

**A FELHASZNÁLÓI ELÉGEDETTSÉGI FELMÉRÉS
SZABÁLYZATA**

A VÍZIKÖZMŰ-SZOLGÁLTATÁSRA
VONATKOZÓAN

Tartalom

I.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat célja	4
II.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapelvei	6
II.1.	A Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) céljai	6
II.2.	A FEF adatkezelési elvei	6
II.3.	A FEF szerkezete	8
II.4.	A FEF folyamatvezérlési szempontjai	9
II.5.	A FEF alapvető etikai megfontolásai	9
II.6.	A kutatás eredményeinek nyilvánosságra hozatala	10
III.	Kompetenciák – szereplők – folyamatok	11
III.1.	Kompetencia szintek	11
III.2.	Szereplői kompetenciák	11
III.3.	A FEF adatszolgáltatások teljesítése	12
III.4.	Akadályközlés	12
III.5.	Ütemterv	13
III.6.	Fejlesztési Terv	13
IV.	Alapfelmérés	15
IV.1.	Az Alapfelmérés szerepe	15
IV.2.	Output specifikációk és a hozzájuk kapcsolódó eljárási szabályok	16
IV.3.	Mintavétel	17
IV.3.1.	Mintavétel első lépcső	18
IV.3.2.	Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétel	18
IV.3.3.	Az összes települést érintő mintavétel	19
IV.3.4.	Mintavétel második lépcső	20
IV.3.5.	Mintavételi követelmények	20
IV.4.	Adatfelvétel	20
IV.4.1.	Nyilatkozati kötelezettség	21
IV.4.2.	Adatfelvétel módja	22
IV.4.3.	Adatfelvételi követelmények	22
IV.5.	Adatfelvétel ellenőrzése	22
IV.5.1.	Kutatói ellenőrzés	22
IV.5.2.	Koordinátori ellenőrzés	23
IV.5.2.1.	Az ellenőrzés ütemezése	23
IV.5.2.2.	Az ellenőrzés lépései	24
IV.6.	Output	26
IV.6.1.	Terepjelentés	26
IV.6.2.	Kimeneti dokumentumok	27
IV.7.	Folyamat	28
V.	Kiegészítő Felmérés	29
V.1.	Adatgyűjtés	29
V.2.	Mintavétel	32
V.3.	Adatfelvétel	34
V.4.	Az adatfelvétel ellenőrzése	35
V.5.	Output	36
V.6.	Folyamat	37
VI.	Azonnali Felmérés	38
VI.1.	Az Azonnali Felmérés által vizsgált területek	38
VI.2.	A kérdések váltakoztatása	38
VI.3.	Adatfelvételi módszerek és követelmények	39
VI.4.	Az adatfelvétel folyamata	40

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

VI.5.	Adatszolgáltatási kötelezettség	41
VI.6.	Adatállomány tartalma	41
VI.7.	Az adatfelvétel ellenőrzése	41
VI.8.	Output	41
VI.9.	Folyamat	42
VII.	Mellékletek jegyzéke	43

I. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat célja

A Felhasználói Elégedettségi Felmérés Szabályzat (a továbbiakban: FEF Szabályzat) célja a víziközmű-szolgáltatásról szóló 2011. évi CCIX. törvény 5. § (2) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, a Szolgáltató szolgáltatói tevékenységének hatósági felügyelete keretében, a felhasználói érdekek védelmében, a felhasználói elégedettségi szint, valamint a Szolgáltatóval szembeni elvárás és az általa nyújtott szolgáltatások jellemzőinek felmérése, továbbá a szolgáltatások színvonalának ellenőrzése. A FEF Szabályzat a Hivatal által kiadott határozat (a továbbiakban: FEF Határozat) 1. számú mellékletét képezi.

Jelen FEF Szabályzat a kutatási tevékenységek folyamatait szabályozza és szakmai útmutatást ad a víziközmű-szolgáltatók által kötelezően elvégzendő elégedettségi felmérések módszerével, a konkrét felmérések irányításával és összehangolásával, valamint a kapott eredmények országos összesítésével kapcsolatban.

Jelen FEF Szabályzat alapvető célja, hogy az elégedettségi felmérések folyamatainak megismertetése és szabályozása révén biztosítsa azok megvalósulását, áttekinthetőségét, hatékonyságát és összehasonlíthatóságát. Jelen FEF Szabályzat meghatározza a kutatások előkészítése, elvégzése és az eredmények felhasználása kapcsán felmerülő feladatokat, amelyeket a Magyar Energetikai és Közmű-szabályozási Hivatal (a továbbiakban: Hivatal), a víziközmű-szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató), a Hivatal által megbízott koordinátor (a továbbiakban: Koordinátor) és a Szolgáltató által megbízott piackutató ügynökség (a továbbiakban: Kutató) együttműködve végeznék el.

A Kutató megbízása garancia arra, hogy az Alapfelmérés egésze és annak minden lépése (adatfelvétel, adatbázis építés, adatfeldolgozás, elemzés és értékelés) megfelel a piackutatásban bevett szabványoknak. Ez biztosítja az eredmények hitelességét és összehasonlíthatóságát.

Jelen FEF Szabályzat tartalmazza a szereplők kötelezettségeinek, felelősségének, a végzendő tevékenységek határidőinek bemutatását. Jelen FEF Szabályzatban meghatározott folyamatok – a Hivatal, mint hatóság elvárásai –, a megismert gyakorlatok és a szakmai szttenderdek alapján kerültek meghatározásra.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

Jelen FEF Szabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató által kötelezően elvégzendő elégedettségi felmérések folyamatában, valamint az eredmények felhasználásában érintett valamennyi szereplőre és azok munkavállalóira. Jelen FEF Szabályzat a Hivatal által a felmérésről kiadott FEF határozatban foglaltak szerint lép hatályba. A dokumentumban leírtak, a tevékenység belső (Hivatal, Szolgáltató) és külső (Koordinátor, Kutató) résztvevőire nézve egyaránt meghatározzák a követendő eljárásokat, a bekövetkező változások kezelésének folyamatát és általánosan a felmérés működését meghatározó kereteket.

II. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés alapelvei

II.1. A Felhasználói Elégedettségi Felmérés (FEF) céljai

- Adjon hiteles, a felhasználók szubjektív értékítéletét hűen tükröző visszajelzést a víziközmű-szolgáltatás, azon belül a Szolgáltató tevékenységének megítéléséről.
- Tárja fel a szabályozási szükségleteket, valamint adjon kiindulási alapot a már megvalósított szabályozási elgondolások helyességének megítéléséhez.
- Tegye összemérhetővé a víziközmű-szolgáltatás, azon belül a szolgáltatók eredményeit egymással.
- Tegye nyomon követhetővé és összehasonlíthatóvá a víziközmű-szolgáltatásban, azon belül a Szolgáltatónál bekövetkező változásokat.
- Eredményei hassanak ösztönzőleg a víziközmű-szolgáltatásra, azon belül a Szolgáltatóra a felhasználók minél magasabb szintű kiszolgálásának irányába.
- A FEF során készülő jelentések szolgáltatassanak kellő mennyiségű és megfelelő minőségű információt a Szolgáltató számára
 - a jelen FEF Szabályzatban előírásra kerülő Fejlődési Terv elkészítéséhez, illetve, ezzel összefüggésben, ennek részeként
 - annak elemzéséhez, hogy melyek azok a területek, ahol a várakozásoknak megfelelő, s melyek azok, ahol attól esetleg elmaradó elégedettségi eredmény született, amely alapján meghatározásra kerülhet egy szolgáltatásminőségi fejlesztési koncepció,
 - a (korábbi) felmérések eredményei alapján foganatosított intézkedések hatékonyságának értékeléséhez.

II.2. A FEF adatkezelési elvei

Jelen FEF Szabályzatban végzett tevékenységek keretében a Szolgáltató személyes adatfeldolgozást végez, a Hivatal által kiadott FEF Határozat alapján, melynek keretében Hivatal adatkezelőnek (az adatkezelés célját és eszközét meghatározó személynek), a Szolgáltató pedig adatfeldolgozónak (az adatkezelő nevében, megbízása alapján és utasításai szerint adatokat kezelőnek) minősül.

Az adatfeldolgozási tevékenységet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló (EU) 2016/679 rendelet („GDPR”) 28. cikke alapján az alábbiak szerint határozzák meg.

Az adatkezelés tárgyát, jellegét, céljait, az érintett személyeket és a kezelt adatok körét jelen FEF Szabályzat IV., V., és IV. pontjai határozzák meg. Ezek alapján a Szolgáltató

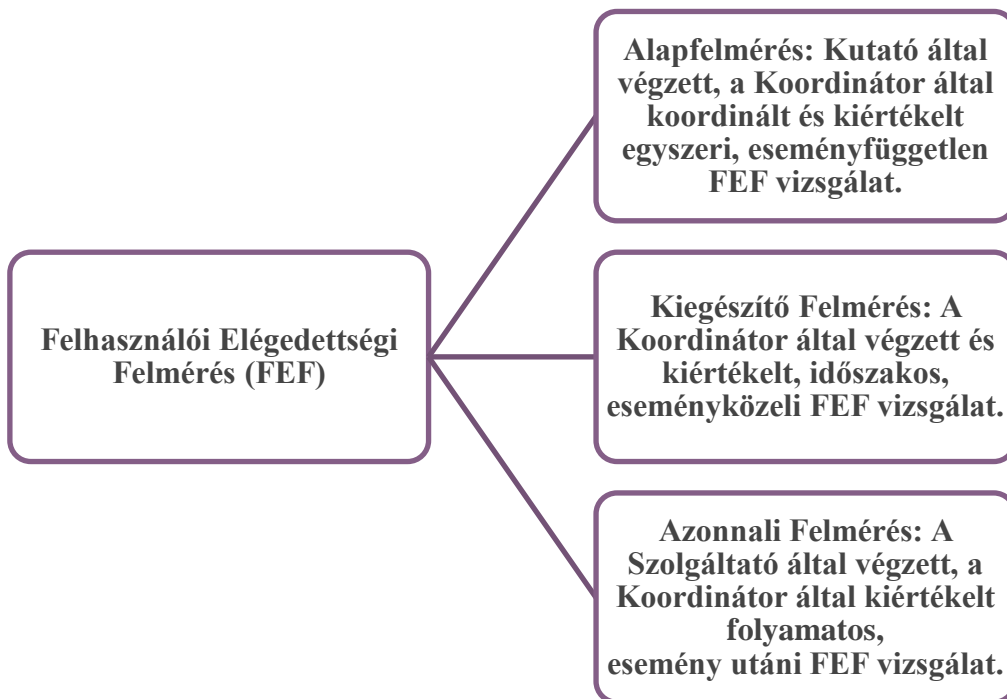
- a) a személyes adatokat kizárólag jelen FEF Szabályzat, valamint a Hivatal írásbeli utasításai alapján kezeli;
- b) titoktartási kötelezettséget vállal az általa kezelt személyes adatok tekintetében;
- c) gondoskodik az adatok biztonságáról, és meghozza a GDPR 32. cikkben előírt intézkedéseket;
- d) további adatfeldolgozót vehet igénybe (a Kutató megbízásával kapcsolatban jelen FEF Szabályzat IV. pontjában meghatározottak az irányadók);
- e) az adatkezelés jellegének figyelembevételével megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel a lehetséges mértékben segíti a Hivatalt abban, hogy teljesíteni tudja kötelezettségét az érintett GDPR szerinti jogainak gyakorlásához kapcsolódó kérelmek megválaszolása tekintetében;
- f) segíti a Hivatalt a GDPR 32–36. cikk szerinti kötelezettségek teljesítésében, figyelembe véve az adatkezelés jellegét és az adatfeldolgozó rendelkezésére álló információkat;
- g) az adatkezelési szolgáltatás nyújtásának befejezését követően a Hivatal döntése alapján minden személyes adatot töröl vagy visszajuttat az adatkezelőnek, és törli a meglévő másolatokat;
- h) a Hivatal rendelkezésére bocsát minden olyan információt, amely az adatfeldolgozási kötelezettségek teljesítésének igazolásához szükséges, továbbá amely lehetővé teszi és elősegíti a Hivatal által vagy az általa megbízott más ellenőr által végzett auditokat.

Jelen FEF Szabályzat „A” melléklete a Hivatal Adatkezelési Tájékoztatóját tartalmazza arra vonatkozóan, hogy a Hivatal, mint adatkezelő, és a Koordinátor, mint adatfeldolgozó, a FEF-el kapcsolatos tevékenysége során birtokába jutott, illetve rögzített adatokat milyen módon kezeli, valamint, hogy a GDPR és az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezéseinek megfelelően a felhasználót milyen jogosultságok illetik meg, és milyen jogorvoslati lehetőséggel élhet.

A Szolgáltató adatkezelésének időtartama a FEF Határozatban, jelen FEF Szabályzatban és az Ütemtervben megjelölt időtartamok szerint alakul.

II.3. A FEF szerkezete

A FEF három, egymástól jól elkülöníthető módszerű, időpontú és célú felmérésből áll:



II.4. A FEF folyamatvezérlési szempontjai

A FEF folyamatait a szakmaiság és a rugalmasság szempontjai vezérlik.

Ennek érdekében:

- kellő részletezettséggel szabályoz, de egyben rugalmasságot is biztosít a Szolgáltatónak az által, hogy elsősorban a kimeneti feltételeket definiálja;
- egyenletesen magas szakmai minőségű munkát feltételez, ezért a rugalmasság érdekében az elvégzett tevékenységek meg kell feleljenek a kutatásszakmai sztenderdeknek, a felmérési folyamatba bekapcsolódó szereplők kvalitatós képviselői kell legyenek a kutatói szakmának, amit szükség esetén a Szolgáltatónak kell tudnia bizonyítani (pl. megfelelő referenciák, tagság a piackutatók magyarországi szövetségeiben). A Szolgáltató kétség esetén a Hivatal véleményét jogosult kérni.

II.5. A FEF alapvető etikai megfontolásai

A szakmai sztenderdek alapján a FEF alapvető etikai megfontolásai a következők:

- a) biztosítani kell a felmérésben részt vevő felhasználók anonimitását – a kutatási kérdésekre adott válaszai és személyes adatai elkülönítésével;
- b) a felmérésben résztvevő felhasználók önkéntesen járuljanak hozzá a kutatáshoz, bármikor, hátrányos következmények nélkül megtagadhatják a kutatásban való részvételt, illetve az adatkezelés során bármikor, akár az adatfelvételt követően is élhessenek személyes adataik tekintetében őket megillető érintetti jogaikkal;
- c) az adatfelvételek megkezdése előtt a résztvevőknek – a kutatási adatkezelési tervekkel összhangban – teljes körű tájékoztatást kell kapniuk a kutatás körülményeire vonatkozóan, az adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást online hozzáférhetővé, és azt az adatkezelés tartama alatt mindvégig elérhetővé kell tenni;
- d) a kutatást lebonyolítónak biztosítani szükséges, hogy a kutatás bármely körülményéből kifolyólag hátrányt nem szenvedhetnek a kutatás(ok) alanyai;
- e) a terepmunka során más tevékenység – más kérdőív kitöltése, üzleti vagy marketing tevékenység, toborzás, stb. – nem végezhető.

II.6. A kutatás eredményeinek nyilvánosságra hozatala

A FEF Szabályzat nem zárja ki egyik fél lehetőségét sem az adatok publikálására, azonban publikálás előtt a Hivatalnak tájékoztatnia kell a Szolgáltatót szándékáról, hasonlóképpen tájékoztatnia kell a Szolgáltatónak a Hivatalt a szándékáról, míg a Koordinátornak a Hivatal írásbeli hozzájárulásra van szüksége ahhoz, hogy a kutatás országos eredményeit, és a Szolgáltató hozzájárulására van szüksége ahhoz, hogy a kutatás szolgáltatóspecifikus eredményeit nyilvánosságra hozza, azokat egyéb munkáihoz felhasználja.

A Kutatónak az őt megbízó Szolgáltató és a Hivatal együttes írásbeli hozzájárulására van szüksége ahhoz, hogy a kutatás tényét vagy eredményeit nyilvánosságra hozza, azokat egyéb munkáihoz felhasználja.

III. Kompetenciák – szereplők – folyamatok

III.1. Kompetencia szintek

A különböző szereplők különböző kompetenciákkal bírnak a folyamatokban. Az egyes, jól elkülöníthető szerepkörök az alábbi rövidítésekkel szerepelnek a táblázatban:

D-dönt az adott kérdésben,

M-menedzseli az adott tevékenységet,

I-inputot, eredményterméket használ fel,

O-outputot ad a tevékenységet követően.

III.2. Szereplői kompetenciák

Az alábbi táblázat az egyes szereplők kompetenciáit (Komp.) tartalmazza:

	Komp.	Alapfelmérés	Kiegészítő Felmérés	Azonnali Felmérés
Hivatal	D	jelen FEF Szabályzaton keresztül a teljes folyamatról		
	M	a kommunikáció folyamatait a Koordinátor és a Szolgáltató között		
	I	a kutatás beszámolójának elvárt paraméterei		
	O	a kutatás eredménytermékei (Jelentések)		
Koordinátor	D	az adatfelvételek előkészítéséről és elkészítésének minőségi értékeléséről	----	----
	M	telefonos ellenőrzést; eredmények kiértékelését	mintavételt; adatfelvételt; ellenőrzést; kiértékelést	ellenőrzést; kiértékelést
	I	Kutatási Terv; Mintavételi Terv; ellenőrzési és kutatási adatbázisok; Adatfelvételi Jelentés	leválogatott telefonszámok	adatbázisok
	O	Ütemterv; a dataframek; az ellenőrzés eredményei; a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei; nyers adatbázisok	a kutatás eredménytermékei
Szolgáltató	D	Kutató megbízásáról	----	adatfelvétel rendszerének kialakításáról
	M	kutatási adatbázisokat	telefonszám-adatbázis összeállítását az adatfelvételhez	adatfelvételt
	I	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei	a kutatás eredménytermékei
	O	címjegyzék a mintához	leválogatott telefonszámok	adatbázisok
Kutató	D	----	---	---
	M	mintavételt; adatfelvételt (ellenőrzést követő esetleges pótlást, javítást)	---	---
	I	kérdőív; dataframe; ellenőrzési eredmények	---	---
	O	Kutatási Terv; Mintavételi Terv; minta; adatbázis és ellenőrzéshez adatbázis, illetve Adatfelvételi Jelentés (Terepjelentés)	---	---

III.3. A FEF adatszolgáltatások teljesítése

A Szolgáltatónak a FEF egyes felméréstípusai során összegyűjtött adatfelvételi adatbázisok megküldését, valamint valamennyi, jelen FEF Szabályzatban meghatározott tevékenységek végrehajtásának igazolását és a kapcsolódó mellékletek megküldését, illetve a Hivatallal folytatott kommunikációt az alábbi csatornák igénybevételel kell végrehajtania:

- Alapfelmérés végrehajtása során keletkezett adatokat tartalmazó adatbázis megküldése: „A Víziközmű Felhasználói Elégedettségi Felmérés Alapfelmérésével kapcsolatos adatszolgáltatás” elnevezésű iForm nyomtatvány segítségével;
- Alapfelmérés végrehajtásának ellenőrzése érdekében szolgáltatott felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázis megküldése: „A Víziközmű Felhasználói Elégedettségi Felmérés Alapfelmérésével kapcsolatos adatszolgáltatás” elnevezésű iForm nyomtatvány segítségével;
- Kiegészítő Felmérés végrehajtása érdekében szolgáltatott felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázis megküldése: „A Víziközmű Felhasználói Elégedettségi Felmérés Kiegészítő Felmérésével kapcsolatos adatszolgáltatás” elnevezésű iForm nyomtatvány segítségével;
- Azonnali Felmérés végrehajtása során keletkezett adatokat tartalmazó adatbázis megküldése: „A Víziközmű Felhasználói Elégedettségi Felmérés Azonnali Felmérésével kapcsolatos adatszolgáltatás” elnevezésű iForm nyomtatvány segítségével;
- FEF egyéb dokumentumok (Kutatási Terv, Mintavételi Terv, Terepjelentés vagy Adatfelvételi Jelentés, Fejlődési Terv) megküldése: „A Víziközmű Felhasználói Elégedettségi Felmérés Általános témakörébe tartozó tájékoztatás” elnevezésű iForm nyomtatvány segítségével;
- FEF egyéb megkeresések, állásfoglalások (Kutató bejelentése, akadályközlés, kapcsolattartó módosítása, állásfoglalás kérése): fef.viz@mekh.hu e-mail címen keresztül.

III.4. Akadályközlés

A Koordinátor feladata, hogy amennyiben az adatszolgáltatásokban olyan hiányosságot vagy mulasztást észlel, amely a tervezett Ütemterv betartását veszélyezteti, köteles azt jeleznie a Hivatal felé. A Szolgáltatónak is jeleznie kell a Hivatal felé, ha ő maga úgy látja, hogy nem tud tartani egy határidőt.

III.5. Ütemterv

Jelen FEF Szabályzat a konkrét Ütemtervet nem, csak annak alapelveit és elfogadásának menetét határozza meg. Az Ütemtervet minden vizsgálati évre vonatkozóan külön-külön szükséges elkészíteni a vizsgálati évet megelőző év végéig. A Koordinátor javaslata alapján összeállított Ütemtervet a Hivatal által kezdeményezett projektindító értekezleten, a Szolgáltatók tájékoztatása mellett a Hivatal publikálja.

III.6. Fejlődési Terv

Jelen FEF Határozat által előírt Fejlődési Tervet minden vizsgálati évre vonatkozóan, a vizsgálati évet követő év április 30-ig kell a Szolgáltatónak elkészítenie és megküldenie a Hivatalnak. A Fejlődési Terv elkészítéséhez a Szolgáltató által megbízott Kutató által készített Alapfelmérés, a Szolgáltató által végzett Azonnali Felmérés eredményei, valamint a Koordinátor által készítendő, a Kiegészítő Felméréshez kapcsolódó Kiegészítő Jelentések, az Azonnali Felméréshez kapcsolódó Azonnali Jelentések és a mindhárom felmérési formához kapcsolódó Részletes Jelentés szolgáltatnak információkat.

A Fejlődési Terv részét képezi egyrészt annak bemutatása, hogy a megelőző felmérési ciklusban elért eredmények alapján megalkotott Fejlődési Tervben meghatározott fejlesztési elgondolások milyen mértékben valósultak meg, és azok visszatükröződnek-e a felmérés eredményeiben. Ha a FEF eredményeiben nem jelenik meg a korábbi fejlesztések pozitív hatása, elemezni szükséges, hogy mik lehetnek ennek okai.

A Fejlődési Tervben a Szolgáltatók arról is tájékoztatják a Hivatalt, ha a korábbi Fejlődési Tervben foglalt szolgáltatásminőségi fejlesztési koncepció ütemtervét miért nem tudták megtartani. Egyúttal annak körülményeit, indokait részleteiben is a Hivatal tudomására hozzák.

A Fejlődési Terv elkészítése során a Szolgáltatónak az országos eredmények és a saját (korábbi) eredményei ismeretében meg kell vizsgálnia, hogy mely tevékenységek tekintetében ért el javuló, vagy az országos átlagtól jobb eredményt, ugyanakkor ki kell térnie arra is, hogy melyek a felhasználók által legkritikusabbnak minősített tevékenységi elemek (romló, illetve más szolgáltatókhoz képest gyengébb mutatók). Ezen elemzés eredménye alapján kell meghatároznia azokat az indokokat, megvalósítási elgondolásokat, intézkedési tervet és annak ütemezését tartalmazó szolgáltatásminőségi fejlesztési koncepciót, amely elsődlegesen a felhasználók számára legfontosabbnak ítélt, valamint a legnagyobb mértékben romló, továbbá a más szolgáltatókhoz képest

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

kritikusan elmaradt mutatók javítását célozza. Ezt a szolgáltatásminőségi fejlesztési koncepciót a Fejlődési Terv részeként kell a Hivatalhoz benyújtani.

A Fejlődési Tervet a Szolgáltatónak olyan színvonalon, terjedelemben és tartalommal kell kidolgoznia, hogy alkalmas legyen a kétévente ismétlődő FEF felmérések eredményei alapján kidolgozott szolgáltatásminőségi fejlesztési koncepciók hatásosságának visszamérhetővé tételére.

A Fejlődési Tervnek minimum 10 oldalasnak kell lennie, ha a Szolgáltató szöveges dokumentum (.docx) formájában, vagy minimum 20 oldalasnak, ha a Szolgáltató bemutató előadás (.pptx) formájában adja át a Hivatalnak. Megengedett az ezekből készült PDF átadása is.

IV. Alapfelmérés

IV.1. Az Alapfelmérés szerepe

Az Alapfelmérés a víziközmű ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, kérdőíves személyes megkérdezésen alapuló adatfelvétel. Az adatfelvételt minden páros évben, a tárgyév kora őszi időszakában, az Ütemtervnek megfelelően kell elvégezni. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek minden felhasználót érintenek:

- ivóvíz minősége;
- ivóvíz-ellátás folyamatossága;
- fogyasztásmérés;
- tájékoztatás;
- ügyfélszolgálat;
- ár-érték arány;
- számlázás;
- környezetvédelem;
- összegzés.

A Szolgáltató által a Kutatókkal végeztetett Alapfelmérés adatfelvételeinek összehasonlíthatósága megköveteli a módszertani egységességet, amely a mintatervezéstől, a lekérdezendő kérdőívtől kezdve a konkrét eljárásbeli egységességen át az adatok természetéig terjed. Mindebből az következik, hogy a Szolgáltató által megrendelt és a Kutatók által végzett kutatásoknak meghatározott keretrendszerhez szükséges igazodniuk. A Kutatóval a szerződéskötés megtörténtét és a Kutató elérhetőségeit a Szolgáltatónak kell jeleznie a Hivatal felé.

A Szolgáltatónak a Kutató Kutatási Tervét és Mintavételi Tervét az Alapfelmérés megkezdését megelőzően 30 nappal elektronikusan meg kell küldeniük a III.3. pontnak megfelelő módon. A Tervek Koordinátor általi jóváhagyásáról a Hivatal 15 napon belül tájékoztatja a Szolgáltatót. Kétség esetén szükség lehet a tényleges minta bemutatására is. Amennyiben a Kutatási Terv, vagy a Mintavételi Terv nem elfogadható, a Kutatónak az erről szóló tájékoztatást követő 7 napon belül kell benyújtania a módosított terveket. A Koordinátor ezeket 7 napon belül bírálja el.

Az Alapfelmérés kérdőívét PDF és Word formátumban a Hivatal adja át a Szolgáltatónak (e-mailben, csatolmányként), legalább 15 nappal az Alapfelmérés megkezdése előtt. Az Alapfelmérés dataframe-jét a Koordinátor adja át a Kutatóknak, amelyet a Kutatók töltenek fel az adatfelvétel eredményeivel. A dataframe-t SPSS adatbázis (.sav) formátumban küldi meg a Koordinátor a Kutatóknak (e-mailben, csatolmányként), legalább 15 nappal az Alapfelmérés megkezdése előtt.

IV.2. Output specifikációk és a hozzájuk kapcsolódó eljárási szabályok

- A. Kutatási terv:** a kutatás szakmai körülményeire vonatkozó azon gyakorlati megoldásokat tartalmazza, amelyeket jelen FEF Szabályzat nem rögzített. Feladata a kutatás szakszerű előkészítésének bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és a Szolgáltató küldi meg a Hivatalnak (Word vagy PDF formátumban).
- B. Mintavételi terv:** a mintavételi keret és a minta tulajdonságainak leírása, a mintavétel metódusának bemutatása. Szöveges dokumentum formájában készíti el a Kutató és a Szolgáltató. A Szolgáltató küldi meg a Hivatalnak (Word vagy PDF formátumban).
- C. Minta:** a konkrét címlista, ami alapján a terepmunkát a Kutató lefolytatja. A minta elkészítése a Kutató kompetenciája, bemutatására kizárólag a Mintavételi Tervvel szembeni kifogás esetén szükséges sort keríteni. (A minta formátuma a Kutató sztenderdjeihez igazodik.)
- D. Kérdőív:** az Alapfelmérés kérdőívét jelen FEF Szabályzat „B” melléklete tartalmazza. A Kutató számára rendelkezésre áll szerkeszthető (Word) formátumban is. A kérdőív nem módosítható. Módosított kérdőív esetén a kutatást a Koordinátor nem fogadja el.

Olyan esetben, ha a Szolgáltatóhoz nem kapcsolható szennyvízzel kapcsolatos tevékenység, akkor a szennyvízzel kapcsolatos kérdések kihagyandóak. Ez nem tekintendő a kérdőív módosításának.

Kérdések indokolatlan kihagyása nem megengedett. A fentiek szerint indokoltan kihagyható kérdésekről a Szolgáltató és a Kutató köteles megállapodni a kérdőív készítése, véglegesítése folyamán.

A Szolgáltatónak ugyanakkor lehetősége van a FEF adatfelvételhez kapcsolódóan további kiegészítő kérdéseket megfogalmazni, és azt Kutatóval lekérdeztetni. Erre azonban csak a FEF kérdőív összes kérdésének lekérdezését követően kerülhet sor.

A kérdőív véglegesítése során született megállapodásról, annak tartalmáról és az alkalmazott kiegészítő kérdésekről a Kutató az Alapfelmérés megkezdése előtt köteles tájékoztatni a Koordinátort, a Szolgáltató pedig a Hivatalt. A Koordinátor a kutatás elbírálását ezen megállapodás figyelembevétel végzi. A Hivatal ellenőrzi a kérdések kihagyásának indokoltságát.

E. **Dataframe** – a kérdőívvel azonos dataframe a survey módszer során leggyakrabban alkalmazott SPSS szoftverrel készül. A Koordinátor által készített dataframet a Koordinátortól *.sav formátumban kapja meg a Kutató. A dataframe nem módosítható. Módosított dataframe esetén az adatfelvétel eredményeit tartalmazó adatbázist a Koordinátor nem fogadja el. A dataframe-t a véglegesített kérdőívnek megfelelően kell kitölteni.

A felmérési adatbázist az ellenőrzéshez szükséges telefonszámadatbázissal egyidejűleg kell megküldeni. (A telefonszám adatbázis esetén is kötött mind a file neve, mind annak tartalma! Lásd jelen FEF Szabályzat „I” melléklete.)

F. **Az Alapfelmérés fájl típusa** – az Alapfelmérés elvárt file típusa az SPSS *.sav formátum. (Az Excel *.xls vagy *.xlsx formátumban történő adatszolgáltatást a Koordinátor nem tudja feldolgozni, ezért a Hivatal nem fogadja el!) A *.sav file struktúráját aszerint kell alkalmazni, amit a MAP + Template ír le.

IV.3. Mintavétel

A mintából akkor vonhatunk le az egész populációra vonatkozó megalapozott következtetéseket, ha a mintának lényegében ugyanolyan az összetétele, mint az alapsokaságnak. A minta tehát akkor reprezentálja azt az alapsokaságot, amelyből vették, ha összesített jellemzői jól közelítik a sokaság ugyanezen összesített jellemzőit. A reprezentatív mintával szemben támasztott általános követelmény, hogy tükrözze a definiált alapsokaság társadalmi, területi differenciáltságát, egymástól viszonylag homogéneen elkülönülő rétegeztségét, a különböző rétegek közötti és rétegeken belüli vertikális és horizontális társadalmi egyenlőtlenségeit, és mindezt az alapsokaságot jellemző megoszlásban.

A valószínűségi mintavétel egyik alapvető törvénye szerint: ha egy populáció minden egyedének egyforma az esélye, hogy a mintába bekerüljön, akkor ez a minta reprezentatív lesz erre a populációra nézve. Ebből adódóan a FEF-ben alkalmazott valószínűségi mintavétel a véletlenszerű kiválasztásra támaszkodik.

Az Alapfelmérésben csak azok a tevékenységek kerülnek felmérésre, amelyek minden felhasználót érintenek, tehát a mintavételi egységet a felhasználók közössége alkotja. A tervezett minta kétlépcsős rétegzett valószínűségi mintavétel segítségével kerül kiválasztásra.

IV.3.1. Mintavétel első lépcső

A mintavétel első lépcsőjében minden Szolgáltató köteles a lakosságszám szerinti településmintát (szolgáltatási körzetek) készíteni. Ez a típusú mintaválasztási módszer lehetővé teszi, hogy a különböző települések a lakosságszámuknak és fogyasztási helyeknek megfelelő mértékben legyenek képviseltetve a mintában, azaz minél nagyobb lélekszámú egy település, annál nagyobb az esélye, hogy a mintában nagyobb elemszámmal szerepel. A szolgáltatási körzetet akkor reprezentálja a minta, ha a körzetben lévő települések típusának megoszlása megegyezik a vizsgált körzetben és a mintában. A szolgáltatási körzetek számos települést tartalmazhatnak. Azon körzetek esetében, melyek több mint húsz települést tartalmaznak, a fenti ismérvek szerint szakszerűen, a véletlen szerepét figyelembe véve kell eljárni a települések kiválasztásakor. A többi körzet esetén nem szükséges mintavételi eljárás alkalmazása, az összes település bekerül a mintába. A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt./ Fővárosi Vízművek Zrt. esetén a mintavétel keretén belül Budapest összes kerülete, illetve a Pest megyei települések fogyasztási hellyel arányosan szerepelnek a mintában. A Szolgáltató által elvégzendő kutatások során legalább 500 fős elemszámokkal szükséges dolgozni a kutatások jobb összevethetősége miatt, illetve a kezelhető mértékű mintavételi hiba érdekében.

IV.3.2. Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétel

Véletlenszerű, elemszámmal arányos mintavétellel kerül kiválasztásra húsz település az alábbi víziközmű-szolgáltatók szolgáltatási körzetei esetén:

- ALFÖLDVÍZ Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.
- AQUA Szolgáltató Kft.
- BÁCSVÍZ Víz- és Csatornaszolgáltató Zrt.
- BAJAVÍZ Baja és Térsége Víz – és Csatornamű Kft.
- BAKONYKARSZT Víz- és Csatornamű Zrt.
- BARANYA-VÍZ Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- BORSODVÍZ Önkormányzati Közüzemi Szolgáltató Zrt.
- DAKÖV Dabas és Környéke Vízügyi Kft.
- Debreceni Vízmű Zrt.
- Dél-Pest Megyei Víziközmű Szolgáltató Zrt.
- Délzalai Víz- és Csatornamű Zrt.
- DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.
- Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.
- E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zrt.

- ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt.
- Északdunántúli Vízmű Zrt.
- Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt.
- FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz- és Csatornamű Zrt.
- Heves Megyei Vízmű Zrt.
- KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.
- Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.
- Mezőföldi Regionális Víziközmű Kft.
- NYÍRSÉGVÍZ Nyíregyháza és Térsége Víz- és Csatornamű Zrt.
- PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zrt.
- Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.
- Soproni Vízmű Zrt.
- Tiszamenti Regionális Vízművek Zrt.
- VASIVÍZ Vas megyei Víz- és Csatornamű Zrt.

IV.3.3. Az összes települést érintő mintavétel

Az alábbi szolgáltatóknak az összes települést érintő mintavételt kell képezniük:

- Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.
- Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.
- Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.
- Fővárosi Vízművek Zrt.
- MIVÍZ Miskolci Vízmű Kft.
- Szegedi Vízmű Zrt.
- TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zrt.
- Víz- és Csatornaművek Koncessziós Zrt. Szolnok

Annak érdekében, hogy az 500 fős megvalósult minta biztosítható legyen, minden nem városi rangú településen lévő főcím esetében legalább 5, minden városi rangú településen lévő főcím esetében legalább 9 pótcímet kell rendelni.

IV.3.4. Mintavétel második lépcső

A mintavétel második lépcsőjében a Szolgáltató adatszolgáltatását követően véletlenül alapuló háztartási mintát kell készíteni a Kutatónak a személyes kérdés lebonyolításához. A kutatás során a kutatási egységet a háztartások képezik. A reprezentativitás biztosításához ki kell alakítani azokat a felhasználói kategóriákat, illetve demográfiai változókat, amelyek relevánsan eltérő tulajdonságokkal rendelkeznek. Célszerű közelíteni a Mikrocenzus 2016 által felhasznált lakóingatlan jellegére vonatkozó kategóriákhoz (családi ház (egy-három lakásos lakóépület) / négy- vagy többlakásos lakóépület / üdülőépület / nem lakóépület) a reprezentativitás biztosításához. Ezt a szolgáltatóknak a rendelkezésükre álló településtípusra, fogyasztásmérő jellegre (főmérő, mellékmérő, locsolási mérő), felhasználásával kell előállítaniuk. Ezen túlmenően további minősítési kategóriák használata is szükséges. (Pl. fogyasztás nagysága jelen FEF Szabályzat „B” melléklete „DEM7_kat.” kérdésének megfelelően.)

IV.3.5. Mintavételi követelmények

A Hivatal a következő követelményeket támasztja az Alapfelmérés mintájával kapcsolatban:

1. rétegzett, valószínűségi mintavétellel készüljön, alapja a Szolgáltató személyes adatoktól mentes szolgáltatási címjegyzéke legyen;
2. reprezentatív legyen a szolgáltatási területet jellemző háztartásokra, tükrözze a háztartások (lakossági felhasználók) területi differenciáltságát az alapsokaságot jellemző megoszlásban;
3. lakossági felhasználó-minta készüljön;
4. a nem lakossági felhasználói és konkrét fogyasztással, felhasználóval nem rendelkező felhasználási helyek (pl. tűzcsap, közkút, szökőkút, stb.) nem részei a felmérésnek.

IV.4. Adatfelvétel

Az adatfelvétel során a Kutatók által megbízott kérdezőbiztosoknak háztartásukban kell felkeresniük és megkérdezniük a célcsoport tagjait, követve a mintát. Egy kérdezőbiztos a minta maximum 10 százalékát készítheti el. Elsőként minden esetben a Főcímen kell megkísérelni az interjút felvenni. Csak ennek sikertelensége esetén folytatható a Pótcímeken az adatfelvétel. A címek kiesését dokumentálni szükséges! Kvóták alkalmazására (az alapminta esetében) nincs lehetőség! Amennyiben a Főcímen és a Főcímhöz rendelt Pótcímeken is megíúsult az interjú, adott településhez / településrészhez tartozó, már lekérdezett másik Főcím Pótcímei közül kell választani pótcímet.

A címeket és azok lekérdezési sorrendjét a kérdező szoftvernek kell menedzselnie. Egy adott kérdőív kitöltésekor, ha az épp felkeresett címen a kérdés megíúsul (pl. mert nincsenek otthon vagy a kérdezőt elküldik), akkor a sorban következő címre kell lépnie (és a megíúsulult kérdés címét ki kell vennie a címek közül). A rendszernek biztosítania kell, hogy címvesztés nélkül lehessen elkezdni, adott esetben folytatni egy másik kérdőív lekérdezését.

IV.4.1. Nyilatkozati kötelezettség

Az adatfelvétel előtt a kutatásról való tájékoztatót követően a kérdezőbiztosoknak a megkérdezettekkel Adatkezelési Nyilatkozatot kell kitöltetni, amelyben a megkérdezett felhasználó hozzájárul a felmérés elvégzéséhez, valamint elfogadja azt, hogy személyes adatait az adatfelvétel ellenőrzési folyamatában a Koordinátor felhasználhassa. A megkérdezett a hozzájárulását azzal adja meg, hogy az Adatkezelési Nyilatkozatot aláírásával elfogadja, ezáltal tanúsítja, hogy az Adatkezelési Nyilatkozat hátoldalán található adatkezelésről szóló tájékoztatót megismerte, és válaszai megadásával részt vesz a kutatásban. Az Adatkezelési Nyilatkozat személyes adatokat (nevet, címet és telefonszámot) is tartalmaz. A megkérdezettek adatait a Kutatónak kell – a Szolgáltatón és a Hivatalon keresztül – a Koordinátor rendelkezésére bocsátania. Az ellenőrzéshez szükséges személyes adatok (név, cím, telefonszám) kezelésének jogalapja a megkérdezett fentiek szerinti hozzájárulása. Az Adatkezelési Nyilatkozat papír alapon készül, annak elkészültéről, kezeléséről, tárolásáról a Kutató köteles gondoskodni, hitelességével kapcsolatban felelősséget vállalni.

Az adatkezelésről szóló tájékoztatónak ki kell terjednie az adatkezelés jogalapjára, céljára, időtartamára, valamint a Hivatal és a Koordinátor részére történő adattovábbításra. Az Adatkezelési Nyilatkozatnak tartalmaznia kell továbbá egy ismertetőt arra vonatkozóan, hogy a megkérdezett felhasználó milyen módon kérheti utólag – az ellenőrzési folyamat lezárultáig – a hozzá köthető kérdőív törlését a kutatás adatbázisaiból. A személyes adatokat a kitöltött kérdőívtől elkülönítve kell rögzíteni, a kérdőívvel kizárólag azonosító útján lehet összekapcsolni. Az azonosíthatóság célja annak ellenőrzése, hogy valóban az Adatkezelési Nyilatkozatban szereplő személy válaszolt-e a kérdésekre. Az azonosíthatóságot a Kutatónak és a Koordinátornak a felmérés ellenőrzésének lezárultát követően haladéktalanul, legfeljebb 8 naptári napon belül meg kell szüntetnie. Az Alapfelmérés során alkalmazandó Nyilatkozat minta jelen FEF Szabályzat „G” mellékletében található, amely meghatározza a Hivatal által elvárt minimális tartalmi elemeket. Az Adatkezelési Nyilatkozat a Szolgáltató döntése alapján további tartalmi elemekkel egészíthető ki. Az adatkezelésről szóló tájékoztatójának elhelyezése az Adatkezelési Nyilatkozat hátoldalán a Szolgáltató felelősségi körébe tartozik.

IV.4.2. Adatfelvétel módja

Az adatfelvételnek, annak személyes jellegén túlmenően, minden felmérésben számítógéppel támogatott módon (CAPI; TAPI módszerrel) kell történnie. A személyes adatfelvétel egyben azt is jelenti, hogy más, pl. telefonos, e-mail-es módszertan nem megengedett. Az interjúalanyok kiválasztásakor azt a háztartástagot kell megkérdezni, aki főkereső státuszban van vagy azt, aki a számlák fizetéséről gondoskodik.

IV.4.3. Adatfelvételi követelmények

Az Alapfelmérés adatfelvételeivel kapcsolatban az alábbi előírásokat kell betartani:

1. az adatfelvétel számítógéppel támogatott (az adatok bevitele az interjú során számítógéppel vagy tablettel, CAPI; TAPI módszerrel) személyes interjúk lekérdezéssel történjen;
2. kizárólag a mintában megadott címeken történhet interjúfelvétel a lekérdezés szabályainak megfelelően;
3. kizárólag képzett, felkészített kérdezőbiztosok végezhetik az adatfelvételt;
4. a kérdőív kérdéseinek értelmezéséhez, a kitöltési problémák eldöntéséhez jelen FEF Szabályzat „F” mellékletében található kitöltési segédletet kell alkalmazni;
5. a terepmunka során más tevékenység – más kérdőív kitöltése; üzleti vagy marketing tevékenység; toborzás; stb. – végzése szigorúan tilos;
6. motivációs ajándék alkalmazása megengedett, azonban nem kötelező a potenciális válaszadók ilyen módon történő ösztönzése a felmérésben való részvételre;
7. kitöltött kérdőív kizárólag a kitöltött Adatkezelési Nyilatkozattal (jelen FEF Szabályzat „G” melléklete) együtt tekinthető érvényesnek;
8. a kitöltött Adatkezelési Nyilatkozatok legalább 70%-ának telefonos elérhetőséget kell tartalmaznia.

IV.5. Adatfelvétel ellenőrzése

IV.5.1. Kutatói ellenőrzés

A Koordinátor IV.5.2. pontban szabályozott ellenőrző tevékenységétől függetlenül a Kutatónak is el kell végeznie a saját sztenderdjei alapján meghatározott belső minőségellenőrzést, és már csak az ennek megfelelt kérdőíveket szabad szerepeltetnie a Koordinátor részére megküldött adatbázisban.

IV.5.2. Koordinátori ellenőrzés

Az ellenőrzés célja az érvényesség javítása és a nem mintavételi hibák csökkentése a kérdezőbiztosok munkájának ellenőrzése által.

Az ellenőrzés a teljes felvétel 30 százalékos kitöltöttségétől indul, és az adatfelvétellel egyidejűleg zajlik. Az ellenőrzés aránya a teljes mintanagyság 20 százaléka. A 20 százalékos ellenőrzés alapvetően telefonos módszerrel történik, de szűrőpróbaszerűen személyes módon is történhet. Az ellenőrzés módszerét a Koordinátor határozza meg és a Koordinátor végzi el magát az ellenőrzést is. A 20 százalékos ellenőrzésbe csak elért személyek tartozhatnak. Nem minősül elért személynek:

- ha a személyes ellenőrzés esetén a megkeresésnél nem tartózkodik senki a megadott címen,
- ha a telefonos ellenőrzés során a megkérdezett nem veszi fel a telefont.

A telefonos ellenőrzés alapja a megkérdezettek által megadott telefonszám. A megkérdezettek legfeljebb 30 százaléka esetében fogadható el a felmérés a telefonszám megadása nélkül. Ez ugyanakkor nem mentesíti a kérdezőbiztos az Adatkezelési Nyilatkozat aláíratása és rendelkezésre állása alól.

IV.5.2.1. Az ellenőrzés ütemezése

A Kutatónak három részletben kell átadnia a Koordinátornak ellenőrzésre a kitöltött kérdőívek részadatbázisát, valamint az összes rendelkezésre álló lekérdezéshez kapcsolódó felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázisokat:

1. részlet a minta elemszámának 30 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 30 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival);
2. részlet a minta elemszámának 70 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 70 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival);
3. részlet a minta elemszámának 100 százalékánál (az elméleti minta elemszámának 100 százaléka, kizárólag megfelelően kitöltött, Kutató által ellenőrzött kérdőív kitöltőinek adataival).

A 70%-os telefonszám részarányának az adatfelvételi időszak egyes részeiben külön-külön is teljesülnie kell. Tehát az ellenőrzésre átadott részadatbázisok mindegyikében rendelkezni kell a megkérdezettek legalább 70%-ának telefonszámmal.

Az adatszolgáltatások határidejét jelen FEF Szabályzat III.5. pontja szerinti Ütemterv tartalmazza. Az adatszolgáltatások tartalmát és fájl elnevezését jelen FEF Szabályzat „I” és „L” mellékletei tartalmazzák.

IV.5.2.2. Az ellenőrzés lépései

- 1) A Kutató a IV.5.1. pont szerinti adatbázisok megküldésével egyidejűleg elküldi – a Szolgáltató közreműködésével – a Hivatal részére a megkérdezettek név-, cím-, és telefonszám listáját, amit a Koordinátor részére a Hivatal továbbít. A név és cím adatok megadási módjára vonatkozó követelményeket jelen FEF Szabályzat „I” melléklete tartalmazza.
- 2) A Koordinátornak az alábbi szempontok alapján kell leválogatnia a megkérdezettek név-, cím-, és telefonszám listáját:
 - a) prioritást élveznek az alábbi esetek:
 - (1) átlaghoz képes rövidebb interjúk
 - (2) átlaghoz képest nagyobb arányú válaszmegtagadás
 - (3) korán (reggel 7 előtt) illetve későn (este 10 után) indított interjúk
 - (4) adat inkonzisztencia: a válaszokban következetlenség látszik, egymásnak ellentmondó válaszokat adott a megkérdezett
 - (5) adatokban mintázat látszik (pl. több különböző megkérdezettnél ugyanaz a szabadszavas válasz jelenik meg)
 - b) a fenti esteken túl véletlen mintavétellel kell kiválasztani az ellenőrzésre szánt kérdőíveket.
- 3) A leválogatott adatbázis alapján a Koordinátor dedikált ellenőrei megkezdik mind a személyes, mind pedig a telefonos ellenőrzést.
- 4) Az ellenőrzés során a megkérdezésekről egy kérdőívet kell kitölteni, mellyel ellenőrzik a felmérés megvalósulását. Az ellenőrző kérdőív jelen FEF Szabályzat „E” mellékletében található.
- 5) A telefonos ellenőrzés során az alábbi terminációk valósulhatnak meg:

Termináció	Jelentés
Megvalósult, hibátlan	Megvalósult az interjú
Megvalósult, eltéréssel	Nem befejezett vagy az ellenőrző kérdőív alapján nem megfelelő módon lekérdezett interjú
Nem valósult meg	Nem valósult meg az interjú

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

Rossz szám	Nem a megkérdezett telefonszáma (pl. elírt telefonszám miatt)
Nem elért	Nem vette fel, nem kapcsolható
Nem válaszol	Megtagadja a válaszadást az ellenőrzésre

6) A személyes ellenőrzés során az alábbi terminációk valósulhatnak meg:

Termináció	Jelentés
Megvalósult, hibátlan	Megvalósult az interjú
Megvalósult, eltéréssel	Nem befejezett vagy az ellenőrző kérdőív alapján nem megfelelő módon lekérdezett interjú
Nem valósult meg	Nem valósult meg az interjú
Rossz cím	Nem a megkérdezett címe
Nem elért	Megkérdezéskor senki nem tartózkodik a megadott címen
Nem válaszol	Megtagadja a válaszadást az ellenőrzésre

7) A lehetséges terminációk közül az alábbi kérdőíveket küldi ki a Koordinátor a Kutatónak:

- a) megvalósult, eltéréssel
- b) nem valósult meg
- c) rossz szám, rossz cím

8) A Kutatónak ellenőriznie kell a jelzett problematikus kérdőíveket, és tapasztalatairól tájékoztatnia kell a Koordinátort.

9) A Koordinátor az 5) és 6), a Kutató a 8) pont ellenőrzést és tájékoztatást 7 napon belül elvégzi.

10) Az ellenőrzés alapján a Kutatónak a nem megvalósult kérdőíveket ismételni, a hibás kérdőíveket javítani kell a Koordinátor által meghatározott határidőn belül, amely legalább 7 naptári napot jelent.

11) Amennyiben egy kérdezőbiztos ellenőrzött kérdőíveinek több mint 1/3-ánál bebizonyosodik, hogy a lekérdezés nem valósult meg, úgy az összes kérdőíve ismétlésre kerül, melyet már egy másik kérdezőbiztosnak kell végeznie.

12) A Kutatónak a pótoltt, javított kérdőívvel készített 100%-os adattartalmú, teljes adatbázist – a Szolgáltató és a Hivatal közreműködésével – elektronikusan kell megküldenie a Koordinátor részére.

13) A 100% adatbázis kézbesítését követően, 21 napon belül a Koordinátor lezárja a megkérdezések személyes és telefonos ellenőrzését.

IV.6. Output

A Kutatónak az adatfelvétel végleges tisztított, súlyozott (cellasúlyos) adatbázisát a kérdőívnek megfelelően – a Szolgáltató közreműködésével, a Hivatalon keresztül – kell átadnia a Koordinátornak. A kérdőív kérdéseinek legfeljebb 30 százalékában fogadható el a „Nem tudja” válasz vagy a válaszmegtagadás.

A kérdőív jelen FEF Szabályzat „B” mellékletét képezi. A dataframet a kérdőív alapján készül .sav (SPSS adatbázis) formátumban kell kezelni, és minden egyes adatfelvétel során alkalmaznia kell. Alkalmazás alatt az értendő, hogy:

- az adatbázis szerkezete fixált, a változók sorrendje a kérdőívet követi, a kérdőív kérdéseinek megfelelően, egyedi kérdéskódok alkalmazásával;
- a kérdőívvel azonos módon épülnek fel a változók (azonos kérdés- és válasz szövegek, attribútumok);
- az adatbázisban módosítást nem lehet végezni, sem a változók nevében, sem sorrendjében, sem tulajdonságaiban, sem a változók számában;
- a feltöltött adatbázisnak követnie kell a kérdőív logikai/szűrési jellemzőit (nem elfogadható olyan adatbázis, ahol a bázisok nem megfelelőek, hibás kódok szerepelnek);
- az adatfelvétel szakaszaiban készülő és Koordinátornak átadott részadatbázisoknak az adatbázis struktúráját teljes mértékben követniük kell;
- a részadatbázisok átadása nem helyettesíti a végleges és teljes adatbázis átadását;
- a 100%-os adattartalmú, végleges és a teljes adatbázis átadására az ellenőrzés és a javítást követően, tisztított, súlyozott formában kerül sor.

IV.6.1. Terepjelentés

A végleges adatbázis mellékleteként a Kutatónak Terepjelentést vagy Adatfelvételi Jelentést kell készítenie, a Szolgáltató közreműködésével meg kell küldenie a Hivatal részére, amit a Koordinátor részére a Hivatal továbbít. A Jelentésnek a következőket kell tartalmaznia:

I. Alapadatok		IV. Ellenőrzés
mintaelemszám		az ellenőrzés megkezdésének dátuma
a kérdőív kitöltésének átlagos ideje		az ellenőrzés befejezésének dátuma
II. A megvalósult minta tulajdonságai		
terepmunka településeinek száma		az ellenőrzéshez bekért adatok (telefonszám, név, cím) rendelkezésre állása (a lekérdezett kérdőívek százalékában)
a kiinduló és megvalósult településminta esetleges különbségei (ennek okai)		az ellenőrzéshez felhasznált kérdőív-kérdések száma (az ellenőrzéshez használt kérdőívet kérjük mellékelni)
kiinduló címek száma		ellenőrzött útvonalak száma
kérdőívek száma kiinduló címek szerint (min-max)		ellenőrzött kérdőívek száma
		hibás kérdőívek száma
		megismételt kérdőívek száma
		az adatfelvételtől kizárt kérdezők száma
III. Terepmunka tapasztalatai		V. Adattisztítás
a terepmunka kezdésének dátuma		adattisztítás módszere(i)
a terepmunka zárásának dátuma		problémás kérdőívek száma
kérdőbiztosok száma		problémás változók száma
elért válaszadók (összesen)		súlyozás szempontjai
sikeres kérdőívek száma		súlyozás módszere
átlagos kérdőívszám (kérdőzőnként)		súlyok mértéke (min-max)
egy kérdező által elkészített kérdőívszám (min-max)		

A Kutató köteles nyilatkozni a személyes adatok kezeléséhez szükséges papír alapú felhasználói Adatkezelési Nyilatkozatok meglétéről, köteles gondoskodni azok összegyűjtéséről, ellenőrzéséről, tárolásáról, és meg kell adnia az Adatkezelési Nyilatkozatokhoz való fizikai hozzáférés módját a Szolgáltató közreműködésével a Hivatal számára.

IV.6.2. Kimeneti dokumentumok

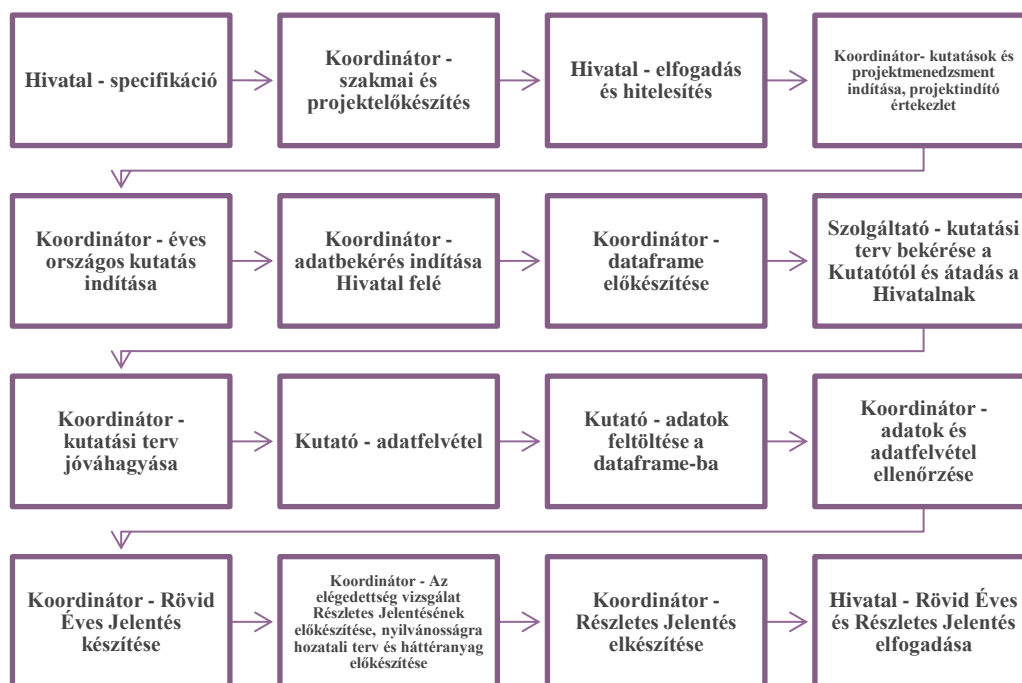
Az Alapfelmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik:

- Alapjelentés (országos adatok bemutatása);
- Részletes Jelentés (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan, egyes szolgáltatók esetében a regionális jellegzetességek bemutatásával).

Az Alapjelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó táblakötetekkel (.xlsx) együtt. Az Alapjelentés az országos adatok bemutatását tartalmazza. Az Alapjelentést a felmérést követő év január 31. napjáig kell a Koordinátornak elkészítenie.

A Részletes Jelentést a Kiegészítő Felmérés és az Azonnali Felmérés részletes jelentésével együttesen, a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni. A Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés szöveges formában az eredményeket és azok értékelését, előadás formájában a kiemelésre érdemes egyes tendenciákat tartalmazza (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan, egyes szolgáltatók esetében a regionális jellegzetességek bemutatásával).

IV.7. Folyamat



V. Kiegészítő Felmérés

A víziközmű ágazat eseményközeli elégedettségi felmérésére szolgáló, alapvetően telefonos megkérdezésen alapuló adatfelvétel, amely a felhasználói megkeresésekhez közeli időpontban valósul meg. A felmérés azokat a tevékenységeket vizsgálja, amelyek az Alapfelmérésben nem szerepelnek. Ezek a következők:

- panaszkezelés (panasz alatt értendő valamennyi, a felhasználó Szolgáltatóhoz intézett kifogást tartalmazó bejelentése, reklamációja);
- igénybe vett ügyfélszolgálati csatorna;
 - személyes; ○ online;
 - telefonos; ○ e-mailes.

V.1. Adatgyűjtés

A Szolgáltató kötelezettsége:

- az ügyfélmegkeresések rögzítése¹ standard szempontrendszer alapján;
- az adatkezelési hozzájárulások beszerzése, és meglétének rögzítése;
- ügyfélelérhetőség rögzítése;
- kéthavi gyakoriságú adatszolgáltatás az összes telefonszám és e-mail cím átadásával a Hivatalnak, azokban az esetekben, ahol a felhasználó hozzájárult a vizsgálatban való részvételhez. Az adott kéthavi adatszolgáltatásnak azok a felhasználók lehetnek elemei, akik megkeresései az adott két hónap alatt érkeztek be, és az adott két hónapon belül lezárásra is kerültek.

A Szolgáltató kötelezettsége, hogy a Kiegészítő Felmérés elvégzéséhez szükséges elérhetősegeket hatékony eszközökkel, aktív magatartásával kísérelje meg beszerezni a felhasználóktól, hozzájárulásuk megadását kérve. Ennek érdekében az adott ügyfélkapcsolati csatornához illeszkedő, figyelemfelhívó, a Kiegészítő Felmérésben való részvétel vonatkozásában bizalmat keltő, egyúttal a felhasználó döntési szabadságát teljes mértékben biztosító, tisztességes kommunikációt köteles folytatni a felhasználók felé.

¹ Egy felhasználó adata több időpontban is jelenthető, amennyiben újabb megkeresés történt a részéről, vagy más ügyet is intézett, és a Szolgáltató már az első ügy kapcsán rendelkezik az ügyfél hozzájárulásával.

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

A Szolgáltatónak biztosítania kell – a felhasználók hozzájárulásának kérése során – eljárásának diszkriminációmentességét, azaz a Kiegészítő Felmérésbe bevont valamennyi ügyfélszolgálati csatornán a Szolgáltatóhoz forduló valamennyi felhasználó esetében köteles megkísérelni a felhasználói hozzájárulás beszerzését. Ennek során törekedni kell a visszavonásig történő adatkezelési hozzájárulást beszerzésére. A visszavonásig érvényes nyilatkozatokat a Szolgáltatónak nyilván kell tartania. Ez biztosítja számára azt a lehetőséget, hogy egy újabb felhasználói megkeresést követően a felhasználó újabb nyilatkoztatása nélkül megadja az adatait a Hivatal számára. A Szolgáltató köteles valamennyi jogszerűen beszerzett, az első, valamint a következő bekezdés szerinti adatszolgáltatási feltételeknek megfelelő felhasználói elérhetőséget a Hivatal számára megküldeni.

A Szolgáltató rögzíteni köteles a – mérőállás-bejelentésen kívüli – személyes, telefonos és az elektronikus ügyfélszolgálaton érkező megkeresések adatait. Az egyes ügyek a lezárásukat követően kerülnek az adott kéthavi nyilvántartásba. A Szolgáltató kizárólag lezárt ügyeket adhat át a vizsgálat lefolytatásához. Az adatfelvétel kéthavonta történik, kizárólag az Alapfelmérés évében. Elérendő, megkérdendő mintaelemszám 2 havonta: 500 fő (országosan, az összes Szolgáltatóra vonatkozóan), amelyhez a Szolgáltató az összes lezárt ügy, de adatszolgáltatásonként legalább a „Minimálisan küldendő elérhetőségek száma” táblázatban meghatározott mennyiségű – átadáshoz hozzájárult – felhasználójának telefonszámát és/vagy e-mail címét át kell adnia.

Az 500 fős megkérdésszám eléréséhez minimum 5-szörös túlminta vételezés szükséges. Ennek érdekében az egyes Szolgáltatóknak kéthavonta minimum az alábbi mintaszám mennyiségeket kell szolgáltatnia.

Szolgáltató neve	Minimálisan küldendő elérhetőség (db)
ALFÖLDVÍZ Regionális Víziközmű-szolgáltató Zrt.	140
AQUA Szolgáltató Kft.	50
BÁCSVÍZ Víz- és Csatornaszolgáltató Zrt.	80
BAJAVÍZ Baja és Térsége Víz – és Csatornamű Kft.	50
BAKONYKARSZT Víz- és Csatornamű Zrt.	50
BARANYA-VÍZ Víziközmű Szolgáltató Zrt.	50
BORSODVÍZ Önkormányzati Közütemi Szolgáltató Zrt.	50
DAKÖV Dabas és Környéke Vízügyi Kft.	50
Debreceni Vízmű Zrt.	90
Dél-Pest Megyei Víziközmű Szolgáltató Zrt.	50
Délzalai Víz- és Csatornamű Zrt.	50
DMRV Duna Menti Regionális Vízmű Zrt.	120

1. SZÁMÚ MELLÉKLET – FEF SZABÁLYZAT

Dunántúli Regionális Vízmű Zrt.	180
Érd és Térsége Regionális Víziközmű Kft.	50
E.R.Ö.V. Egyesült Regionális Önkormányzati Víziközmű Zrt.	50
ÉRV. Északmagyarországi Regionális Vízművek Zrt.	124
Északdunántúli Vízmű Zrt.	80
Észak-zalai Víz- és Csatornamű Zrt.	50
FEJÉRVÍZ Fejér Megyei Önkormányzatok Víz- és Csatornamű Zrt.	70
Fővárosi Vízművek Zrt.	312
Heves Megyei Vízmű Zrt.	70
KAVÍZ Kaposvári Víz- és Csatornamű Kft.	50
Kiskunsági Víziközmű-Szolgáltató Kft.	50
Mezőföldi Regionális Víziközmű Kft.	50
MIVÍZ Miskolci Vízmű Kft.	70
NYÍRSÉGVÍZ Nyíregyháza és Térsége Víz- és Csatornamű Zrt.	90
PANNON-VÍZ Regionális Önkormányzati Víziközmű-szolgáltató Zrt.	80
Pápai Víz- és Csatornamű Zrt.	50
Soproni Vízmű Zrt.	50
Szegedi Vízmű Zrt.	50
TETTYE FORRÁSHÁZ Pécsi Városi Víziközmű Üzemeltetési Zrt.	50
Tiszamenti Regionális Vízművek Zrt.	164
VASIVÍZ Vas megyei Víz- és Csatornamű Zrt.	50
Víz- és Csatornaművek Koncessziós Zrt. Szolnok	50
Érd és Térsége Csatorna-szolgáltató Kft.	50
Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.	280

Minimálisan küldendő elérhetőségek száma

A felhasználók kiválasztásának előfeltételei:

- A Szolgáltató köteles felhasználótól Adatkezelési Nyilatkozatot kérni, melynek tartalmaznia kell az adatkezelés célját, jogalapját, időtartamát és az adattovábbítást a Hivatal és a Koordinátor részére. A megkérdezett a hozzájárulását azzal adja meg, hogy az Adatkezelési Nyilatkozatot aláírásával elfogadja, és ezáltal tanúsítja, hogy az Adatkezelési Nyilatkozat hátoldalán található adatkezelésről szóló tájékoztatót megismerte, és válaszaival megadásával részt vesz a kutatásban. Az Adatkezelési Nyilatkozat minta jelen FEF Szabályzat „H” mellékletében található, amely meghatározza a Hivatal által elvárt minimális tartalmi elemeket. Az Adatkezelési Nyilatkozat a Szolgáltató döntése alapján további tartalmi elemekkel egészíthető ki. Az adatkezelésről szóló tájékoztatójának elhelyezése az Adatkezelési Nyilatkozat hátoldalán a Szolgáltató felelősségi körébe tartozik.

- Az aláírt Adatkezelési Nyilatkozatot javasolt a fogyasztói törzsadatokhoz kapcsolni egy későbbi esetleges vitát megelőzendő. Elektronikus úton tett Nyilatkozat esetén pedig javasolt annak az ügyazonosítónak a tárolása, amelynek során megvalósult a Nyilatkozat megadása.
- A Szolgáltatónak nyilván kell tartania, és le kell tudnia válogatnia, hogy egy adott időszakon belül melyik felhasználó, milyen ügyben kereste meg, és a megkereséssel kapcsolatos ügyintézés lezárult-e már.

A Koordinátor a Szolgáltatótól kapott adatbázisból vesz mintát és készíti el a kutatást. (A kéthavonta elérendő minimum mintaelemszám (országosan 500 fő) a Koordinátor által felveendő minta elemszámát jelenti, amelyet elegendő felhasználói elérhetőség rendelkezésre állása esetén tud teljesíteni. Az elegendő felhasználói elérhetőség rendelkezésre állásához az szükséges, hogy a Szolgáltató az összes lezárt ügye, de minimum a fenti „Minimálisan küldendő elérhetőségek száma” elnevezésű táblázatban található számú – az átadáshoz hozzájárult – felhasználójának telefonszámát és/vagy e-mail címét átadja.

A Szolgáltatónak az Alapfelmérés évében kéthavonta, összesen 6 alkalommal, a tárgyhónapokat követő hónap 10-ig (március 10-ig, május 10-ig, július 10-ig, szeptember 10-ig, november 10-ig és következő év január 10-ig), a III. 3. pontnak megfelelő módon kell megküldenie a Hivatalnak a felhasználói elérhetőségeket tartalmazó adatbázist.

Az adatbázisok tartalmát és fájl elnevezését jelen FEF Szabályzat „J” és „L” mellékletei tartalmazzák.

V.2. Mintavétel

A felhasználók kiválasztási módja: a Koordinátor által véletlenszerűen leválogatott felhasználók, akik a különböző (személyes, telefonos, elektronikus) ügyfélcsatornákon beérkezett, és az ügyfélkapcsolati rendszerekben rögzített felhasználói megkeresések közül az adott – Ütemtervben meghatározott – időszakban a Kiegészítő Felméréssel érintett tevékenységgel kapcsolatosan megkeresték a Szolgáltatót.

A különböző ügyfélcsatornákon beérkezett rögzített felhasználói megkeresések (amelyekhez telefonszám vagy e-mail cím társul) alkotják a mintavételi keretet. A véletlenszerűséget úgy biztosítja a Koordinátor, hogy minden felhasználóhoz hozzárendel egy véletlen számot, így minden felhasználó ugyanakkora bekerülési valószínűséggel rendelkezik, majd véletlenszerűen leválogatja a

felhasználókat, olyan módon, hogy addig folytatja a mintavételt, amíg elegendő számú felhasználó kerül kiválasztásra. Ez jelen esetben 500 felhasználót jelent, tehát a minta elemszáma: 500.

A kapott minta reprezentativitását – ha erre a beérkezett adatok lehetőséget teremtenek – a Koordinátor által alkalmazott véletlen kiválasztás biztosítja, amely különböző szempontok figyelembevételével kerül paraméterezésre:

- megkeresés ideje;
- tartalma (milyen okból kereste fel az ügyfélszolgálatot);
- megkeresés módja (személyes, telefonos, elektronikus);
- szolgáltatási terület / Szolgáltató.
- további rendelkezésre álló lényegi információk a vizsgálandó populációról.

A mintavétel megkeresés arányos módszerrel készül, mivel ez a módszer jobban szolgálja a reprezentativitást, és javítja a kutatás érvényességét. Amennyiben nem áll rendelkezésre elegendő telefonszám vagy e-mail cím a minta paraméterezéséhez, a Koordinátor az összes telefonszámot és e-mail címet a minta részének tekinti.

Adatok kiértékelése matematikai-statisztikai módszerekkel és szoftver (SPSS) alkalmazásával történik.

A felmérés hitelességét (vagy érvényességének) biztosítását az alábbi minőségbiztosítási sztenderdek betartásával kell biztosítani a Koordinátornak.

- többlépcsős kiválasztási metódus alkalmazása a telefonos operátorok kiválasztásánál;
- a kérdőívek adatfelvétel megkezdése előtti módszertani ellenőrzése és próbakérdésnek alávetése;
- telefonos megkérdezések esetében folyamatos ellenőrzés (statisztika, utólagos visszahallgatás) biztosítása;
- online megkeresések esetén az IP címek ellenőrzése az egy IP címről egy kitöltés engedélyezése;
- valamennyi kérdőív tartalmi ellenőrzése a számítástechnikai feldolgozás keretében.

•

V.3. Adatfelvétel

Az adatfelvételt számítógéppel segített telefonos kérdezés (Computer Assisted Telephone Interview) útján kell végezni. A CATI felmérés egy olyan telefonos megkérdezés, melynek során a kérdőívet számítógépen keresztül kezelik. Az alkalmazandó kérdőív jelen FEF Szabályzat „C” mellékletében található. Az adatfelvétel során az átadott potenciális elérhetőségi adatbázisból vett mintát kell feltölteni a CATI rendszerbe és elvégezni a felmérést a fent megjelölt témákban.

Az adatfelvételt csak képzett operátorok végezhetik, kizárólag kutatásokat végző call centerben supervisorok minőségbiztosítása mellett. Az adatfelvételt a Szolgáltató adatszolgáltatása után, azonnal meg kell kezdeni. Az adatfelvételeket napközben (hétköznaponként és hétvégi napokon egyaránt) kell végezni. Az adatfelvétel során a megkérdezetteket tájékoztatni kell a kutatás megrendelőjéről és a kutatás alanyáról, és az Szolgáltatónak adott Adatkezelési Nyilatkozatáról, így eldöntheti, hogy részt vesz-e a kutatásban, amely hozzájárulás jogalapot képez az adatkezelésre.

A hatékony adatfelvételt az alábbi funkciókkal kell támogatni:

- manuális tárcsázó;
- power és prediktív tárcsázó;
- visszahívások automatikus kezelése (félbemaradt kérdőívek kitöltése);
- scriptek és kérdőívek;
- rendszer integráció;
- hangrögzítés;
- automatikus email és SMS küldési lehetőség;
- statisztikák és riportok;
- valós idejű felügyelet.

A minőségbiztosítás érdekében biztosítandó a beszélgetések rögzítése és visszahallgathatósága. A visszahallgathatóság érdekében rögzített beszélgetések hangfelvételei 30 nap után automatikusan egy átmeneti, törölt elem tárolóba kerülnek, majd további 60 nap után véglegesen, helyreállíthatatlanul törlődnek.

Az adatfelvételt a telefonszámmal nem rendelkező felhasználók körében online kérdőív kitöltésével kell végezni, amelyhez a telefonos kutatással azonos kérdőívet le kell programozni, és egy publikus linken elérhetővé tenni. Az online adatfelvétel folyamatos, a kitöltött kérdőívek kiértékelése a telefonos adatfelvétel eredményeivel együttesen történik. Az online kutatás esetében a Szolgáltató által megadott (kéthavi adatszolgáltatás) e-mail címek alapján készített mintára a Koordinátor kiküldi a felkérő levelet és a kérdőívhez vezető linket. Az adatfelvétel folyamatát nyomon követi és a jelentési időszakra az online eredményeket is a Hivatal rendelkezésére bocsájtja.

Nem kizárt a különböző felmérésekben való együttes részvétel, így egy-egy felhasználótól a Kiegészítő Felméréshez tartozó Adatkezelési Nyilatkozat abban az esetben is beszerezhető, ha az Azonnali Felmérésben részt vesz. A személyes és telefonos ügyfélmegkeresések alkalmával a Kiegészítő Felméréshez tartozó Nyilatkozat beszerzését és az Azonnali Felmérés elvégzését is szükséges megkísérelni. Ajánlott a Kiegészítő Felméréshez tartozó Nyilatkozat beszerzésével kezdeni.

V.4. Az adatfelvétel ellenőrzése

Az ellenőrzést a Koordinátor végzi saját szervezetén belül. Az ellenőrzés célja az érvényesség javítása, és a nem mintavételi hibák csökkentése a telefonos operátorok munkájának ellenőrzése által. Az ellenőrzést legalább a mintanagyság 10%-án kell elvégezni. Minden kiválasztott interjút teljes terjedelmében végig kell hallgatni. Az ellenőrnek a hallgatás során a kérdőív programban kell követnie a kérdezés menetét, és jelölnie kell a válaszadó válaszait.

Az ellenőrzésre történő kiválasztásnak az alábbi szempontok szerint kell történnie:

- a) prioritást élveznek az alábbi esetek:
 - (1) átlaghoz képes rövidebb interjúk,
 - (2) átlaghoz képest nagyobb arányú válaszmegtagadás,
 - (3) átlaghoz képest több interjút készítő operátor kérdőívei,
- b) a fenti esteken túl véletlen mintavétellel kell kiválasztani az ellenőrzésre szánt kérdőíveket,
- c) lehetőleg minden operátor kerüljön időszakonként ellenőrzésre.

Az ellenőrzés során az alábbi esetekben ismételni vagy javítani kell az interjút:

Termináció	Jelentés
Nem történt lekérdezés	Nem folyt valós interjú (az operátor maga töltötte ki az egész kérdőívet)
Nem befejezett kérdőív	A válaszadó interjú közben megszakította a kérdezést és a hátramaradt kérdéseket az operátor írta be.
Kérdések kihagyása	Az operátor a kérdőív rövidítése érdekében nem olvassa fel a kérdéseket, saját maga jelöli be a választ.
Eltérés a kérdőív szövegétől	Az operátor nem szó szerint olvassa fel a kérdéseket és a válaszokat.
Válasz sugalmazása	Az operátor a válaszadó korábbi kérdésekre adott válaszaiból valószínűsít, és megválaszolja a kérdést.
Válaszlehetőségek kihagyása	Az operátor nem olvassa fel a (az összes) válaszlehetőséget.
Nyitott kérdés rosszul rögzítése	Nyitott kérdések esetén az operátor nem írja le szó szerint azt, amit a válaszadó mond, rövidít.

Az ellenőrzés a telefonos adatfelvétellel egyidejűleg történik, így az ismétlésre ítélt interjúk azonnal törlésre és újra kérdezésre kerülnek. Amennyiben egy operátor ellenőrzött kérdőíveinek 1/3-nál több kérdőívéről bebizonyosodik, hogy nem valósult meg a lekérdezés, úgy az összes kérdőíve ismétlésre kerül.

V.5. Output

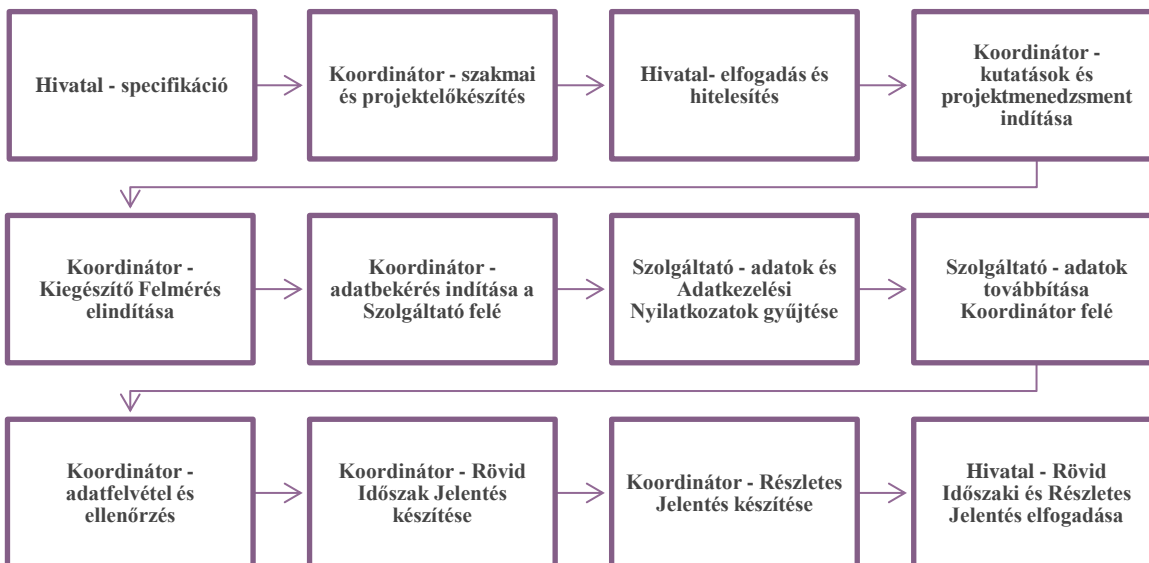
A Kiegészítő Felmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik:

- Kiegészítő Jelentések (az adott kéthavi adatfelvételnek eredményeit mutatja be);
- A szolgáltatókra bontott feldolgozás nélküli nyers adatbázisok;
- Részletes Jelentés (a felmérés lezárásaként, az évi összes adatfelvétel eredményének bemutatása országos és szolgáltatói szinten összefoglalva).

A Kiegészítő Jelentéseket a szolgáltatói adatszolgáltatásokat követő hónap utolsó napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni. A Kiegészítő Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak. A Kiegészítő Jelentés az adott kéthavi adatfelvételek eredményeit mutatja be a részletes megoszlásokat tartalmazó táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Kiegészítő Jelentés az adott kéthavi adatfelvételek eredményeit mutatja be. A Kiegészítő Jelentés az országos adatok bemutatását tartalmazza.

A Részletes Jelentést az Alapfelmérés és az Azonnali Felmérés részletes jelentésével együttesen a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni. A Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés szöveges formában az adott évben készült összes adatfelvétel eredményeit és azok értékelést, előadás formájában a kiemelésre érdemes egyes tendenciákat tartalmazza. (országos adatok és a szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan).

V.6. Folyamat



VI. Azonnali Felmérés

Az Azonnali Felmérés a víziközmű ágazat elégedettségi felmérésére szolgáló, folyamatos, esemény utáni adatfelvétel, amely a személyes, telefonos és elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolat (amennyiben a Szolgáltató biztosít ilyen lehetőséget) befejező fázisaként, az adott ügyfélkapcsolati formához illeszkedő időszakosan váltakozó 1 darab kérdés lekérdezésével kell megvalósítani. Az adatfelvétel az Alapfelmérés évében folyamatosan történik.

VI.1. Az Azonnali Felmérés által vizsgált területek

- ügyfélszolgálati iroda megközelíthetősége, nyitvatartási rendje, komfortja;
- várakozási idő hossza;
- ügyintéző segítőkészsége, udvariassága, kommunikációja, megjelenése, stb.;
- ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, eredményessége;
- telefonos ügyfélszolgálat elérhetőségének gyorsasága;
- online felület gyorsasága, kezelhetősége, információtartalma;
- ügyfélszolgálati tevékenységgel való elégedettség;
- ügyintézés gyorsasága, szakszerűsége, eredményessége.

Az alkalmazandó kérdések listája jelen FEF Szabályzat „D” mellékletében található.

VI.2. A kérdések váltakoztatása

Az Azonnali Felmérés során felteendő kérdések automatikus változtatása kétféle módon történhet:

- Véletlenszerűen, a lehetséges kérdések közül. Egy kérdés megválaszolását követően, egy véletlenszerűen kiválasztott új kérdés jelenik meg, és a következő felhasználó már ezt az új kérdést válaszolja meg.
- Gördülő módon, amikor a kérdés megválaszolást követően a következő felhasználó, fixen, a soron következő kérdést kapja meg.

A Szolgáltatóknak törekedniük kell a véletlenszerű kérdésváltakoztatás módszerének alkalmazására..

Az alkalmazott kérdésváltási módszertől függetlenül a Szolgáltatónak olyan adatgyűjtési módszert kell kidolgoznia, amely biztosítja, hogy egyértelműen meghatározható legyen, hogy melyik kérdésre, milyen válaszokat adtak a felhasználók.

VI.3. Adatfelvételi módszerek és követelmények

Az Azonnali Felmérés adatfelvétele során minden olyan felhasználót meg kell kérdezni, aki személyes, telefonos vagy elektronikus (online, e-mail) ügyfélkapcsolati formát választott.

Az Azonnali Felmérés kiemelt szempontja, hogy az alkalmazása ne jelentsen jelentős többletfeladatot se a felhasználó, se az ügyintézők számára, és ne befolyásolja negatívan a szolgáltatási színvonalmutatók értékét. A Szolgáltató ügyintézője a személyes és a telefonos ügyfélkapcsolat esetében a felhasználó figyelmét egyértelműen köteles felhívni az ügyintézés során az Azonnali Felmérésben való részvétel lehetőségére. Az elektronikus ügyintézési csatornákon (e-mail, online) egyértelmű, jól látható, a szöveggörnyezettől elkülönülő tájékoztató felhívást kell alkalmaznia a Szolgáltatónak az Azonnali Felmérés végzésére, és abban való részvételre vonatkozóan.

A valamennyi ügyintézési csatorna esetében működtetendő automatizált adatfelvételi módszerekre vonatkozó technológiai és egyéb követelmények az alábbiak:

- A személyes ügyfélszolgálatokon
 - az ügyintézőtől függetlenül működtethető ügyfél-visszajelző panelek kiépítése, azoknak a felhasználók részére – az ügyintézői rálátást kizáró módon való – biztosított folyamatos fizikai hozzáférhetőségével,
 - kontrasztos háttérrel, jól olvashatóan az Azonnali Felmérésben való közreműködésre felkérő szöveg és a megválaszolendő kérdés megjelenítésének folyamatos biztosítása a teljes ügyintézési folyamat során,
 - az ügyfél-visszajelző paneleken tilos a felhasználók figyelmének elterelését okozó reklám, marketing stb. információk megjelenítése,
 - kapcsolat kiépítése az ügyfélhívó rendszerrel annak érdekében, hogy a VI.6. pontban előírt adatok rendelkezésre álljanak,
- a telefonos ügyfélszolgálatokon nyomógombos, ügyintézői közreműködést nem igénylő, automatikus visszajelzés lehetőségének kiépítése és folyamatos biztosítása,
- az elektronikus ügyintézési csatornákon (online, e-mail) elektronikus értékelés lehetőségének kiépítése szükséges, a felhasználó figyelmét válaszadásra felhívó megjelenítési megoldások alkalmazásával, online ügyintézés esetében folyamatban épített módon.

VI.4. Az adatfelvétel folyamata

Az adatfelvétel teljes mértékben a Szolgáltató kompetenciájába tartozik, annak végrehajtásáért teljes mértékben a Szolgáltató felelős. Az adatfelvétel technikájáról jelen FEF Szabályzat alapvető kritériumokat és határidőket tartalmaz, amelyeket be kell betartani, és amelyek az automatikus digitális megoldások alkalmazásának egyetemessége felé mutatnak.

Az adatfelvételi rendszerek részletes specifikációiról a Szolgáltató maga dönt. Mivel ebben az esetben adatfelvételenként csupán egy-egy kérdés vizsgálatára van lehetőség, a következő követelményeket kell betartani az Azonnali Felmérés adatfelvételeivel kapcsolatban:

1. minden, a Szolgáltató munkatársaival történt kapcsolatfelvétel esetén biztosítani szükséges az adatfelvétel lehetőségét;
2. az adatfelvétel során biztosítani kell az önkéntes és az anonim válaszadás lehetőségét független és befolyástól mentes környezetben,
 - a. tilos összekötni a személyes ügyfél adatokat és a válaszokat;
 - b. a válaszadót semmilyen előny és semmilyen hátrány nem érheti a részvételével kapcsolatban;
 - c. kiemelten fontos biztosítani a befolyástól mentes kitöltés környezetét,
3. a folyamatos adatfelvétel érdekében napi mentéseket kell végezni; nyilvántartásokat kell vezetni,
4. folyamatosan (.sav vagy .xls adatbázisban) rendelkezésre kell tudni bocsátani a megelőző napig a tárgyhavi időszak összes megkérdezés eredményét,
5. biztosítani szükséges a vizsgálandó kérdések véletlenszerű folyamatos váltakozását, random megjelenítését vagy napi változtatását,
6. biztosítani szükséges, hogy a személyes, a telefonos és az elektronikus ügyfélszolgálat (online, e-mail) válaszainak összegzését végző személy az összegzés összeállítása során ne tudja megváltoztatni az ügyfelek által leadott véleményeket,
7. célszerű olyan azonnali online vezető jelzési vagy riportkészítési rendszer kiépítése, amely alkalmazásával az ügyfélszolgálatért felelős vezető folyamatosan nyomon tudja követni a felhasználói értékelések alakulását, lehetőséget biztosítva ezzel számára az azonnali beavatkozásra.

8. Nem kizárt a különböző felmérésekben való együttes részvétel, így az Azonnali Felmérésben való részvétel nem zárja ki egy-egy ügyféltől a Kiegészítő Felméréshez tartozó Adatkezelési Nyilatkozat beszerzését. A személyes és telefonos ügyfélmegkeresések alkalmával a Kiegészítő Felméréshez tartozó Nyilatkozat beszerzését és az Azonnali Felmérés elvégzését is szükséges megkísérelni, ajánlott a Kiegészítő Felméréshez tartozó Nyilatkozat beszerzésével kezdeni.

VI.5. Adatszolgáltatási kötelezettség

Az Azonnali Felmérés végrehajtása során keletkezett adatokat tartalmazó adatbázist a Szolgáltatónak kizárólag az Alapfelmérés évében, havi rendszerességgel, minden tárgyhót követő hónap 10. napjáig – az utolsót a felmérést követő év január 10-ig – kell megküldeni a Hivatalnak.

VI.6. Adatállomány tartalma

Az adatállomány formátumára és tartalmára vonatkozó követelmény-specifikációt jelen FEF Szabályzat „K” melléklete tartalmazza. Az itt megadott formátumtól, adatstruktúrától és az „L” melléklet szerinti fájlnevezési konvencióktól eltérni nem lehet. Amennyiben egy-egy adat nem áll rendelkezésre, az adott részt kitöltetlenül kell hagyni.

VI.7. Az adatfelvétel ellenőrzése

Az ellenőrzés során a Koordinátornak kizárólag az adatbázisok logikai ellenőrzését kell elvégeznie. Az adatbázisok előállításának módját nem kell vizsgálnia. A logikai ellenőrzés során az adatbázisok szerkezetét, illetve adatok tulajdonságait, a kódok megfelelőségét kell vizsgálni.

VI.8. Output

Az Azonnali Felmérés végleges kimenetét a Koordinátor által készített jelentések képezik:

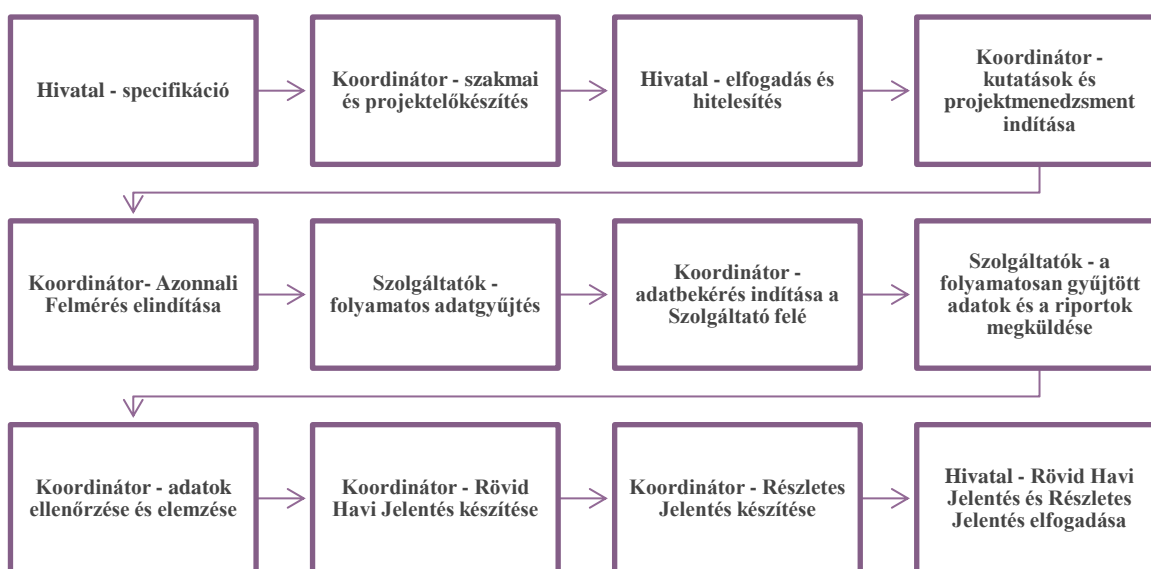
- Azonnali Jelentések (az adott havi adatfelvétel eredményeinek bemutatása);
- Részletes Jelentés (a felmérés lezárásaként, az évi összes adatfelvétel eredményének bemutatása országos és szolgáltatói szinten összefoglalva).

Az Azonnali Jelentést az adatszolgáltatást követő hónap elsejéig kell a Koordinátornak elkészíteni. Az Azonnali Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó Táblakötetekkel (.xlsx) együtt. Az Azonnali Jelentés az adott havi adatfelvételek eredményeit mutatja be.

Az Azonnali Jelentés a szolgáltatói adatokkal kapcsolatos főbb megállapításokat tartalmazza az adott időszakra vonatkozóan.

A Részletes Jelentést az Alapfelmérés és a Kiegészítő Felmérés részletes jelentésével együttesen a felmérést követő év február 28. napjáig kell a Koordinátornak elkészíteni. Részletes Jelentést a Koordinátornak szöveges dokumentumban (.docx) és előadás (.pptx) formájában kell átadnia a Hivatalnak a részletes megoszlásokat tartalmazó táblakötetekkel (.xlsx) együtt. A Részletes Jelentés szöveges formában az adott évben készült összes adatfelvétel eredményeit és azok értékelését, előadás formájában a kiemelésre érdemes egyres tendenciákat tartalmazza (országos adatok és az szolgáltatónkénti adatok bemutatása, minden egyes szolgáltatóra vonatkozóan).

VI.9. Folyamat



VII. Mellékletek jegyzéke

- A melléklet – MEKH Adatkezelési Tájékoztató
- B melléklet – Alapfelmérés kérdőíve
- C melléklet – Kiegészítő Felmérés kérdőíve
- D melléklet – Azonnali Felmérés kérdőíve
- E melléklet – Ellenőrző kérdőív
- F melléklet – Kitöltési segédlet
- G melléklet – Adatkezelési nyilatkozat – Alapfelmérés
- H melléklet – Adatkezelési nyilatkozat – Kiegészítő Felmérés
- I melléklet – Felhasználói elérhetőségi információk formátumának meghatározása az Alapfelmérés ellenőrzéséhez
- J melléklet – Felhasználói elérhetőségi információk formátumának meghatározása a Kiegészítő Felmérés végrehajtásához
- K melléklet – Azonnali Felmérés során alkalmazandó adatbázis formátumának meghatározása
- L melléklet – Szintaktikai meghatározás a FEF adatszolgáltatásai során alkalmazandó fájlnevezésekhez