

Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2013.07.01 - 12.31. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?	58	
1. Általános felvilágosítás	7	12,1%
2. Nyomtatvány beszerzése	4	6,9%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	8	13,8%
4. Fellebbezés előterjesztése	3	5,2%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	5	8,6%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	0	0,0%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	0	0,0%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	2	3,5%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	0	0,0%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	0	0,0%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elveszett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	0	0,0%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	0	0,0%
13. Hiánypótlás teljesítése	6	10,3%
14. Egyéb	23	40,0%
2.) Mennyi ideig várt az ügyintézésre?	58	
1. 10 perccel kevesebb	28	48,3%
2. 10-30 perc között	23	39,7%
3. 30-60 perc között	6	10,3%
4. 1 óránál többet	0	0,0%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	1	1,7%
3.) Sikeresen oldotta-e problémáját, kéréseit megoldásában?	57	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	53	93,0%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	4	7,0%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	0	0,0%
4.) Honnan szerezte tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?	57	
1. Sajtó, televízió, rádió	10	17,5%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	18	31,6%
3. Interneten	8	14,0%
4. E-mail-ben vagy levélben	0	0,0%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	3	5,3%
6. Ismerősektől	11	19,3%
7. Egyéb úton	7	12,3%

5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?	57				
1. Igen, van.	40	70,2%			
2. Nincs tudomásom.	17	29,8%			
6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?	56				
1. Igen	6	10,7%			
2. Nem	37	66,1%			
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	13	23,2%			
7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?	22				
1. Igen	5	22,7%			
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	6	27,3%			
3. Nem	11	50,0%			
8.) Milyennek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?	49				
1. Jónak tartom	17	34,7%			
2. Nem ismerem	32	65,3%			
9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?		megfelelt		nem megfelelő	
1. Ügyintézés gyorsasága	57	43	75,5%	14	24,5%
2. Ügyfélfogadás körülményei	58	30	51,7%	28	48,3%
3. Ügyintézés közérthetősége	58	50	86,2%	8	13,8%
4. Ügyintézés segítőkészsége	58	53	91,4%	5	8,6%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	58	33	56,9%	25	43,1%
10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?	56				
1. Javult	26	46,4%			
2. Nem változott	30	53,6%			
3. Romlott	0	0,0%			
11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?	57				
1. Kiváló	13	22,8%			
2. Jó, de lehetne még javítani	12	21,1%			
3. Átlagos	21	36,8%			
4. Nem megfelelő	11	19,3%			