

## Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2016.07.01 - 12.31. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
<b>1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?</b>	<b>454</b>	
1. Általános felvilágosítás	82	18,1%
2. Nyomtatvány beszerzése	42	9,3%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	70	15,4%
4. Fellebbezés előterjesztése	19	4,2%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	49	10,8%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	3	0,7%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	0	0,0%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	1	0,2%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	1	0,2%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	2	0,5%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elvesztett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	80	17,6%
12. Méltányossági nyugdíjemelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	47	10,4%
13. Hiánypótlás teljesítése	34	7,5%
14. Egyéb	24	5,3%
<b>2.) Mennyi ideig várákozott az ügyintézésre?</b>	<b>454</b>	
1. 10 percet sem	180	39,7%
2. 10-30 perc között	182	40,1%
3. 30-60 perc között	68	15,0%
4. 1 óránál többet	17	3,7%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	7	1,5%
<b>3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?</b>	<b>454</b>	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	377	83,0%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	74	16,3%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	3	0,7%
<b>4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?</b>	<b>453</b>	
1. Sajtó, televízió, rádió	88	19,4%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	98	21,6%
3. Interneten	59	13,0%
4. E-mail-ben vagy levélben	4	0,9%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	13	2,9%
6. Ismerősöktől	73	16,1%
7. Egyéb úton	118	26,1%

<b>5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?</b>	<b>454</b>		
1. Igen, van.	305	67,2%	
2. Nincs tudomásom.	149	32,8%	
<b>6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?</b>	<b>454</b>		
1. Igen	120	26,4%	
2. Nem	272	59,9%	
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	62	13,7%	
<b>7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?</b>	<b>136</b>		
1. Igen	49	36,0%	
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	71	52,2%	
3. Nem	16	11,8%	
<b>8.) Milyenek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?</b>	<b>454</b>		
1. Jónak tartom	180	39,7%	
2. Nem ismerem	274	60,3%	
<b>9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?</b>		<b>megfelelt</b>	<b>nem megfelelő</b>
1. Ügyintézés gyorsasága	<b>454</b>	267 61,78%	187 38,22%
2. Ügyfélfogadás körülményei	<b>454</b>	138 28,34%	316 71,66%
3. Ügyintézés közérthetősége	<b>454</b>	335 75,48%	119 24,52%
4. Ügyintézés segítőkészsége	<b>454</b>	358 82,48%	96 17,52%
5. Ügyfélfogadás nyitva tartása	<b>454</b>	187 46,50%	267 53,50%
<b>10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?</b>	<b>454</b>		
1. Javult	163	35,9%	
2. Nem változott	256	56,4%	
3. Romlott	35	7,7%	
<b>11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?</b>	<b>453</b>		
1. Kiváló	25	5,5%	
2. Jó, de lehetne még javítani	97	21,4%	
3. Átlagos	213	47,0%	
4. Nem megfelelő	118	26,1%	