = Elfogadhatatlan      2 = Elfogadható      3 = Jó / Megfelelő      4 = Kiváló

Budapest, 2021. augusztus 15.