

## Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2014.01.01 - 06.30. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
<b>1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?</b>	<b>332</b>	
1. Általános felvilágosítás	46	13,9%
2. Nyomtatvány beszerzése	39	11,8%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	53	16,0%
4. Fellebbezés előterjesztése	12	3,6%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	30	9,0%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	3	0,9%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	1	0,3%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	8	2,4%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	5	1,5%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	1	0,3%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elvesztett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	62	18,7%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	27	8,1%
13. Hiánypótlás teljesítése	26	7,8%
14. Egyéb	19	5,7%
<b>2.) Mennyi ideig várákokozott az ügyintézésre?</b>	<b>331</b>	
1. 10 perccet sem	159	48,0%
2. 10-30 perc között	142	43,0%
3. 30-60 perc között	11	3,3%
4. 1 óránál többet	3	0,9%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	16	4,8%
<b>3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?</b>	<b>330</b>	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	300	90,9%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	28	8,5%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	2	0,6%
<b>4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?</b>	<b>332</b>	
1. Sajtó, televízió, rádió	68	20,5%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	102	30,7%
3. Interneten	49	14,8%
4. E-mail-ben vagy levélben	7	2,1%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	11	3,3%
6. Ismerősöktől	54	16,3%
7. Egyéb úton	41	12,3%

<b>5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?</b>	<b>331</b>			
1. Igen, van.	222	67,1%		
2. Nincs tudomásom.	109	32,9%		
<b>6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?</b>	<b>332</b>			
1. Igen	77	23,9%		
2. Nem	203	63,0%		
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	42	13,1%		
<b>7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?</b>	<b>134</b>			
1. Igen	45	33,6%		
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	50	37,3%		
3. Nem	39	29,1%		
<b>8.) Milyennek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?</b>	<b>284</b>			
1. Jónak tartom	125	44,0%		
2. Nem ismerem	159	56,0%		
<b>9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?</b>		<b>megfelelt</b>		<b>nem megfelelő</b>
1. Ügyintézés gyorsasága	<b>332</b>	277 83,4%	55	16,6%
2. Ügyfélfogadás körülményei	<b>326</b>	163 50,0%	163	50,0%
3. Ügyintézés közérthetősége	<b>332</b>	280 84,3%	52	15,7%
4. Ügyintézés segítőkészsége	<b>332</b>	306 92,2%	26	7,8%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	<b>332</b>	187 56,3%	145	43,7%
<b>10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?</b>	<b>318</b>			
1. Javult	185	58,2%		
2. Nem változott	128	40,2%		
3. Romlott	5	1,6%		
<b>11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?</b>	<b>310</b>			
1. Kiváló	54	17,4%		
2. Jó, de lehetne még javítani	93	30,0%		
3. Átlagos	122	39,4%		
4. Nem megfelelő	41	13,2%		