

## Ügyfélelégedettség mérésének adatai

2017.01.01 - 06.30. közötti időszakban

	válaszadók száma és százalékos megoszlása	
<b>1.) Milyen célból kereste fel az ügyfélszolgálatot?</b>	<b>452</b>	
1. Általános felvilágosítás	99	21,9%
2. Nyomtatvány beszerzése	32	7,1%
3. Nyugellátás és egyéb ellátás iránti igény benyújtása	80	17,7%
4. Fellebbezés előterjesztése	7	1,6%
5. A folyamatban lévő ügyben érdeklődés	48	10,6%
6. Folyamatban lévő másodfokú ügyben érdeklődés	2	0,5%
7. Elmaradt munkáltatói adatszolgáltatás teljesítése	1	0,2%
8. Hatósági bizonyítvány igénylése	2	0,4%
9. Egyeztetési eljárás iránti kérelemmel összefüggő tájékoztatáskérés	2	0,4%
10. Megállapodás-kötés kezdeményezése, tájékoztatás kérés	2	0,4%
11. Nyugdíjfolyósítással kapcsolatos érdeklődés, bejelentés (lakcímváltozás, pénzforgalmi számlaszám bejelentése, elvesztett nyugdíjas igazolás pótlása, haláleset bejelentése, stb)	75	16,6%
12. Méltányossági nyugdíjmelés, egyszeri segély iránti kérelem benyújtása	31	6,9%
13. Hiánypótlás teljesítése	51	11,3%
14. Egyéb	20	4,4%
<b>2.) Mennyi ideig várákozott az ügyintézésre?</b>	<b>452</b>	
1. 10 percet sem	182	40,3%
2. 10-30 perc között	199	44,0%
3. 30-60 perc között	58	12,8%
4. 1 óránál többet	5	1,1%
5. Előre egyeztetett időpontra jöttem	8	1,8%
<b>3.) Sikerrel ját-e problémája, kérelme megoldásában?</b>	<b>452</b>	
1. Igen, valamennyi kérdésemre megfelelő tájékoztatást, felvilágosítást kaptam.	385	85,2%
2. Igen, de maradtak még megválaszolatlan kérdéseim.	62	13,7%
3. Nem, és feltett kérdéseimre sem kaptam kielégítő választ.	5	1,1%
<b>4.) Honnan szerez tudomást az Ön számára fontos, a nyugdíjbiztosítást érintő információkról?</b>	<b>452</b>	
1. Sajtó, televízió, rádió	91	20,1%
2. Telefonos érdeklődés valamelyik nyugdíjbiztosítási igazgatási szervnél	90	19,9%
3. Interneten	62	13,7%
4. E-mail-ben vagy levélben	17	3,8%
5. Szórolapokból, tájékoztatókból	5	1,1%
6. Ismerősöktől	89	19,7%
7. Egyéb úton	98	21,7%

<b>5.) Van-e tudomása arról. Hogy nyugdíjbiztosítási ügyeit elektronikus úton is intézheti?</b>	<b>452</b>		
1. Igen, van.	313	69,3%	
2. Nincs tudomásom.	139	30,7%	
<b>6.) Élt már az elektronikus ügyintézés lehetőségével?</b>	<b>452</b>		
1. Igen	142	31,4%	
2. Nem	259	57,3%	
3. Kipróbálnám, de nincs lehetőségem igénybe venni.	51	11,3%	
<b>7.) Ha intézte már valamelyik nyugdíjbiztosítási ügyét elektronikus úton, elégedett volt-e?</b>	<b>162</b>		
1. Igen	53	32,7%	
2. Részben, mert papír alapú dokumentumokat is csatolnom kellett	82	50,6%	
3. Nem	27	16,7%	
<b>8.) Milyenek találja a honlapunkon (www.onyf.hu) található nyomtatványokat, kitöltési útmutatókat, ügyintézési tájékoztatókat?</b>	<b>451</b>		
1. Jónak tartom	175	38,8%	
2. Nem ismerem	276	61,2%	
<b>9.) Hogyan értékeli az alábbiakat?</b>		<b>megfelelt</b>	<b>nem megfelelő</b>
1. Ügyintézés gyorsasága	<b>451</b>	249 55,21%	202 44,79%
2. Ügyfelfogadás körülményei	<b>451</b>	121 26,83%	330 73,17%
3. Ügyintézés közérthetősége	<b>451</b>	348 77,16%	103 22,84%
4. Ügyintézés segítőkészsége	<b>451</b>	379 84,04%	72 15,96%
5. Ügyfelfogadás nyitva tartása	<b>451</b>	159 35,25%	292 64,75%
<b>10.) Korábbi tapasztalataihoz képest hogyan ítéli meg a nyújtott szolgáltatás minőségét?</b>	<b>451</b>		
1. Javult	132	29,3%	
2. Nem változott	290	64,3%	
3. Romlott	29	6,4%	
<b>11.) Egyéb intézményekhez viszonyítva hogyan értékeli a kiszolgáló helységeket (ügyfélváró, mosdó, büfé)?</b>	<b>452</b>		
1. Kiváló	22	4,9%	
2. Jó, de lehetne még javítani	114	25,2%	
3. Átlagos	228	50,4%	
4. Nem megfelelő	88	19,5%	