

TESZTELÉSI BESZÁMOLÓ

a Minőségmenedzsment beavatkozási területen az

Ügyfél-elégedettségmérési módszertanhoz

Tesztelő szervezet: *KIM*

2013. augusztus 15.

Készítette: 7/B Tesztelési Munkacsoport; dr. Szőke Ágnes

A beszámoló az ÁROP-1.2.18 azonosító jelű, „Szervezetfejlesztési Program” című kiemelt projekt keretében készült.



I. Vezetői összefoglaló

A projekt során szoros együttműködés alakult ki a 7.A fejlesztési munkacsoporttal. Munkacsoportunk már a fejlesztési csapat munkafolyamatába bekapcsolódott, részt vett annak ülésein, és ez a tesztelési munkánk előmenetelét segítette. Így az észrevételeinket már a korábbi szakaszban volt lehetőségünk jelezni, amit a módszertani munkacsoport maradéktalanul átvezetett. Azon megállapításainkat, amelyek a tesztelés során hiányosságként, nehézségként kerültek elő, előre nem láthattuk, emiatt is tartjuk fontosnak a tesztelési szakaszt.

Hasznosnak bizonyultak a kihelyezett munkacsoportülések és workshopok, mert a munka így koncentráltabb és hatékonyabb lehetett. Különösen a tesztelési eredmények feldolgozása, valamint a fejlesztési javaslatok megfogalmazása során mutatkozott kiemelkedően fontosnak az egésznapos workshop, hiszen így alkalmunk nyílt közösen áttekinteni a kérdőíves módszerrel felvett adatokat. Itt a munkacsoport tagjai elmondhatták saját véleményüket, észrevételeiket, illetve az eredményeket szemléltető grafikonok, táblázatok kidolgozása is egységes formában történhetett.

A szervezetfejlesztési projekt amiatt is hasznos volt, mert munkacsoportunk tagjai több főosztály munkatársaiból tevődtek össze, így közös munkánk során betekintést nyerhettünk egymás főosztályainak munkájába is, mely működésünket is más megvilágításba helyezte. Nagy előnyt jelentett a mozgalmas háttér azért is, mert így már a célkitűzéseink megfogalmazásakor is sokszínű résztvevőket jelölhettünk meg a munkacsoport tesztelési ütemtervében.

Pozitív volt annak felismerése, hogy az Állam az állampolgárokért van, és a közigazgatás fő célja is ez a piaci szemlélet, ahogy azt már a Magyar-Program is hangsúlyozta.

A projektben való részvétel a megszokott mindennapi munkánktól eltérő gondolkodást, problémamegoldást követelt, emiatt új típusú kihívásokkal szembesültünk. A több hónapos közös munka során elének tárult célkitűzések, közös sikerek folyamatosan motiváltak minket.

Nehézséget jelentett, hogy korábban nem vettünk részt ilyen típusú feladatokban, így a rutin hiánya miatt lassabban haladtunk. Ám ugyenezen „tapasztalatlanság” segített abban is, hogy módszertani dogmák helyett gyakorlati, célirányos szemlélettel kezeltük a felmerült feladatokat, kihívásokat.

A módszertannal kapcsolatban a részletes észrevételeinket – amelyeket a tesztelés során tapasztaltunk – a későbbiekben fejtjük ki. Külön említést igényel, hogy a módszertant alapvetően érthetőnek, mindenki számára használható anyagnak találjuk, kritikánk, hogy néhol túl elméleti, és nem ad elegendő támpontot a tesztelés megtervezéséhez, a feladatok ütemezéséhez illetve ahhoz, hogy mennyi időt szánjunk azok elvégzésére.

II. Tesztelés adatai

II.1. Tesztelésben bevontak:

A munkacsoport tagjain kívül a KIM-en belül más munkatársak nem kerültek bevonásra. Nem volt szükségünk erre, ugyanis a kapacitásunk megvolt hozzá, és a tesztelés tárgya a külső ügyfelek elégedettségének mérése volt.

II.2. Tesztelés időtartama: 2013. május 28-tól 2013. augusztus 15-ig

A tesztelés részletes ütemterve az 1. számú mellékletben található. A tervezetthez képest annyi változás történt, hogy az eredmények feldolgozását követően a következtetések levonásához és a fejlesztési intézkedésekhez korábban jutottunk el. Köszönhető ez az egy napos workshopnak, ahol hatékonyan vettük végig az eredményeket, továbbá annak is, hogy ezek a kérdések egymással szorosan összekapcsolódnak. Ahogy az eredmények megszületnek, egyből jön az ötletelés, hogyan lehetne elégedettebb az ügyfél. Így az a tapasztalatunk, hogy a tervezésnél e lépésekre nem kell ilyen sok időt szánni, inkább magába a tervezésbe kell sok energiát fektetni, azt kell alaposan, jól átgondolni.

II.3. Azon lépések/módszerek megnevezése, amelyeket a tesztelés érintette:

- II.3.1. Célmeghatározás
- II.3.2. Ügyfél azonosítás, ügyfél jellemzése
- II.3.3. Mérési módszertan meghatározása
- II.3.4. Eszköz elkészítése
- II.3.5. Mérés lebonyolítása
- II.3.6. Kommunikáció
- II.3.7. Fejlesztések meghatározása

II.4. Kizárások

A módszertani útmutató történeti részének, illetőleg az ún. ügyfélkarta résznek a tesztelésére nem került sor. Emellett, tekintettel az erőforrás és a kapacitás hiányára, a kvalitatív mérési módszereket nem alkalmaztunk.

III. Tesztelési tapasztalatok összefoglalása

Tekintettel arra, hogy munkacsoportunk nem alkot homogén egységet, ezért – főosztályonként– két kisebb csoportra osztottuk magunkat és párhuzamosan végeztük a tesztelést. Ennek során természetesen együtt végeztük a tervezést és a végrehajtást, így folyamatosan segítettük egymás munkáját és tapasztalatcserét folytattunk. A kérdőívek összeállítása során a két részmunkacsoport véleményezte egymás kérdőívét, így azok érthetősége, logikai felépítése, majd végleges formája is a másik részmunkacsoport észrevételei alapján javult. Így például a kérdőívekben feltett kérdéseket a másik fél abból a szempontból is felülvizsgálta, hogy azok tükrözik-e a hipotézist és megfelelnek-e a célkitűzéseknek.

NEMZETKÖZI MAGÁNJOGI OSZTÁLY

I. TERVEZÉS

A munkánk kezdetén a balatonőszödi workshopon véglegesített módszertani útmutató 21-23. oldalát vettük alapul, ami a célkitűzés megfogalmazásáról szól. Arra jutottunk, hogy talán egyértelműbb és egyszerűbb lenne, ha a tesztelés során nem valamely összetett ügymenetű szolgáltatásunkat vizsgálnánk — ahogy azt eredetileg terveztük —, hanem az egyetlen hagyományos szolgáltatásunkat, azaz az okiratok felülhitelesítését, illetve Apostille tanúsítvánnyal való ellátását (továbbiakban Apostille-ügyintézés).

Az Apostille-ügyintézés a következőképpen történik:

Az okiratok felülhitelesítésével kapcsolatos ügyintézés során természetes személyek, jogi személyek (gazdasági társaságok, alapítványok) képviselői személyesen vagy postai úton felkeresik a KIM Nemzetközi Magánjogi Osztályát azért, hogy a magyar igazságügyi hatóságok által kiállított okiratokra külföldi felhasználás céljából hitelesítési tanúsítványt szerezzenek be.

Az ügyintézés a KIM-ben vagy postai úton, vagy pedig személyes ügyfélfogadási időben történik. Ügyfélfogadásra a Nemzetközi Magánjogi Osztály helyiségében kerül sor, hetente kétszer, kedden és csütörtökön, 10-12 és 14-16 órakor. Emellett az ügyintézők munkaidőben telefonos érdeklődés esetén is tájékoztatást nyújtanak.

A személyes megjelenés esetén kérelmet kell előterjeszteni, ahhoz mellékelni kell a hitelesítési tanúsítvánnyal ellátni kért eredeti okiratot és adott esetben annak hiteles fordítását, továbbá a hitelesítés díját illetékbélyegben le kell róni. A kérelmet írásban kell előterjeszteni, akár a KIM által rendszeresített nyomtatványon is. Az ügyintéző ezt követően megvizsgálja, hogy helye van-e a hitelesítési tanúsítvány kiállításának. Így többek között azt is ellenőrzi, hogy egy bíróság által kiállított okirat esetén az okiratnak tartalmazza-e az okiratot kiállító

személy aláírásának és bélyegzőlenyomatának a bíróság elnöke vagy helyettese általi hitelesítését. Majd ellenőrzi az okiraton szereplő aláírás hitelességét, összeveti azt a nyilvántartásában szereplővel. Ezt követően pedig az okiratra kiállítja a tanúsítványt, érvényteleníti az illetékbélyeget és visszaadja a tanúsítvánnyal ellátott okiratot a kérelmezőnek.

A kiinduló állapot megismerése című pont tematikáját követve tehát az alábbiakra jutottunk: Az első kérdés annak meghatározása, hogy hol helyezkedik el a szervezet (Nemzetközi Magánjogi Osztály) az ügyfélközpontú szemléletben: ez álláspontunk szerint az útmutatónak egy olyan kérdése, amire nem tudunk válaszolni, mert az „ügyfélközpontú szemlélet” kifejezés értelmezésére nincsenek támpontok az útmutatóban.

A következő kérdés, hogy része-e az Apostille-ügyintézés a mindennapi ügyintézésnek, szerintünk egyértelműen kívül esik azon.

Az, hogy a nyújtott szolgáltatás, azaz az Apostille-ügyintézés, egyszerű vagy összetett, könnyen megválaszolható, mivel az Apostille:

1. telefonos / elektronikus úton történő információszolgáltatásból,
2. ügyfélfogadásból,
3. az Apostille kiállítása iránti kérelem megvizsgálásából,
4. magának, az Apostille-nak a kiállításából

tevédik össze.

Ezért konklúzióként elmondható, hogy mindez a szolgáltatás az útmutató alapján ún. hagyományos ügymenetű szolgáltatásnak minősül: azaz kevésbé személyes, kevésbé bonyolult és differenciált, időben jól behatárolható és egyszeri alkalommal történik.

CÉLKITŰZÉSKÉNT a következőt fogalmaztuk meg: a személyes Apostille-ügyintézés 2014. január 1-től az egyik ügyfélfogadási napunkon (kedden vagy csütörtökön) délután a jelenleginél hosszabb nyitvatartási idővel működjön: 14 órától 18 óráig.

A **SMART** tesztet e célkitűzés tekintetben lefutattuk. Megállapítottuk, hogy a célkitűzés megfelel annak, mivel:

- konkrét (**s**pecific): térbeli és időbeli keretet fogalmaz meg, egyértelmű célt fogalmaz meg;
- mérhető (**m**asurable): számszerűen meghatározható;
- elérhető (**a**ttainable): megvalósítható lenne egy ilyen hosszabb nyitva tartás;
- releváns (**r**elevant): a kérdés a mi hatáskörünkbe tartozik, nincs szükség pl. törvénymódosításra (ellentétben pl. az elektronikus Apostille-ügyintézés bevezetésével);
- időben behatárolt (**t**imely): 2014. jan. 1-től módosítanánk az ügyfélfogadási időnkön.

7

A CÉLCSOPORT meghatározása a következőképpen történt:

A célcsoport külső ügyfeleket fed le, akik igénybe kívánják venni az adott szolgáltatást, ezek lehetnek természetes személyek, vagy jogi személyiségű szervezetek, gazdasági társaságok.

Az útmutató kitér arra, hogy az ügyfélkör általában sehol sem alkot homogén egységet, ezért fontos a szegmentáció, így ezt követve a jelenlegi ügyfélfogadási időnkben elfoglalt magánszemélyek elégedettségét kívánjuk vizsgálni. Mivel ők a saját szabadidejük terhére kénytelenek ügyeiket intézni, és munkaidőben ennek intézése nehézséget okozhat számukra.

ESZKÖZ, MÉRÉSI MÓDSZER meghatározása:

Kvantitatív módszertani eszközök alkalmazását választottuk, azok közül is a kérdőívet. Arra a következtetésre jutottunk ugyanis, hogy ez az eszköz / módszer a legalkalmasabb arra, hogy a felmérést a rendelkezésünkre álló idő, eszközök és személyi állomány mellett elvégezzük.

Időközben ugyanis azzal kellett szembesülnünk, hogy túlságosan energia- és időigényes lenne, ha az eredetileg a tesztelési ütemtervünkben szereplő módon a megkérdezetteket telefonon előzetesen tájékoztatnánk a mérésről, majd pedig részükre megküldenénk a kérdőíveket elektronikus vagy postai úton. Ezért az ügyfelek felkeresése helyett inkább a hozzánk forduló megkérdezését választottuk.

Bár az útmutató több lehetséges módszert említ és részletez, úgy gondoljuk, hogy a közigazgatási szervek többsége számára a kérdőíves felmérés lehet a leginkább alkalmas mérési eszköz. Ugyanis úgy látjuk, hogy költséghatékony, általa az ügyfelek széles köre szólítható meg, könnyű kitölteni, nem vesz sok időt igénybe és adminisztráció szempontjából egyszerű a kezelése, összegzése, továbbá az az üzenete, hogy az állampolgárok véleménye fontos az Állam részére.

A MINTA meghatározása:

Azt tűztük ki magunk elé, hogy a 2013. június 15. - 2013. július 15. között időszakban személyes ügyintézés céljából megjelenő magánszemélyek által kitöltött kérdőíveket fogjuk vizsgálni.

A HIPOTÉZIS meghatározása:

A hipotézis meghatározására az útmutató nem ad semmiféle támpontot.

Mi a tesztelésünk elkezdésekor úgy gondoljuk, hogy a jelenlegi ügyfélfogadási időben a célcsoportunk csak jelentős nehézség és kényelmetlenség árán tudja az ügyét elintézni.

Az ELÉRNI KÍVÁNT EREDMÉNY meghatározása:

A hipotézis visszaigazolása és adott esetben javaslatok megfogalmazása az ügyfélfogadás javítására.

II. ELÉRT EREDMÉNY, KONKLÚZIÓ:

A mintavétel időszakában 15 kitöltött kérdőívet ([2. számú melléklet](#)) sikerült begyűjteni, ebből 5 válaszadó nem tartozott az előre meghatározott célcsoporthoz, mivel ők nem magánszemélyként jártak el.

A fennmaradó 10 kitöltött kérdőív alapján megállapítható, hogy az ügyfelek elégedettek az ügyintézés gyorsaságával, az ügyintéző kedvességével, az ügyintézési idő hosszával és kiderült, hogy rendkívüli költséget nem okozott számukra a szolgáltatás igénybevétele.

Megállapítható, hogy az állampolgárok a Főosztály által nyújtott Apostille-szolgáltatást - annak speciális jellege miatt – csak rendkívüli alkalmakkor veszik igénybe, a válaszadók mindegyike legfeljebb három alkalommal járt nálunk.

A hipotézisünk abból állt, hogy „a jelenlegi ügyfélfogadási időben a célcsoportunk csak jelentős nehézség és kényelmetlenség árán tudja az ügyét elintézni.”

Az eredmények – meglepetésünkre – azonban azt mutatták ([3. számú melléklet](#)), hogy a válaszadók csupán a fele lenne elégedettebb egy esetleges meghosszabbított ügyfélfogadási idővel. Jóllehet az 50% jelentős szám, mi azonban emellett fontos adatnak tartjuk – és ezt a felmérést összefoglaló táblázatban is látható –, hogy az állampolgárok magánügyeikben ritkán veszik igénybe ezt a típusú szolgáltatást. Van olyan állampolgár, aki korábban nem is találkozott ezzel az ügyintézési típussal, így ez nem nevezhető az állampolgárokat érintő, mindennapos ügyintézési típusnak.

Ezért úgy gondoljuk, hogy aránytalan költséggel és erőforrás felhasználással járna az ügyfélfogadási idő módosítása, meghosszabbítása és ez nem eredményezné az ügyfelek nagyobb elégedettségét.

NEHÉZSÉGEK:

A tesztelés során nehézséget az okozott, hogy túlzott motivációt nem tapasztaltunk az ügyfelek részéről a kérdőívek kitöltésében.

Nem derült ki számunkra, hogy ez a passzivitás mivel lehet összefüggésben, hiszen a kérdőív rövid volt, könnyen megválaszolható és kitöltése az ügyintézési/várakozási idő alatt

kivitelezhető lett volna. Külön felhívtuk az ügyfelek figyelmét a kérdőív kitöltésére, így azzal sem lehetett gond, hogy nem volt megfelelő irányukban a kommunikáció, illetve a kérdőíveket nem vették észre.

Erőforrásigénnyel probléma nem merült fel és a rendelkezésre álló idő is elegendőnek bizonyult, éppen ezért került kiválasztásra a kérdőív módszere.

Technikailag minden rendben zajlott, köszönhető ez az alapos előkészítő munkának és tervezésnek.

Az ügyfélelégedettség-mérés adatainak feldolgozására az útmutató nem tartalmaz iránymutatást, feltehetőleg azért, mert a kiértékelés elvégzése módszer specifikus és függ az elérni kívánt céloktól, a hipotézistől, az érintett ügyfelek körétől.

III. INTÉZKEDÉSI JAVASLAT:

Az ügyfélfogadási idő meghosszabbítását nem javasoljuk.

NEMZETKÖZI BÜNTETŐJOGI OSZTÁLY

I. TERVEZÉS

CÉLCSOPORT:

A célcsoport egyik felét a magyar bíróságok (járásbíróságok, törvényszékek, ítéltáblák) azon bírái, bírósági titkárai alkották, akik a 2013. július 2-i, illetve a 2013. július 8-12. között a Magyar Igazságügyi Akadémia által szervezett büntetőjogi képzéseken részt vettek. Mivel a képzésen a hazai bíróságok többsége képviselteti magát, ezért a célcsoport az elvégezni kívánt mérés lefolytatásához reprezentatív mintát biztosított. A képzésen résztvevő bírák többsége rendszeresen foglalkozik nemzetközi elemet tartalmazó büntető ügyekkel, melynek során a Nemzetközi Büntetőjogi Osztállyal is kapcsolatba kerülnek, így megbízhatóan véleményt tudnak nyilvánítani az Osztály munkájával kapcsolatban. A két rendezvényen összesen körülbelül 100 bírósági titkár részvételével számoltunk előzetesen. Tekintettel arra, hogy kérdőíveink kitöltését anoním és önkéntes alapon határoztuk meg, a felmérés eredményességének megállapíthatóságához egy 20 % feletti kitöltési arányt határoztunk meg előzetesen. Korábbi ismereteink szerint a bírósági szervezetrendszer (járásbíróság, törvényszék, ítéltábla) felépítését, számarányát képezi majd le a résztvevők összetétele.

A célcsoport másik felét az Európai Igazságügyi Hálózat (EJN) kapcsolattartói alkották. Minden uniós állam egy vagy több, a nemzetközi igazságügyi együttműködés területén dolgozó képviselőt jelöl ki a Hálózat kapcsolattartójaként, rendszerint központi ügyészségek, illetve az igazságügyért felelős minisztérium olyan dolgozói közül, akik rendszeresen foglalkoznak transznacionális elemet magában inkorporáló büntetőügyekkel. A Hálózat képviselőinek fő feladata a tagállamok közötti igazságügyi együttműködés javítása, gyakran konkrét esetekben történő közvetítés révén. Az EJN összetételéből és feladatából adódóan joggal feltételezhető, hogy képviselői több alkalommal kapcsolatba léptek az Osztállyal, így kézzel fogható tapasztalatokkal rendelkeznek annak működéséről.

A MÉRÉSI MÓDSZERTAN meghatározása:

Kérdőíves módszerrel történt a felmérés. (*4. és 5. számú melléklet*)

A kérdőív túlnyomórészt irányított, a feltett kérdésekre adható válaszlehetőségek felsorolását tartalmazza, illetve a kérdőív végén olyan kérdések szerepelnek melyeknek célja a szabadon kifejtett vélemények felvétele.

Ezzel párhuzamosan angol nyelven, külföldi, igazságügyi hatóságok képviselőinek (EJN) e-mailen került kiküldésre a kérdőív kitöltésére a felhívás, ami az anonimitást és önkéntességet is biztosította. Az alábbi linket érték el:

[http://freeonlinesurveys.com/app/rendersurvey.asp?sid=sex66cv43elq95p303093&refer=.](http://freeonlinesurveys.com/app/rendersurvey.asp?sid=sex66cv43elq95p303093&refer=)

A MINTA meghatározása:

A bíróságoknak szóló kérdőívet a Magyar Igazságügyi Akadémia képzésében résztvevő azon bírák, bírósági titkárok tölthették ki, akik a 2013. július 2-i, valamint a 2013. július 8-12-i büntetőjogi képzéseken részt vettek. A kérdőívek kitöltésére az elhangzott előadások, valamint előadások közti szünetek nyújtottak megfelelő időkeretet. A kérdőíveket a jelenléti ívek mellett helyeztük el, így azokkal minden résztvevő találkozhatott. A kérdőívek begyűjtése folyamatosan történt, hiszen a kitöltött oldalakat a terem bejáratánál elhelyezett asztalra folyamatosan visszajuttathatták, valamint az előadás végén munkacsoportunk tagjai a hátrahagyott példányokat is összegyűjtötték.

Az Európai Igazságügyi Hálózat (EJN) kapcsolattartói részére e-mailen került kiküldésre a kérdőívre mutató link és a kérdőívhez kapcsolódó tájékoztató szöveg 2013. július 24-én. Az online kérdőíven figyelemmel követhető a kitöltött kérdőívek száma, és az egyes kérdésekre adott válaszok száma és megoszlása. 2013. augusztus 1-jéig 17 EU-tagállam 27 képviselője töltötte ki a kérdőívet.

A HIPOTÉZIS felállítása, a CÉL kitűzése:

A Nemzetközi Büntetőjogi Osztály feladatainak ellátása során rendszeresen együttműködik magyar és külföldi hatóságokkal. Az eddigi tapasztalatok alapján a kooperáció jónak mondható, azonban a nemzetközi vonatkozású büntető ügyek számának növekedése miatt indokoltnak látszott az ügyek intézésében részt vevő hatóságok igényeinek, elvárásainak,

tapasztalatainak felmérése az ügyintézés hatékonyságának további növelése érdekében. A hatóságok véleményének megismerését követően lehetőség nyílik a beérkezett észrevételek beépítésére, és ezzel az együttműködés hatékonyabbá tételére, a munka színvonalának további javítására. A kérdőív célja összességében az, hogy egy általános felmérést végezzünk a bíróságok munkatársai, valamint a külföldi hatóságok képviselői körében arról, hogy mennyire vannak tisztában Osztályunk feladatkörével, a nemzetközi büntetőügyek intézésében betöltött szerepével. Kiemelt szerepet kapott annak felmérése is, hogy egyes hatóságok munkájuk során hogyan, illetve milyen csatornákon keresztül tudják igénybe venni Osztályunk segítségét, illetve tájékoztató jellegű iránymutatásait, háttéranyagait, segédanyagait. Fontosnak tartottuk annak felmérését is, hogy Osztályunk honlapját, annak segédanyagaival együtt a bíróságok mennyire ismerik, azok színvonalát, használhatóságát és naprakészségét milyenek értékelik, illetve további segítséget, körleveleket, jogszabály módosításokról tájékoztatásokat milyen arányban várnak. A felmérés kérdéseire adott válaszok kapcsán képet alkotunk arról, hogy mely nemzetközi büntetőügy csoportok intézése kapcsán éreznek a hazai bíróságok és külföldi igazságügyi hatóságok Osztályunk részéről hiányosságokat, valamint milyen javaslatokat fogalmazznak meg e hiányosságok orvoslására, a további együttműködés javítására.

Mivel Osztályunk működése során klasszikus értelemben vett magánszemély ügyfelekkel nem találkozunk, ezért előzetes ismereteink arról, hogy a másik fél (bel- és külföldi hatóságok) mennyire elégedett munkánkkal, csekélyek. Jelen általános jellegűnek minősülő felmérés célja az együttműködés valós vagy vélt hiányosságainak feltérképezése, majd a mért adatok alapján az együttműködés hatékonyságának javítására irányuló szervezetfejlesztési/munkaszervezési javaslatok előterjesztése a vezetőség felé. A jelen projekt során mért minták, vélemények a továbbiakban további célzott és az egyes ügycsoportokra vonatkozó részletes felmérések alapjául is szolgálhatnak majd.

Tapasztalataink szerint a bíróságok nagy része kapcsolatba kerül az ügyintézés során az Osztályunkkal, de úgy vettük észre, hogy a honlapunkat nem ismerik eléggé. Ezen feltevésünk abból adódott, hogy gyakran előfordult az az eset, hogy a bíróságok az európai elfogatóparancsok kibocsátásakor nem az új, hatályos mintát használják, amelyet a honlapunkra segítség céljából a bíróságok számára feltöltöttünk. Véleményünk szerint tehát fontos volna, hogy a bíróságok a honlapunk létezésével, illetve annak tartalmával tisztában

legyenek. Ezáltal ugyanis az ügyintézési idők rövidülhetnek, illetve az Osztály munkaterhe is csökkenthető, hiszen kevesebb európai elfogatóparancsot kellene ily módon visszaküldeni javításra.

A mérés célja, hogy az Osztályunk munkájával kapcsolatos véleményeket, értékeléseket rögzítsük, kiértékeljük, majd az eredmények alapján szervezeti hatékonyságot fejlesztő javaslatokat fogalmazzunk meg és terjesszünk elő. Az előterjesztések gyakorlati megvalósítása révén a munkacsoport reményei szerint tovább tudjuk majd javítani a bel- és külföldi igazságügyi folytatott közös szakmai munkát, együttműködést.

A kérdőív az Osztályunk főbb tevékenységi köreit (hazai bíróságok által kibocsátott európai elfogatóparancsok formai és tartalmi ellenőrzése; átadási eljárás; büntetés-végrehajtás átvétele, átadása; jogsegélyügyek) felölő kérdéscsoportokat tartalmaz. A kérdések célja, hogy az egyes tevékenységi köreink kapcsán, valamint Osztályunk összességében ellátott munkájával kapcsolatosan az igazságügyi hatóságok igényeit, elvárásait, tapasztalatait, valamint az együttműködés hatékonyságát növelő javaslatait felmérje, melyek segítségével képet alkothatunk majd arról, hogy külső szakmai megítélésünk milyen.

II. EREDMÉNY, KONKLÚZIÓ

Az idő rövidegére és a nyári ítélezési szünetre tekintettel postai úton nem volt lehetőségünk kiküldeni a bíróságok elnökeinek a kérdőíveket, ezért a kitöltésük önkéntes alapon működött. Így célszerűnek láttuk, hogy a 2013. július 2-án megrendezésre került Magyar Igazságügyi Akadémia konferenciáján a jelenlévő bírók figyelmét felhívjuk a kérdőív kitöltésének lehetőségére. A konferencia egész nap zajlott, ezalatt a résztvevők létszámához képest 60%-os volt a válaszadók aránya. Különös jelentősége volt továbbá annak is, hogy a konferencián Osztályunk munkatársai nemzetközi büntetőjogi vonatkozású ügyek intézése tárgyában tartottak előadásokat, így maguk a kérdőívek témájukban a bírósági képzés tematikájához is szorosan kötődtek.

Ezzel párhuzamosan angol nyelven, külföldi, igazságügyi hatóságok képviselőinek (EJN) e-mailen került kiküldésre a kérdőív kitöltésére a felhívás, ami az anonimitást és önkéntességet

is biztosította. A kérdőívet rövid idő alatt a tagállamok több mint 60%-ának képviselője kitöltötte, gyakran tagállamonként többen is.

Tekintettel arra, hogy a bírakkal és a külföldi hatóságokkal más-más munkafázisban dolgozunk együtt, ezért a két kérdőív nem teljesen fedi egymást. A magyar bírák felé 22 kérdés került megfogalmazásra, a külföldi hatóságok részére pedig kevesebb, 13 kérdés. Ezen eredményeket egymással össze lehet vetni, mert a kérdések az általános elégedettséget mérik.

Általános tapasztalatunk mindkét kérdőív eredményei alapján az, hogy a feleletkiválasztós kérdésekre mindig kaptunk választ, de a kifejtős kérdéseknél nagyrészt üresen hagyták a mezőt. Ez is bizonyítja, hogy a kérdőív előkészítése során nagy hangsúlyt kell fektetni a konkrét, irányított kérdésekre, pontosan meg kell fogalmazni azokat a kérdéseket, amelyek a legfontosabbak a felmérés szempontjából.

A kérdőívet kitöltött bíróságok mindegyike már legalább egy ügytípus kapcsán kapcsolatba került Osztályunkkal, a magyar bíróságok közül a törvényszékek kiemelkedő szerepet töltenek be, velük lépünk a legtöbb alkalommal kapcsolatba. Az EJN kapcsolattartók több mint fele ügyészségen dolgozik, kisebb hányaduk az igazságügyért felelős minisztérium képviselője, bíró nem volt közöttük, és túlnyomó többségük már kapcsolatba lépett valamilyen ügy kapcsán Osztályunkkal.

Az eredmények feldolgozása során tudomásunkra jutott, hogy a magyar bíróságok az elektronikus úton elérhető ismertető anyagunkat, honlapunkat csak csekély számban ismerik, amelyek a könnyebb ügymenetet, hatékonyságot segíthetnének elő. Ez annak is betudható, hogy a bírósági szervezetrendszer nem kellőképpen felszerelt informatikai eszközökkel. Erőforrás kapacitással nem volt probléma.

III. INTÉZKEDÉSI JAVASLAT *(7. számú melléklet)*

Fax és levélmintán javasoljuk, hogy a láblécen szerepeltessük az Osztály internetes honlapjának címét.

A kérdőívek feldolgozása során tudomásunkra jutott, hogy felmerült az igény rendszeres tájékoztató anyagok megismerése iránt, de egyúttal elegendőnek tartják a honlap rendszeres frissítését is. A tájékoztató anyagok kiküldését a már fentebb érintett informatikai

hiányosságok miatt tartanánk praktikusabbnak, ezáltal mindenkinek eljuthatna a szükséges információ.

Jogszabály értelmezésben gyakran felkeresik az Osztályt, ezért is javasolt a tájékoztató jellegű háttéranyagok, formanyomtatványok elérhetővé tétele.

A preferált kapcsolattartási útnak a magyar bírósági válaszadók a telefont jelölték meg, aminek az a hátránya, hogy csak konkrét kérdések kapcsán tudunk értekezni, de ily módon általános információk, hatályos formanyomtatvány-minták nem továbbíthatóak. Az Európai Igazságügyi Hálózat (EJN) kapcsolattartók a kapcsolattartás során az e-mailt részesítik előnyben.

Az EJN magyar nyelvű fordítása nem elérhető, erre vonatkozóan érkezett javaslat. A honlap magyar nyelvű verziójának elkészítésére a szándék megvan, de a magyar nyelvű verzió megjelenése a nagyon közeli jövőben nem várható. Tájékoztató jellegű magyar nyelvű útmutató elkészítése annak használatáról azonban mindenféleképpen javasolt a munkacsoport részéről.

IV. Fejlesztési módszertanhoz kapcsolódó észrevételek, fejlesztési javaslatok

	Észrevétel	Fejlesztési/korrektív javaslat	A javaslat minősítése*
1.	Az ügyfélelégedettség-mérés folyamatát világosabban kell jelölni, lépésről lépésre, hogy mindenki számára egyértelmű és érthető legyen	A módszertan szöveges részében a lépések lebontását megelőzően szükséges beleilleszteni egy összegző folyamatábrát és a lépéseket is át kell csoportosítani. Lásd oktatási táblázat és az 1.3 fejezet (8-10. oldal) újragondolása. Szükséges, hogy először tisztázott és áttekinthető legyen maga a folyamat és utána következzen a részletes kifejtés, továbbá, hogy mindez a szövegszerkesztésben is megmutatkozzon.	Fejlesztési lehetőség
2.	Tesztelési ütemterv összeállításáról a módszertan egyáltalán nem tesz említést, noha	A módszertan szövegét az 1.3 fejezetben javasoljuk kiegészíteni, továbbá a függelékben	Fejlesztési lehetőség

	a tesztelés első és legfontosabb lépése.	egy tesztelési ütemterv minta elhelyezése lenne indokolt	
3.	Hipotézis felállításának lépése, szükségességének, jelentőségének hangsúlyozása kimaradt, így nem tudtuk a tesztelési ütemtervben a tanácsadó segítségével ezt meghatározni	Javasoljuk a módszertan kiegészítését a hipotézis fogalmával, meghatározásával, jelentőségével.	Fejlesztési lehetőség
4.	Kérdőívek összeállítására vonatkozóan kevés volt az útmutatás. A mellékletben szereplő mintát megnéztük. A kiindulásban segített (pl. hogy az első kérdéssel a célcsoportot el tudjuk különíteni a többi ügyféltől), de az érdemi kérdések létrehozásában már	A mellékleten kívül több támpont, tipp szükséges a kérdőívek összeállításához, a kérdések megfogalmazásához, mennyiségéhez, feltevésének módjához, szerkesztéséhez.	Fejlesztési lehetőség

<p>nem. Úgyhogy végül a józan eszünket vettük elő. Úgy próbáltuk a kérdéseket megfogalmazni, hogy a célkitűzésünkhöz illeszkedjenek, de arra is alkalmasak legyenek, hogy azok alapján a későbbiekben a beérkezett válaszokat könnyen ki lehessen értékelni.</p>		
--	--	--

V. A tesztelés tapasztalatai alapján a módszertant a jövőben alkalmazni kívánó közigazgatási szervek számára megfogalmazott javaslatok

A módszertanban szereplő lépéseket fontosnak tartjuk betartani. Nem ajánlott a tervezés során – a cél és a hipotézis felállításánál – ezek átlépése, ugyanis a tesztelés során kiemelt szerepet érdemelnek. Érdemes időt szánni a jó tervezésre, mert az megkönnyíti a későbbi munkát.

A kérdőívek kitöltésére javasolt az elegendő időt biztosítani és a válaszok beérkezésének tervezése során figyelemmel kell lenni az esetleges igazgatási szünetre.

Fontos megemlíteni, hogy az ügyintézés közben kitöltendő kérdőívek esetében a konkrétan megfogalmazott, zárt kérdések a célravezető, a gondolkodást igénylő nyitott kérdések itt nem hoznak számottevő eredményt.

1. számú melléklet

TESZTELÉS RÉSZLETES ÜTEMEZÉSI TERVE

Nemzetközi Magánjogi Osztály				
Tevékenység	Feladat	Felelős	Határidő	Elvárt eredmény
a/1. Tervezés	<ul style="list-style-type: none"> • célmeghatározás, feladat- és ütemterv elkészítése és elfogadása ▪ célcsoport meghatározása; ▪ mérési módszertan elfogadása; ▪ minta meghatározása 	dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter/ dr. Szőke Ágnes	2013. 06. 05.	a részletes tesztelési ütemterv elfogadása
a/2. Hipotézis felállítása	a teszteléssel elérni kívánt eredmény meghatározása	dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter	2013. 06. 10.	a kész hipotézisek
a/3. Kérdések hozzárendelése a hipotézishez	a tesztelés során alkalmazandó kérdőív kidolgozása	dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter	2013. 06. 15.	egy egységes, könnyen átlátható és könnyen kitölthető kérdőív
a/4. Kérdések tesztelése, megkérdezettek tájékoztatása	a kérdőívben szereplő kérdések érthetőségének, tartalmának ellenőrzése a tesztelésben részt nem vevő kollégák által, a megkérdezettek előzetes tájékoztatása a mérésről telefonon	Kovács Anna / dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter	2013. 06. 20.	annak visszaigazolása, hogy a kérdőív a megkérdezettek számára is egyértelmű, közérthető
a/5. Kérdésfeltevés	a kérdőívek elektronikus vagy postai úton történő megküldése a célcsoport részére	Kovács Anna / dr. Németh Ildikó/ dr.	2013. 06. 20. – 2013. 07. 05.	a kérdőívek eljutnak a célcsoporthoz

		Marosi Eszter		
a/6. Eredmények begyűjtése	a kiküldött kérdőívek begyűjtése	Kovács Anna / dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter	2013. 07. 05. – 2013. 07. 20.	a kérdőívek beérkeznek a célcsoporttól a tesztelési csoporthoz
a/7. Eredmények összesítése	a kapott eredmények elektronikus rögzítése és összesítése	Kovács Anna / dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter /dr. Szőke Ágnes	2013. 07. 20.	az eredmények egységes táblázatban megjelennek
a/8. Eredmények feldolgozása/kiértékelés és	az eredmények kiértékelése az útmutató alapján	Kovács Anna / dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter/ dr. Szőke Ágnes	2013. 07. 31.	feldolgozott eredmények
a/9. Következtetés levonása	a hipotézis és a kapott eredmények összevetése	dr. Németh Ildikó/ dr. Marosi Eszter/ dr. Szőke Ágnes	2013. 08. 05.	a módszertan használhatóságának értékelése a hipotézis és a mérési eredmények összevetése tükrében
a/10. Fejlesztési javaslatok megfogalmazása	az útmutató tesztelése során szerzett tapasztalatok megfogalmazása, az útmutató esetleges	dr. Németh Ildikó/ dr.	2013. 08. 15.	a módszertan használhatóságának kiértékelése

	módosítására, kiegészítésére vonatkozó javaslatok megfogalmazása	Marosi Eszter/ dr. Szőke Ágnes		
a/11. Beszámoló elkészítése	a tesztelésről készített beszámoló összeállítása, véglegesítése	dr. Szőke Ágnes	2013. 08.31.	beszámoló a tesztelés folyamatáról, az annak során kapott eredményekről, ennek tükrében a módszertani útmutató értékelése

Nemzetközi Büntetőjogi Osztály				
Tevékenység	Feladat	Felelős	Határidő	Elvárt eredmény
a/1. Tervezés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vezetéssel való egyeztetés; célmeghatározás, feladat és ütemterv elkészítése és elfogadása ▪ célcsoport meghatározása; ▪ mérés módszertan elfogadása; ▪ minta meghatározása 	dr. Katona Éva/dr. Szőke Ágnes	2013. 06.10.	A tesztelési ütemterv, módszertan részletes kidolgozása.
a/2. Hipotézis felállítása	A tervezési fázisban rögzített szempontok szerint képet alkotni arról, hogy milyen az együttműködésünk a tesztelésbe bevinni kívánt hatóságokkal, az ő igényeknek, elvárásaiknak előzetes átgondolása, erről egyeztetés a vezetéssel.	dr. Katona Éva	2013.06.15.	Az ügyfeleknek az Osztályunkkal kapcsolatos igényeinek, elvárásainak meghatározása .

a/3. Kérdések hozzárendelése a hipotézishez	Az előző pontban meghatározottak szerint olyan kérdések megfogalmazása, melyek alkalmasak arra, hogy a tesztelésbe bevonni kívánt hatóságok az igényeiket, elvárásaikat világosan kifejthessék.	dr. Nagy Márton	2013.06.20.	A hipotézis alátámasztásáról, vizsgálatára alkalmas kérdések meghatározása.
a/4. Kérdések tesztelése, a megkérdezettek tájékoztatása	Kérdések alkalmasságának megvizsgálása, ellenőrzése a belső szervezeti egységen belül történő tesztelés útján. Egyeztetés a vezetéssel a kérdőívben szereplő kérdések véglegesítése céljából. A kérdőív angol fordításának elkészítése a külföldi hatóságok bevonása céljából.	dr. Milotta László	2013.06.25.	A kérdőívek végleges formát nyernek.
a/5. Kérdésfeltevés	Egyeztetés a vezetéssel arról, hogy a kérdőíveket milyen formában küldjük meg az OBH és az EJNI számára.	dr. Milotta László	2013.06.30.	Kérdőívek kiküldése a hazai bíróságok és a nemzetközi igazságügyi hatóságok részére.
a/6. Eredmények összesítése	A kitöltött kérdőívek adatainak az előzetes módszertanban rögzített szempontok szerinti összegzése.	dr. Milotta László/ dr. Szőke Ágnes	2013.07.20.	Beérkezett válaszok egységes formában történő rögzítése.
a/7. Eredmények feldolgozása/kiértékelés	A visszaérkezett kérdőívek, válaszok eredményeinek feldolgozása, rögzítése, következtetések levonására alkalmas egységes formában történő rögzítése.	dr. Milotta László/ dr. Szőke Ágnes	2013.07.25.	A beérkezett válaszok alapján egy értékelés kidolgozása.

a/8. Következtetés levonása	Az eredmények és a hipotézis összevetése.	dr. Nagy Márton / dr. Szőke Ágnes	2013.07.30.	Az eredmények és a hipotézis összevetése alapján a következtetések levonása, megfogalmazása.
a/9. Fejlesztési javaslatok megfogalmazása	A következtetések alapján az Osztályunk tevékenységének fejlesztésére irányuló javaslatok átgondolása, megfogalmazása, azokról előzetes tájékoztatás a vezetőség részére.	dr. Katona Éva/ dr. Szőke Ágnes	2013.08.05.	Fejlesztési javaslatok rögzítése a Vezetőség tájékoztatására alkalmas formában.
a/10. Vezetés tájékoztatása	Időpont egyeztetés a vezetéssel, meghívók, a fejlesztési javaslatok előzetes tájékoztatásra szolgáló megküldése a vezetésnek.	dr. Nagy Márton/ dr. Szőke Ágnes	2013.08.10.	Konzultáció összehívása a vezetéssel, annak megtartása.
a/11. Célcsoport tájékoztatása	Tájékoztató levél készítése a mérési eredményekről és a következtetésekről a tesztelésben részt vett hatóságok számára.	dr. Katona Éva / dr. Nagy Márton	2013.08.20.	Tájékoztató kiküldése a tesztelésben részt vett hatóságok részére a mérési eredményekről, következtetésekről.
a/12. Beszámoló elkészítése		dr. Szőke Ágnes	2013.08.31.	

KÉRDŐÍV-MAGÁNJOG

Tisztelt Ügyfelünk!

A Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Nemzetközi Magánjogi Főosztálya jelenleg okirat felülhitelesítésére/ Apostille kiállítására kedden és csütörtökön tart ügyfélfogadást 10 és 12, valamint 14 és 16 óra között. Az alábbi kérdőív kitöltésével az a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium célja, hogy a szolgáltatás és szervezetfejlesztés érdekében megismerje a felülhitelesítési ügyek ügyfeleinek, így az Ön véleményét is az ügyfélfogadási idő tekintetében. Ezért kérjük, hogy név nélkül, az alábbi kérdések megválaszolásával ossza meg velünk tapasztalatát/véleményét.

25

1. Milyen minőségben kíván felülhitelesítést/Apostille-t beszerezni?

- magánszemélyként
- gazdasági társaság meghatalmazottjaként
- jog személyiségű szerv (pl. alapítvány) meghatalmazottjaként

2. Mennyi idős Ön?

- 18-25 éves
- 26-40 éves
- 41-65 éves
- 65 év feletti

3. Hányszor volt Önnek idáig szüksége okirat felülhitelesítésére/ Apostille kiállítására?

- 0 alkalom.
- 1-3 alkalom.

- 4-7 alkalom
- 7-10 alkalom
- 10 alkalomnál többször

4. A jelenlegi ügyfélfogadási időbetartása az Ön számára okozott-e rendkívüli költséget (pl. gyermekvívázó biztosítását, munkából való kiesést stb.)?

- Igen rendkívüli költségeim keletkeztek, mert.....
- Nem, rendkívüli költségeim nem keletkeztek.

5. Mennyire elégedett az ügyintézés gyorsaságával?

- Nagyon elégedett
- Elégedett
- Közepesen elégedett
- Elégedetlen
- Nagyon elégedetlen

6. Mennyire elégedett az ügyintéző kedvességével?

- Nagyon elégedett
- Elégedett
- Közepesen elégedett
- Elégedetlen
- Nagyon elégedetlen

7. Mennyire elégedett Ön a jelenlegi ügyfélfogadási idővel?

- Nagyon elégedett
- Elégedett
- Közepesen elégedett
- Elégedetlen
- Nagyon elégedetlen

8. Az ügyfélfogadási idő tekintetében esetleg milyen változás lenne előnyös az Ön számára?

Jelölje a táblázatban az Önnek ügyintézésre megfelelő napot/napokat!

	hétfő	kedd	szerda	csütörtök	péntek
8-10 óra között					
10-12 óra között					
12-14 óra között					
16-18 óra között					

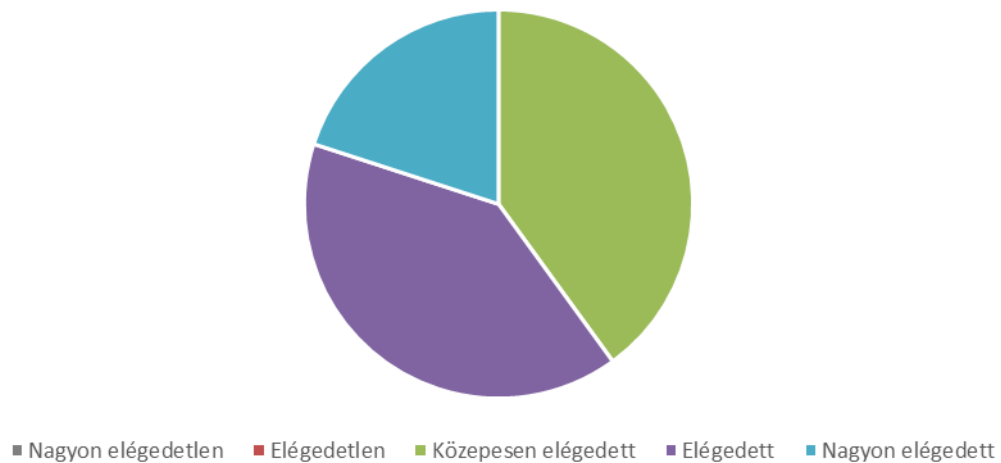
b) Egyéb javaslat az ügyfélfogadási idő módosítására:

.....

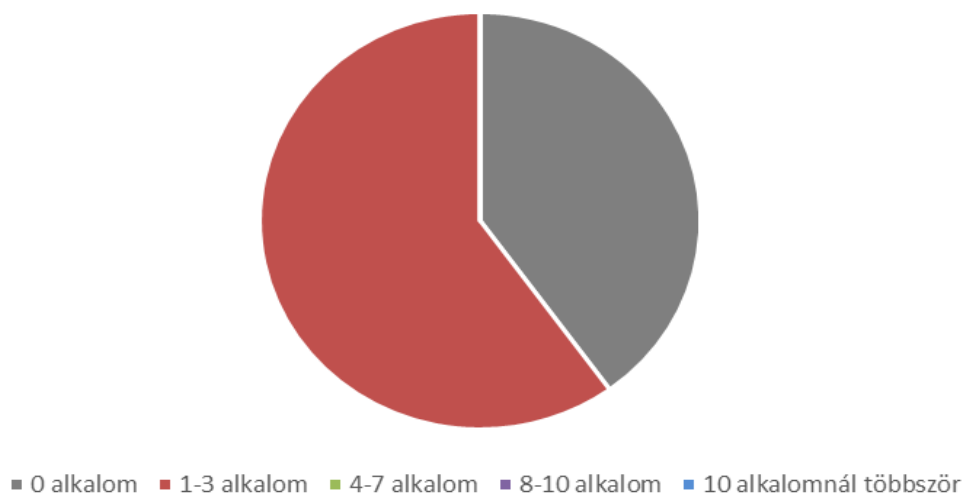
Köszönjük, hogy válaszával segítette munkánkat!

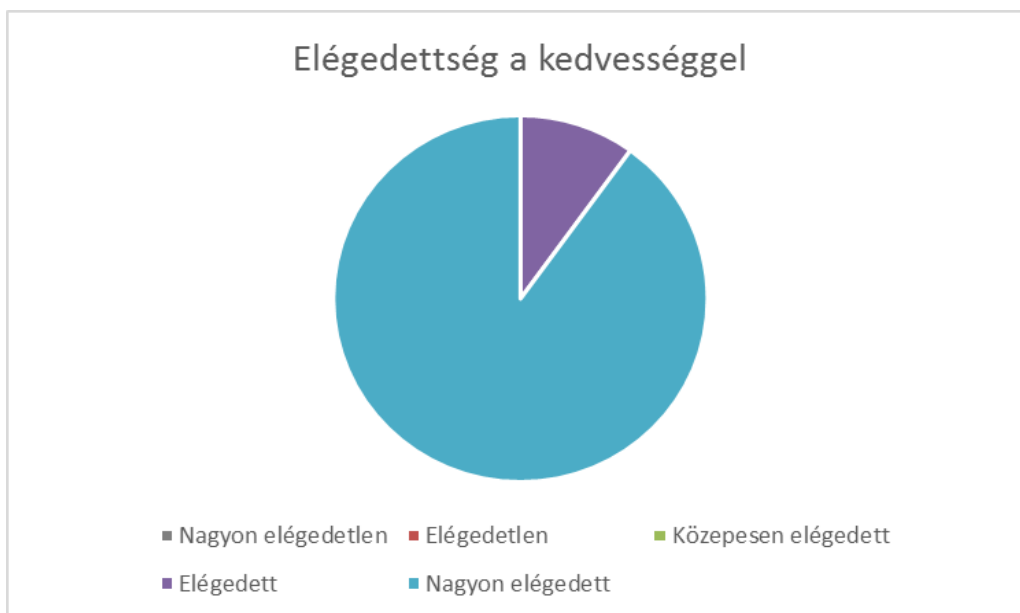
EREDMÉNYEK-MAGÁNJOG

Elégedettség az ügyfélfogadási idővel



Hányszor járt itt?







KÉRDŐÍV-BÜNTETŐJOG

Ügyfélelégedettség-mérés a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Nemzetközi Büntetőjogi Osztályán

Az alábbi kérdőív kitöltésével a Nemzetközi Büntetőjogi Osztály célja, hogy a szolgáltatás- és szervezetfejlesztés érdekében minél jobban megismerje a bírák, így az Ön véleményét is a minisztériummal való együttműködés során szerzett tapasztalatairól. A kérdőív kitöltése önkéntes és névtelen. Munkánk fejlesztését jelentősen segítené, ha válaszolna az alábbi kérdéseinkre. A kérdőív kitöltése néhány percet vesz igénybe.

31

1. Milyen bíróságon dolgozik?

- a) járási
- b) törvényszék
- c) ítéltábla

2. Milyen beosztásban dolgozik?

- a) bíró
- b) bírósági titkár
- c) vezető beosztás:

3. Mióta foglalkozik büntető ügyekkel?

- a) 0-5 éve
- b) 5-15 éve
- c) több mint 15 éve

4. Milyen gyakran intéz nemzetközi elemet tartalmazó büntető ügyet?

- a) gyakran, havonta többet is
- b) viszonylag gyakran, negyedévente néhány
- c) ritkán
- d) soha

5. Milyen jellegű nemzetközi büntető ügyet intéz/intézt?

- a) kiadási, vagy átadási ügy európai elfogatóparancs alapján végrehajtó hatóságként
- b) kiadási, vagy átadási ügy európai elfogatóparancs alapján kibocsátó hatóságként
- c) kézbesítési ügy
- d) egyéb jogsegély:

6. Az ügyek intézése során került-e már kapcsolatba Osztyánkkel?

- a) igen, rendszeresen
- b) igen, néhány alkalommal
- c) ritkán
- d) soha

7. Milyen ügyben fordult Osztyánkhoz?

- a) kiadás, ill. átadás-/átvétel
- b) jogsegély (kézbesítés)
- c) büntetés-végrehajtás átadás-/átvétel

8. Mennyire volt érthető az ügyintézés menete?

- a) érthető volt
- b) alig volt érthető
- c) egyáltalán nem volt érthető

9. Felmerült kérdéseire sikerült-e Osztályunknak megfelelő választ adni?

- a) igen, mindig
- b) általában igen
- c) nem

10. Nemzetközi büntető jogszabályok tartalma, értelmezése kapcsán fordult-e már Osztályunkhoz?

- a) igen
- b) nem
- c) más úton tájékozódok

11. Milyenek értékeli az ügyintéző elérhetőségét az eljárás során?

- a) kiváló
- b) megfelelő
- c) nem megfelelő

12. A Minisztérium bíróságokkal való kapcsolattartása közül melyik típusal a legelégedettebb?

- a) telefon
- b) levél
- c) fax
- d) e-mail

13. Melyik típusú ügyek intézésének gyorsaságával a legelégedettebb /elégedett?

- a) kiadás (európai elfogatóparancs alapján történő átadás-átvételi ügyeket is beleértve)
- b) büntetés-végrehajtás átadás/átvétel
- c) jogsegély

	Nagyon elégedett	Elégedett	Közepesen elégedett	Elégedetlen	Nagyon elégedetlen
14. Mennyire elégedett az ügyintéző(k) hozzáállásával, viselkedésével?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Mennyire volt elégedett az ügyintéző(k) szakmai felkészültségével?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Mennyire volt elégedett a kapott segítséggel, tájékoztatással?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Mennyire elégedett a Nemzetközi Büntetőjogi Osztály tevékenységével más hatóságok működéséet képest?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Amennyiben Ön már korábban is kapcsolatba került Osztályunkkal, a korábbi évekhez képest tapasztalt-e változást munkánk színvonalában?

- a) tapasztaltam változást
 - b) nem tapasztaltam változást
- Ha tapasztalt változást, mi volt az:

19. Találkozott-e már a minisztériumunk nemzetközi büntető ügyek intézésével kapcsolatos internetes oldalával?

- a) igen, rendszeresen látogatom
- b) alkalmanként látogatom
- c) ritkán látogatom
- d) soha nem találkoztam még vele

20. Milyennek értékeli a minisztériumunk nemzetközi büntető ügyek intézéséről szóló internetes oldalát?

- a) kiváló
- b) jó
- c) átlagos
- d) nem igazán naprakész

21. Véleménye szerint szükséges volna-e, hogy a Nemzetközi Büntetőjogi Osztály rendszeres körleveleket, tájékoztató anyagokat küldjön a jogszabályváltozásokkal kapcsolatosan, illetve hogy a minisztériumi honlapon a nemzetközi büntető ügyekről szóló tájékoztató rendszeresen frissítésre kerüljön?

- a) igen
- b) nem, más fórumokon elérhető a megfelelő tájékoztatás

22. Mit változtassunk az ügyintézés rendjében, körülményeiben, amittől Ön elégedettebb lenne?.....

.....

.....

**Európai Igazságügyi Hálózat
EJN SURVEY**

Dear Contact Points,

the Department of International Criminal Law of the Hungarian Ministry of Public Administration and Justice is participating in a project, aimed at evaluating the effectiveness of our Department's work, finding areas where we should improve, and determining methods to further enhance our performance.

In order to carry out the following tasks, we have to know our partners' opinion about our performance, how satisfied they are with our efforts.

Since you, EJN Contact Points are mostly working at judicial authorities, which we are in close contact with in the field of cooperation in criminal matters, your opinion is really important to us and would help us to complete the above mentioned project.

Therefore, I would like to ask you kindly to answer the questionnaire connected to this project. Since the best way to ensure anonymity was to produce an online questionnaire, you can answer the questions by clicking on link below. Answering the questionnaire is voluntary and takes only a few minutes.

<http://freeonlinesurveys.com/app/rendersurvey.asp?sid=sex66cv43elq95p303093&refer=>

Thank you for assisting our work.

1) What kind of judicial authority are you working at?

- a) Ministry of Justice
- b) Public Prosecutor's Office
- c) Court

2) How often do you deal with criminal cases incorporating transnational aspects?

- a) regularly, I deal with several cases in a month
- b) sometimes, but not very often
- c) seldom

3) What kind of cases do you deal with mostly?

- a) EAW cases, extradition cases
- b) mutual legal assistance
- c) transfer of sentenced persons

4) Have you had any contact with the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary during your work?

- a) yes, I contact the Department regularly
- b) yes, I have contacted them a few times
- c) no

5) In what kind of cases do you usually contact with the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- a) EAW or extradition cases

- b) mutual legal assistance
- c) transfer of sentenced persons

6) Does the the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary help to solve the case?

- a) yes, always
- b) yes, mostly
- c) yes, sometimes
- d) no

38

7) How satisfied are you with the language proficiency of the people working at with the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- a) perfect
- b) mostly good
- c) average
- d) below average
- d) poor

8) How satisfied are you with the professional knowledge of the people working at with the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- a) perfect
- b) mostly good
- c) average
- d) below average
- d) poor

9) How satisfied are you with the attitude of the people working at with the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- a) perfect
- b) mostly good
- c) average
- d) below average
- d) poor

10) How satisfied are you with the information you have received from the people working at with the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- a) perfectly satisfied
- b) mostly satisfied
- c) sometimes satisfied
- d) not very satisfied
- d) not satisfied

11) Which way do you usually contact the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- a) via post
- b) via e-mail
- c) via fax
- d) via telephone

12) In case you have contacted the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary before, have you experienced a change in the standards of our work?

a) yes, positive changes

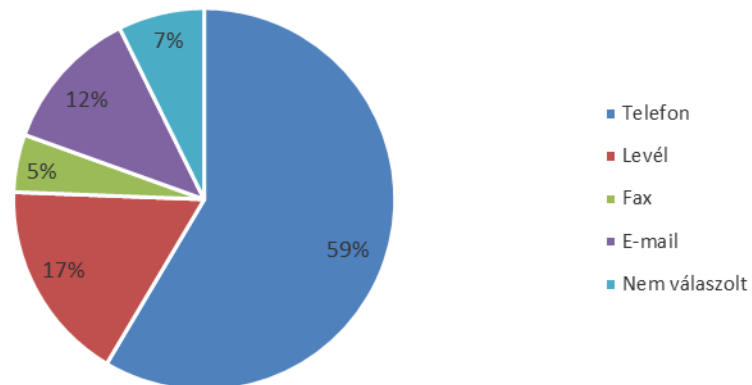
b) yes, negative changes

b) no

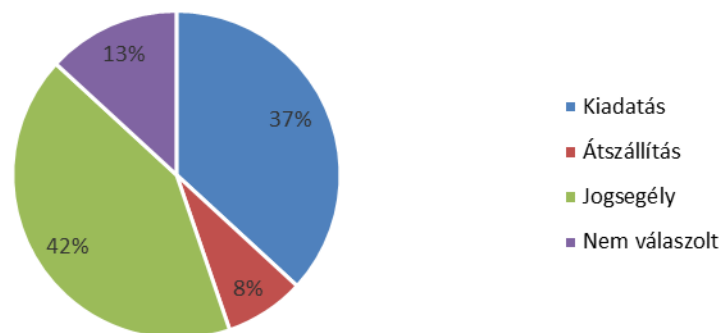
13) Do you have any suggestions concerning the daily work of the the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary, that would improve the quality of our work?

EREDMÉNY-BÜNTETŐJOG

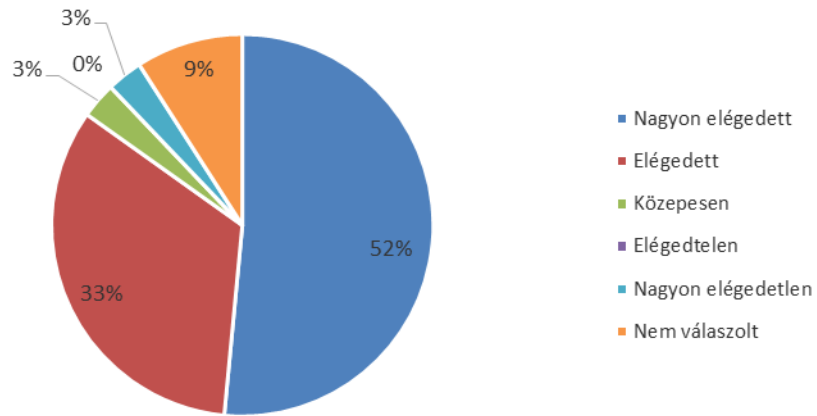
Preferált kapcsolattartási forma (N=41)



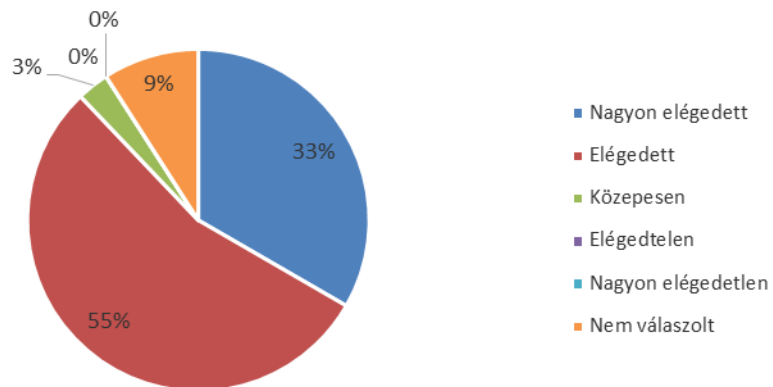
Elégedettség az ügytípus intézésének gyorsaságával (N=38)

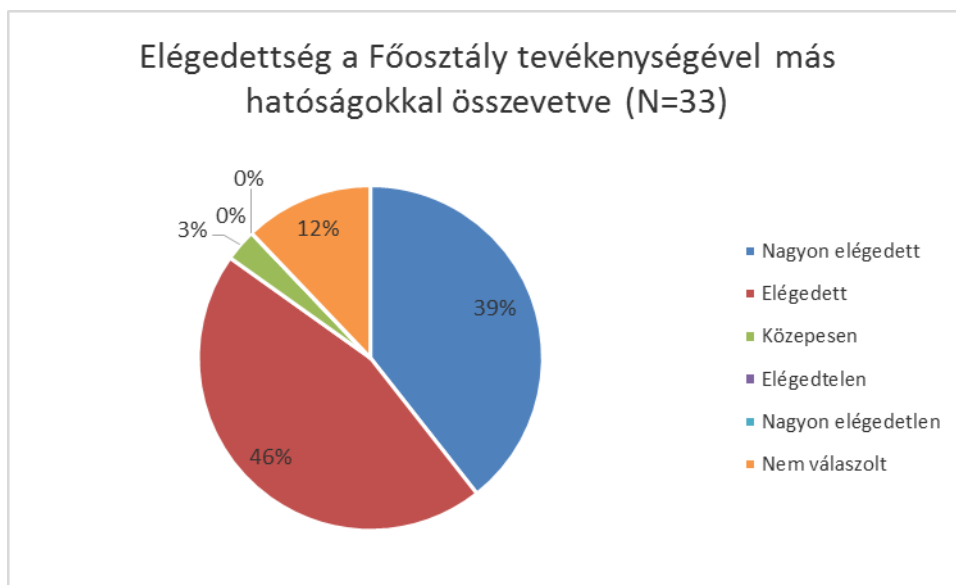
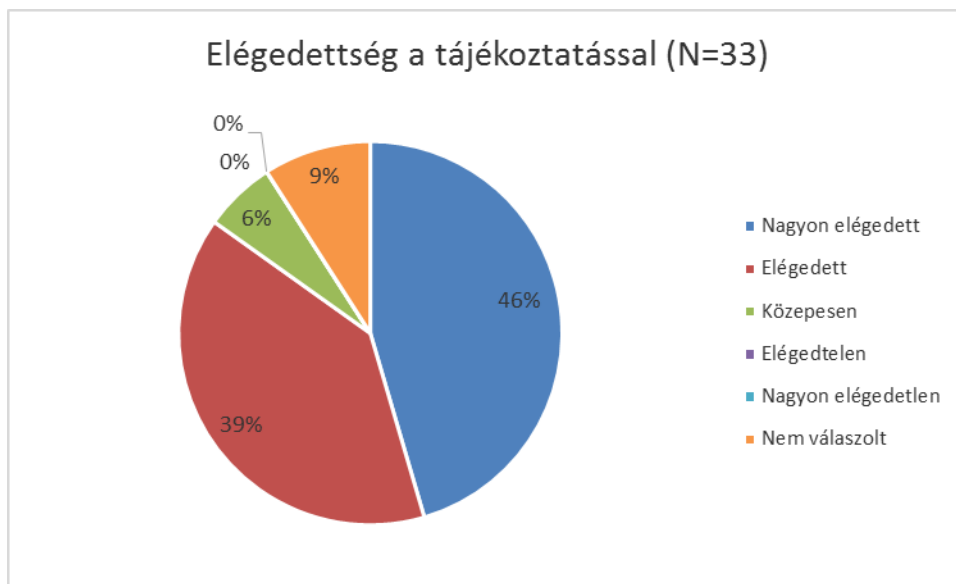


Elégedettség az ügyintéző viselkedésével (N=33)

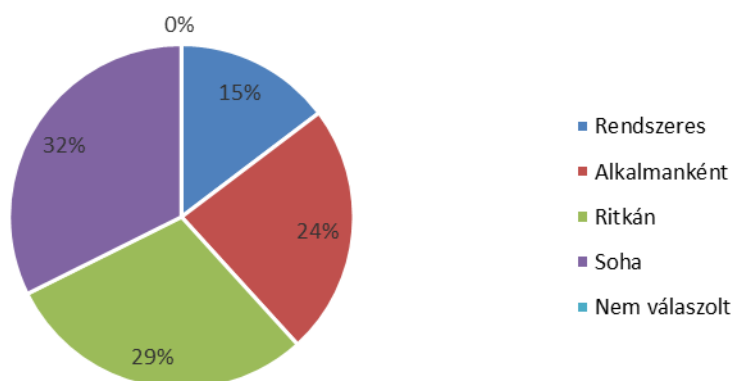


Elégedettség az ügyintéző szakmai felkészültségével (N=33)

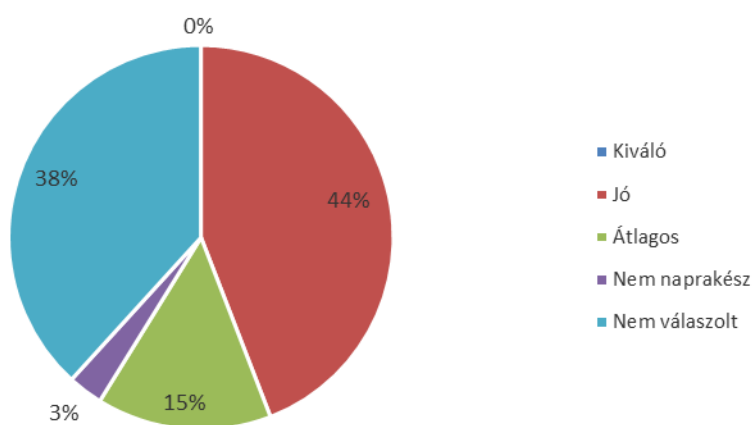




Internetes honlap látogatásának gyakorisága
(N=34)



Internetes honlap értékelése (N=34)



EJN EREDMÉNY

1) What kind of judicial authority are you working at?

- Ministry of Justice
11 (40.7%)
- Public Prosecutor's Office
16 (59.3%)
- Court
0 (0.0%)

45

2) How often do you deal with criminal cases incorporating transnational aspects?

- regularly, I deal with several cases in a month
23 (85.2%)
- sometimes, but not very often
3 (11.1%)
- seldom
1 (3.7%)

3) What kind of cases do you deal with the most often? (you can choose multiple answers)

- European arrest warrant, extradition
21 (35.0%)
- mutual legal assistance
25 (41.7%)
- transfer of sentenced persons
12 (20.0%)
- Other
2 (3.3%) (also judicial assistance in civil matters)

4) Have you ever contacted the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary during your work?

- yes, I contact the Department regularly
8 (29.6%)
- yes, I have contacted them a few times
12 (44.4%)
- no
7 (25.9%)

5) In what kind of cases do you usually contact the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary? (you can choose multiple answers)

- EAW or extradition cases
13 (37.1%)
- mutual legal assistance
15 (42.9%)
- transfer of sentenced persons
4 (11.4%)
- Other
3 (8.6%) (in 2013 one request regarding permit for transit in extradition case, information on national law)

46

6) How satisfied are you with the language proficiency of the experts working at the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- perfectly satisfied
14 (63.6%)
- mostly satisfied
7 (31.8%)
- sometimes satisfied
1 (4.5%)
- not very satisfied
0 (0.0%)
- not satisfied
0 (0.0%)

7) How satisfied are you with the professional knowledge of the experts working at the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- perfectly satisfied
15 (68.2%)
- mostly satisfied
5 (22.7%)
- sometimes satisfied
2 (9.1%)
- not very satisfied
0 (0.0%)
- not satisfied
0 (0.0%)

8) How satisfied are you with the attitude of the experts working at the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- perfectly satisfied
15 (68.2%)
- mostly satisfied
6 (27.3%)
- sometimes satisfied
1 (4.5%)
- not very satisfied
0 (0.0%)
- not satisfied
0 (0.0%)

47

9) How satisfied are you with the information you have received from the experts working at the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary?

- perfectly satisfied
11 (50.0%)
- mostly satisfied
8 (36.4%)
- sometimes satisfied
3 (13.6%)
- not very satisfied
0 (0.0%)
- not satisfied
0 (0.0%)

10) Which way do you usually contact the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary? (you can choose multiple answers)

- post
10 (28.6%)
- e-mail
16 (45.7%)
- fax
7 (20.0%)
- telephone
2 (5.7%)

11) In case you have contacted the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary before, have you experienced a change in the standards of our work?

- yes, positive changes
7 (36.8%)
- yes, negative changes
0 (0.0%)
- no
12 (63.2%)

48

12) In case you have experienced a change in the standards of our work, please describe it!

- According to statistics only one case with Hungary is registered in the CA in 2013 and none in 2011 and 2012
- Work is more fluent.
- Answers are provided very quickly. Communication flows smoothly.
- It has always been a good and fast standard in my contact with your Authority
- It has always been a good and fast standard in my contact with your Authority
- request for MLA goes faster than before

13) Do you have any suggestions in connection with the daily work of the experts of the Department of International Criminal Law of Ministry of Public Administration and Justice of Hungary, that would improve the quality of our work?

- I would welcome if every request would include e-mail contact to person in charge with the case, so we could get in direct contact by e-mail, if necessary.
- we had the collaboration of the Hungary's authorities once or twice a year. In this context, as there is little recorded experience, we are unable to respond to questions 11/12/13. Best regards
- no
- I need promptly answer, with a traduction of the document in french language

INTÉZKEDÉSI TERV

1. számú intézkedés

Tájékoztató anyag elkészítése

Projektszponzor

dr. Kiszely Katalin helyettes államtitkár

Projektvezető

dr. Forman Tünde főosztályvezető

Projektcsoport

**Nemzetközi Büntetőjogi és Strasbourgi Bírószági
Képviseleti Főosztály**

Kapcsolattartó

dr. Katona Éva

Érdekeltek

Magyar igazságügyi hatóságok (bírószági, ügyészségek)

Terjedeleme

80 oldal

Szükséges emberi
erőforrás

6 fő - 5 munkanap

Költségvetés

**nyomtatási és postai költségek (300 helyre kell
megküldeni)**

Kezdési időpont

2013. október 1.

Becsült határidő

2013. október 31.

Frissítése folyamatos

2. számú intézkedés	Láblécen szerepeltetni az Osztály internetes honlapjának címét
Projektszponzor	dr. Kiszely Katalin helyettes államtitkár
Projektvezető	dr. Forman Tünde főosztályvezető
Projektcsoport	Nemzetközi Büntetőjogi és Strasbourgi Bírósági Képviselési Főosztály
Kapcsolattartó	dr. Nagy Márton Gábor
Érdekelt felek	Magyar igazságügyi hatóságok (bíróságok, ügyészségek)
Terjedelem	-
Szükséges emberi erőforrás	1 fő
Költségvetés	-
Kezdési időpont	2013. október 1.
Becsült határidő	2013. október 31. Frissítése folyamatos