

## **Ügyfélelégedettség-mérés a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium Nemzetközi Büntetőjogi Osztályán**

Az alábbi kérdőív kitöltésével a Nemzetközi Büntetőjogi Osztály célja, hogy a szolgálatátás- 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.

### **1. Milyen bíróságon dolgozik?**

- a) járási
- b) törvényszék
- c) fételötábla

### **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) kiadatási, vagy átadási ügy európai elfogatóparancs alapján végrehajtó hatóságként
- b) kiadatási, vagy átadási ügy európai elfogatóparancs alapján kibocsátó hatóságként
- c) kézbesítési ügy
- d) egyéb jogsegély: .....

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

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

**7. Milyen ügyben fordult Osztyáunkhoz?**

- a) Kiadatás, 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 Osztyáunknak megfelelő választ adni?**

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

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

- 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 típussal a legelegedettebb?**

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

**13. Melyik típusú ügyek intézésének gyorsaságával a legelegedettebb /elégedett?**

- a) kiadatás (európai elfogatóparancs alapján történő átadás-átvételi ügyeket is beleértve)
- b) büntetés-végrehajtás átadás/átvétele
- 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 működésével kapcsolatban?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

18. Amennyiben Ön már korábban is kapcsolatba került Osztyáynkkal, a korábbi évekre 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 szülő 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 változtatassunk az ügyintézés rendjében, körülményeiben, amiktől Ön elégedettebb lenne?.....**

.....