

Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2013.01.01 - 06.30. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	256	
1. Általános felvilágosítás	34	13,3%
2. Nyomtatvány beszerzése	23	9,0%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	42	16,4%
4. Fellebbezés előterjesztése	7	2,7%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	29	11,3%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	0	0,0%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	0	0,0%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	1	0,4%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	1	0,4%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	1	0,4%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elveszett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	44	17,2%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	11	4,3%
13. Hiánypótlás teljesítése	19	7,4%
14. Egyéb	44	17,2%
2.) Mennyi ideig várákokozott az ügyintézésre?	252	
1. 10 percet sem	76	30,2%
2. 10-30 perc között	106	42,1%
3. 30-60 perc között	52	20,6%
4. 1 óránál többet	16	6,3%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	2	0,8%
3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?	246	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	212	86,2%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	29	11,8%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	5	2,0%
4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?	200	
1. Sajtó, televízió, rádió	69	34,5%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	36	18,0%
3. Interneten	32	16,0%
4. E-mail-ben vagy levélben	1	0,5%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	3	1,5%
6. Ismerősöktől	20	10,0%
7. Egyéb úton	39	19,5%

5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?	227			
1. Igen, van.	146		64,3%	
2. Nincs tudomásom.	81		35,7%	
6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?	225			
1. Igen	38		16,9%	
2. Nem	166		73,8%	
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	21		9,3%	
7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?	96			
1. Igen	29		30,2%	
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	22		22,9%	
3. Nem	45		46,9%	
8.) Milyennek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?	192			
1. Jónak tartom	90		46,9%	
2. Nem ismerem	102		53,1%	
9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?			megfelelt	nem megfelelő
1. Ügyintézés gyorsasága	238	122	51,3%	116 48,7%
2. Ügyfélfogadás körülményei	234	73	31,2%	161 68,8%
3. Ügyintézés közérthetősége	231	134	58,0%	97 42,0%
4. Ügyintézés segítőkészsége	236	162	68,6%	74 31,4%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	231	82	35,5%	149 64,5%
10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?	188			
1. Javult	93		49,5%	
2. Nem változott	91		48,4%	
3. Romlott	4		2,1%	
11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?	244			
1. Kiváló	47		19,3%	
2. Jó, de lehetne még javítani	51		20,9%	
3. Átlagos	99		40,6%	
4. Nem megfelelő	47		19,2%	