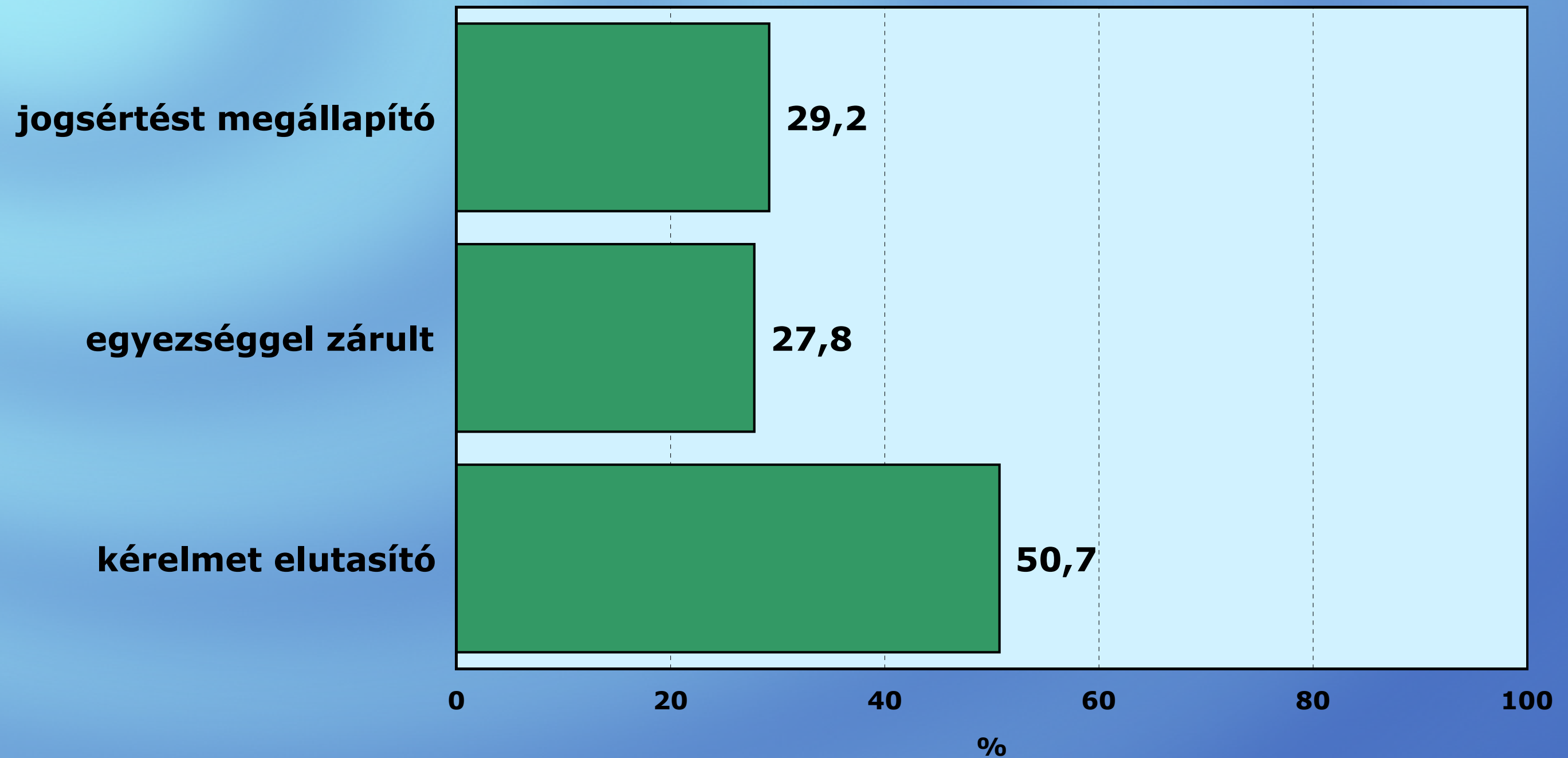




Ügyfélelégedettség-mérés 2014-ben hozott határozatok esetében

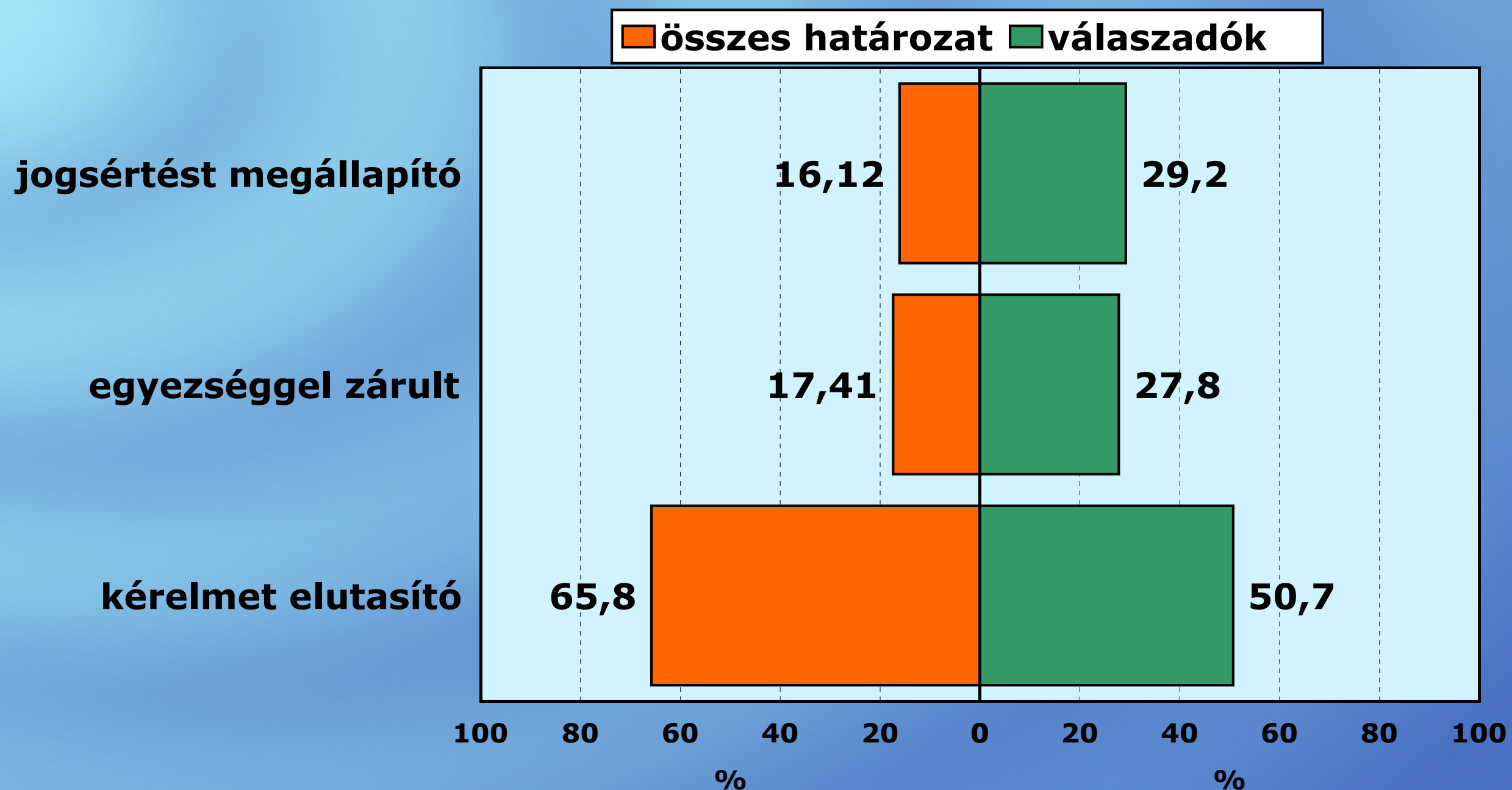
**A határozat típusa a válaszadók körében
("Igen" válaszok aránya)**



Ügyfélélelgedettség-mérés 2014.

**Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

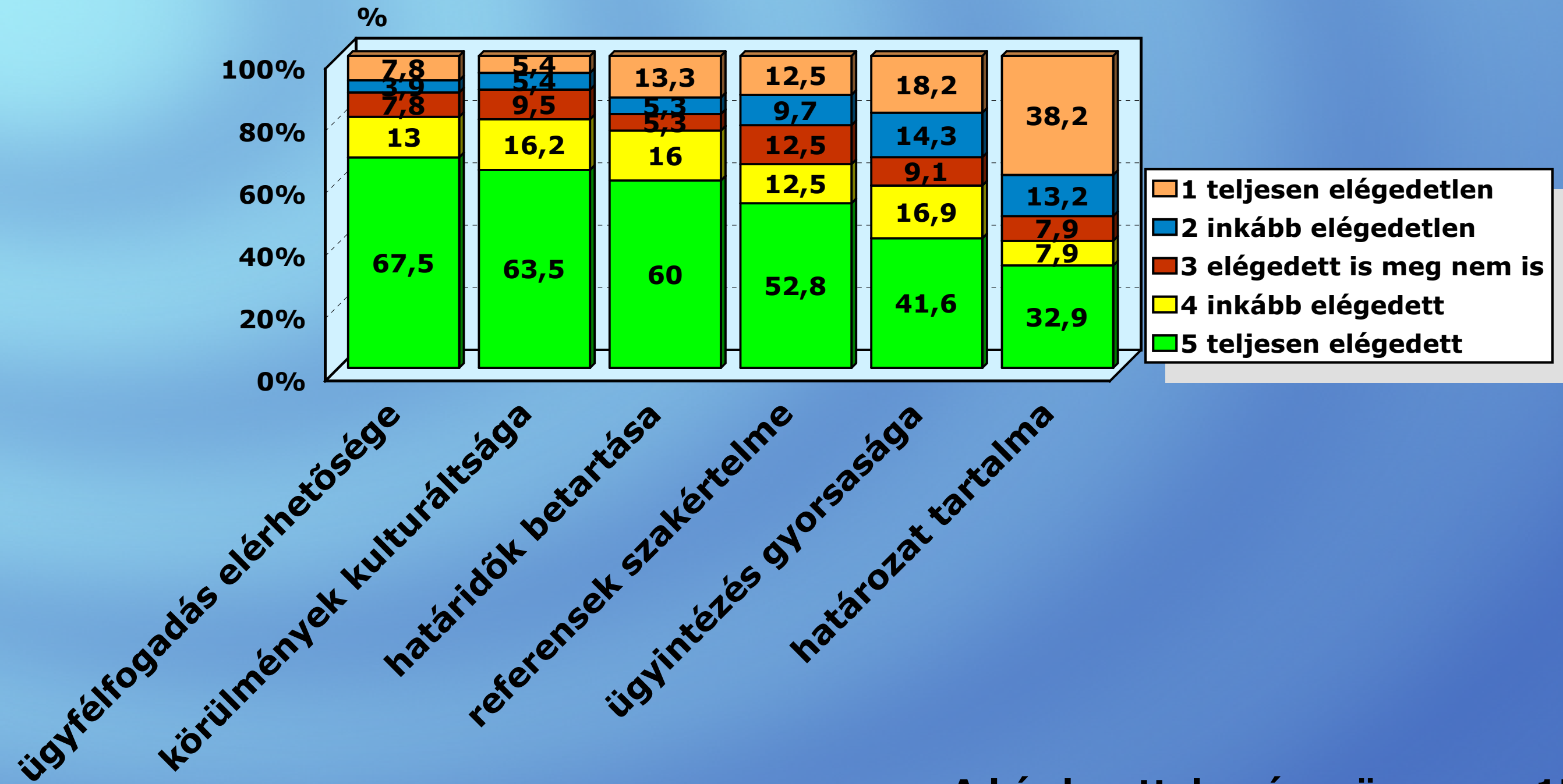
A határozat típusainak megoszlása összesen és a válaszadók körében



A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

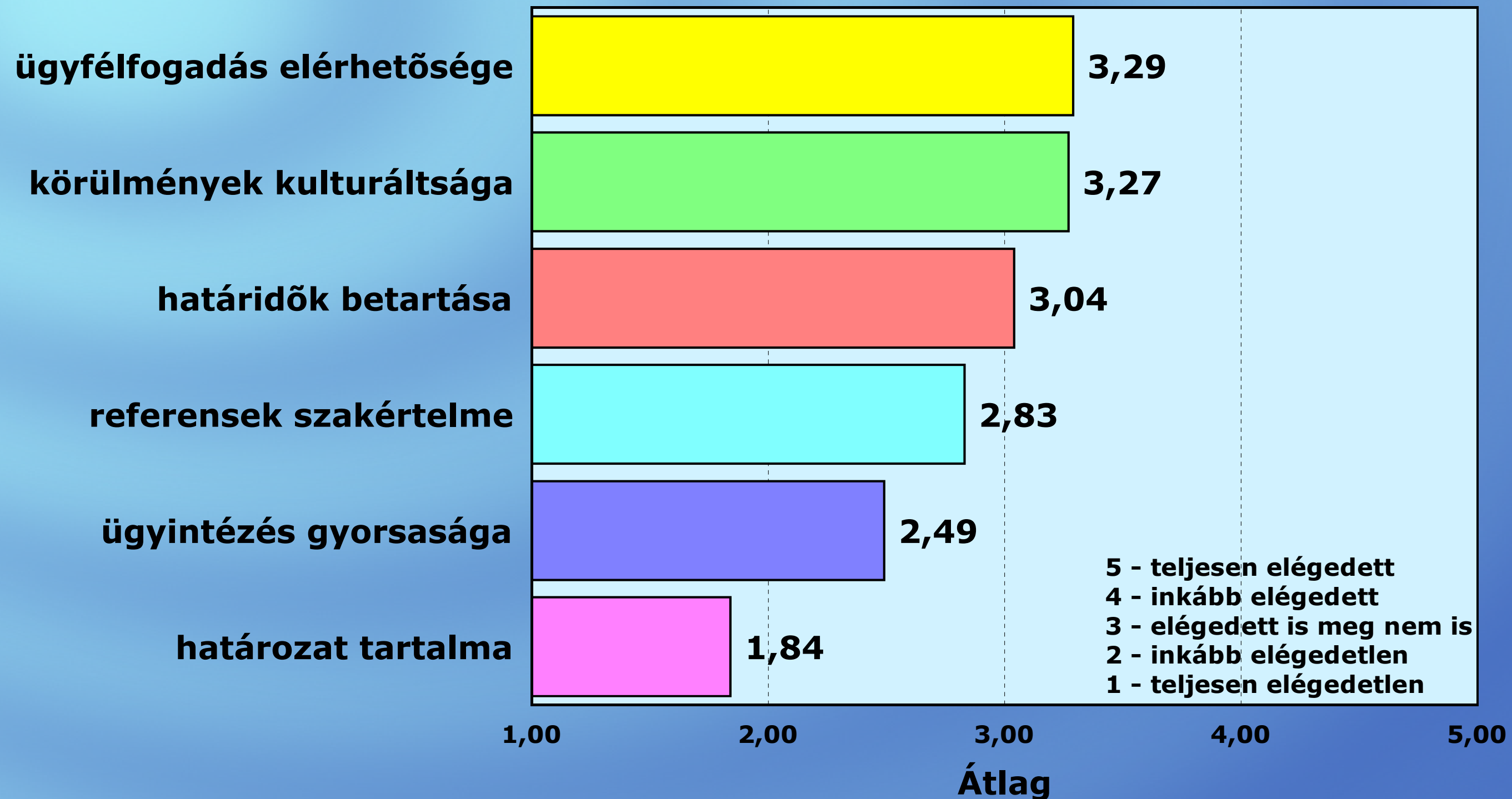
Milyen mértékben volt elégedett vagy elégedetlen az alábbi tényezőkkel az ügyintézés során?



Ügyfélélelgedettség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
 Válaszadók száma összesen 79 fő
 Válaszadói hajlandóság: 52,3%

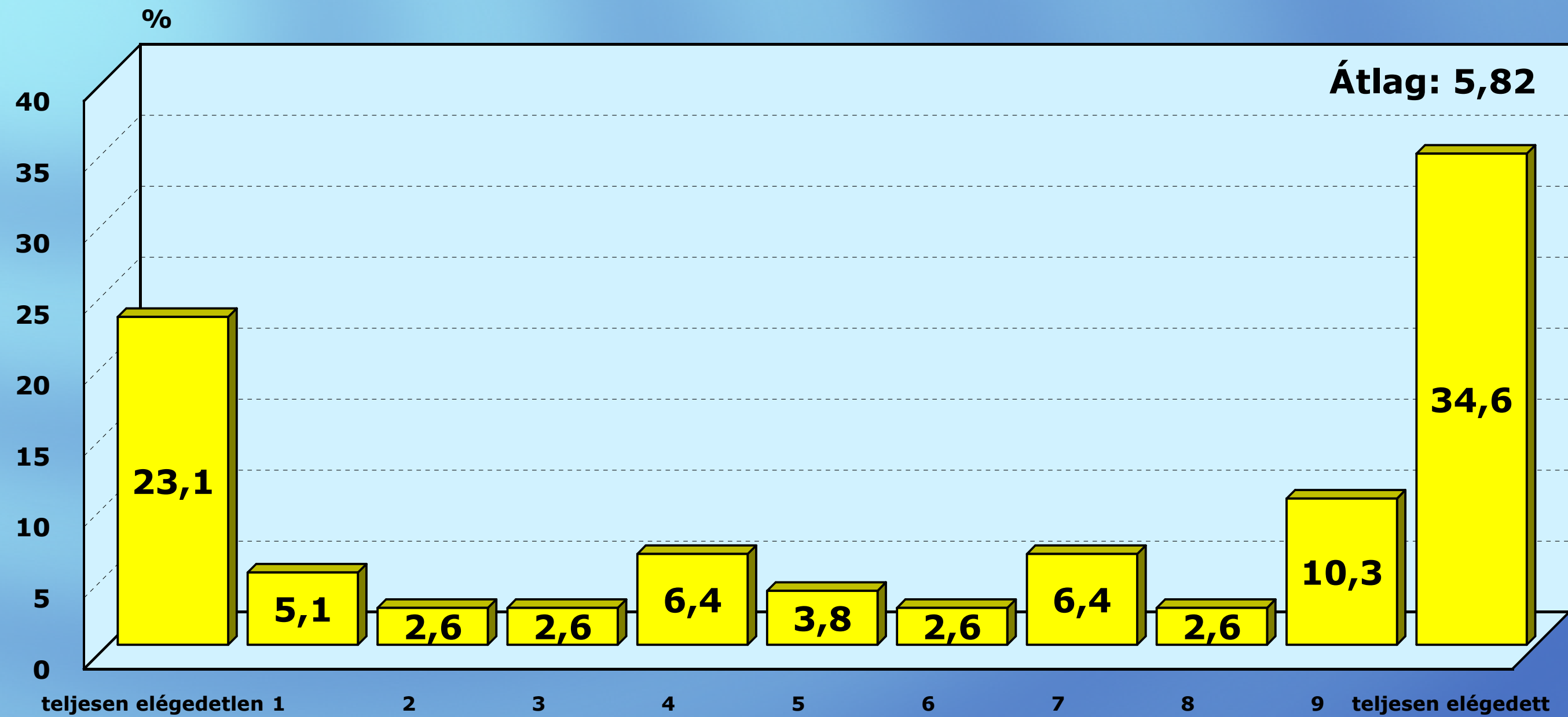
Milyen mértékben volt elégedett vagy elégedetlen az alábbi tényezőkkel az ügyintézés során?



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

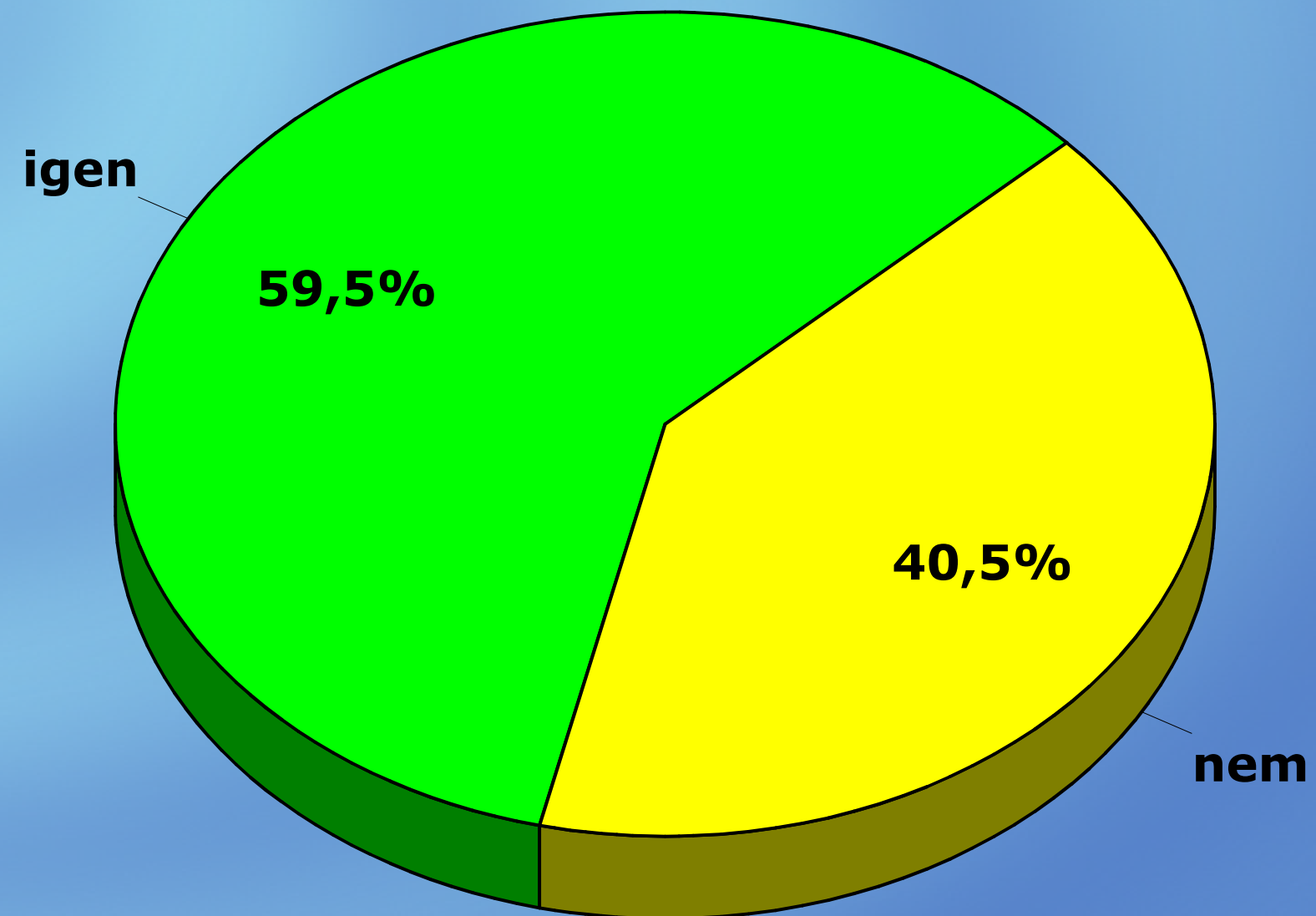
Mindent egybevetve mennyire volt megelégedve az ügyintézés színvonalával?



Ügyfélélegedtség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadási hajlandóság: 52,3%**

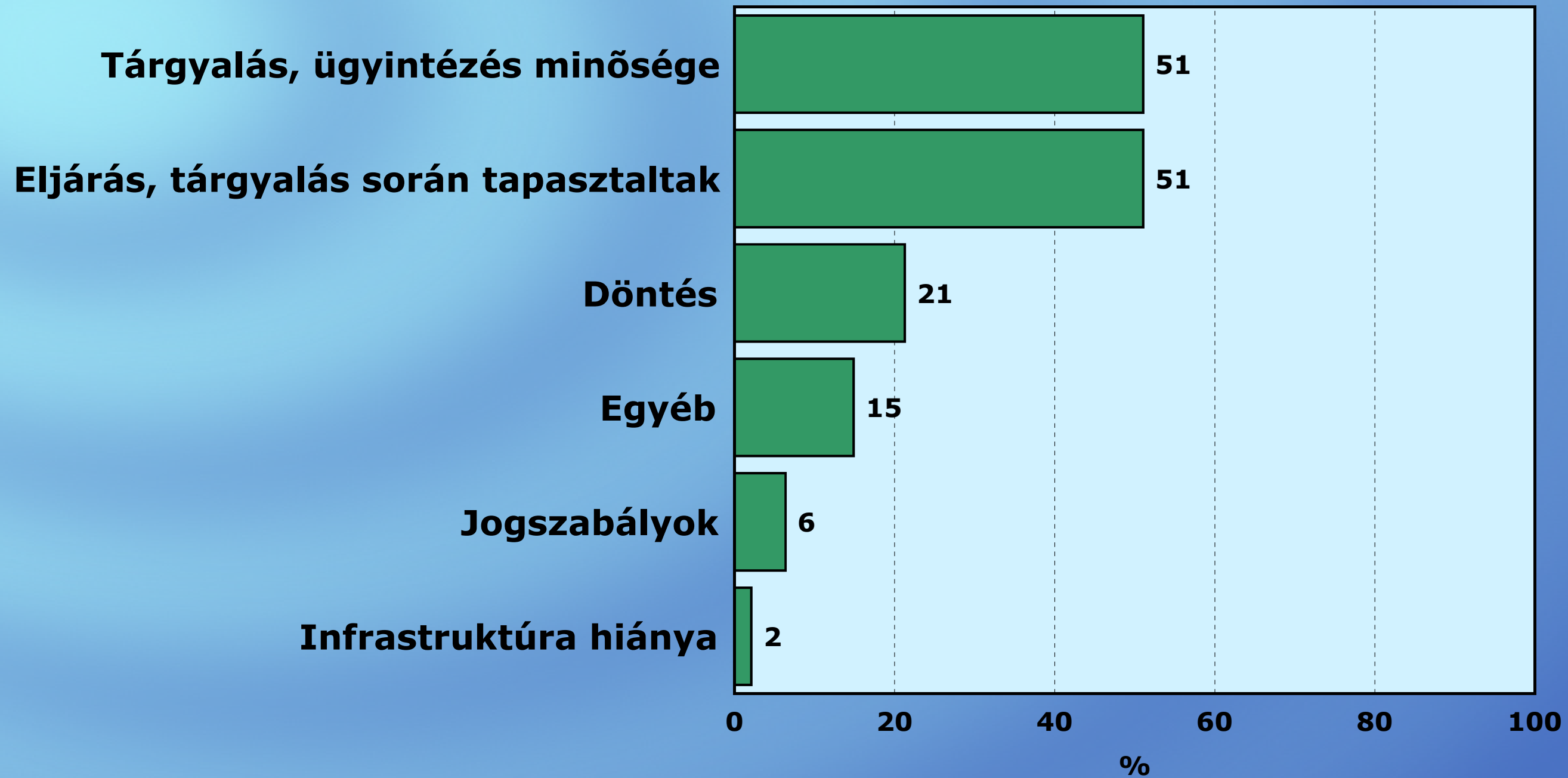
Okozott-e valami problémát az eljárás során?



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

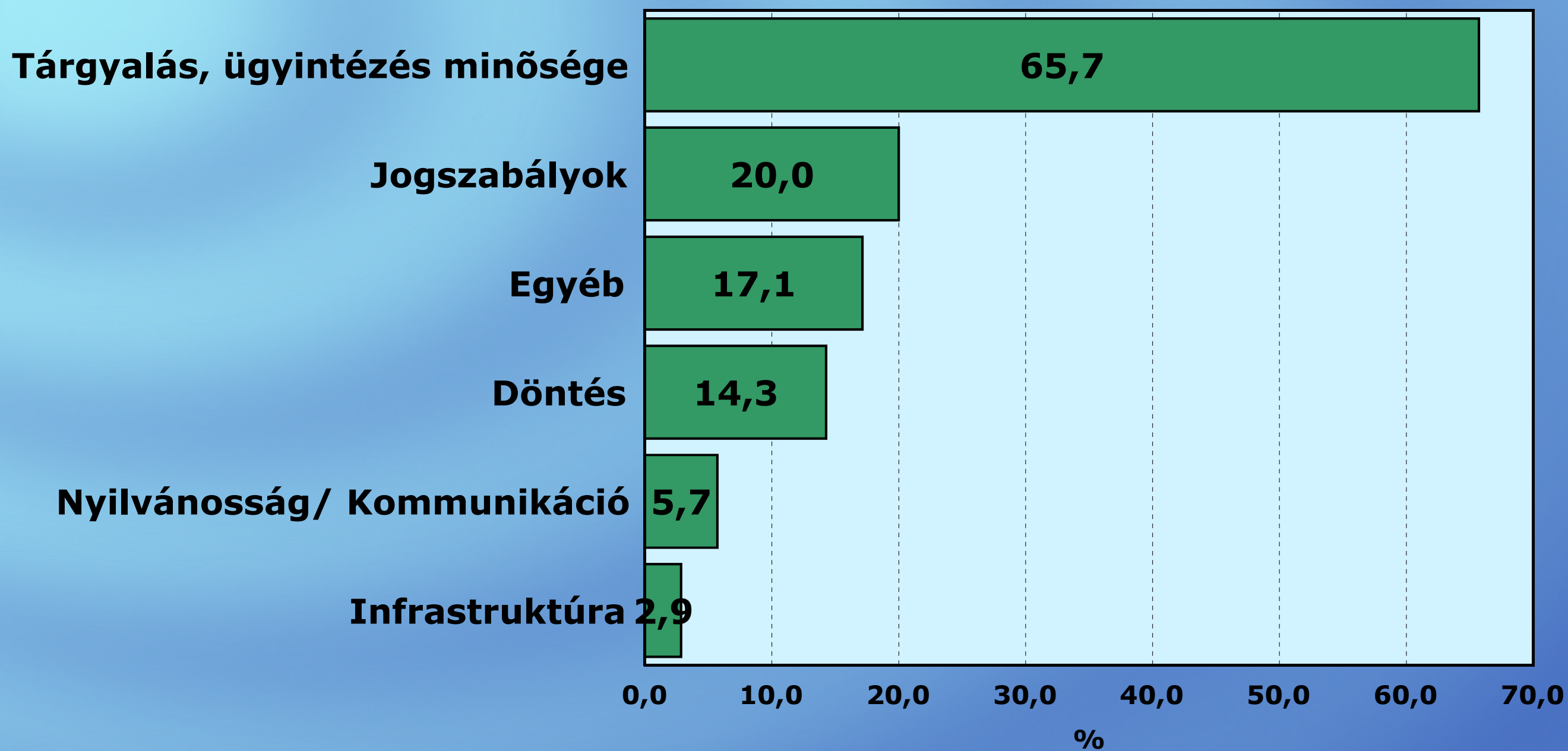
A probléma kategóriája, ami konkrét bosszúságot okozott a panaszosnak



Ügyfélélegedtség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

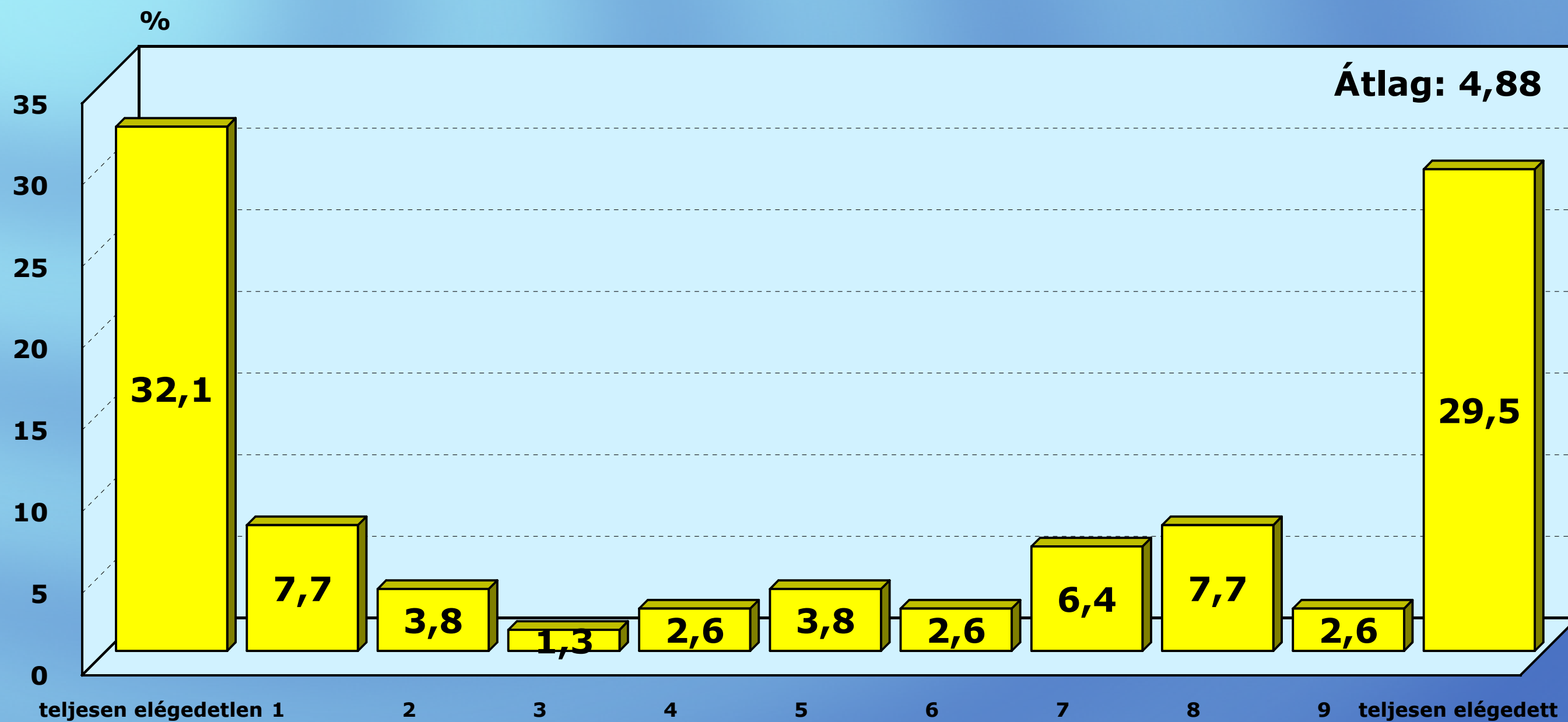
A javaslat kategóriája



Ügyfélélegedtség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadási hajlandóság: 52,3%

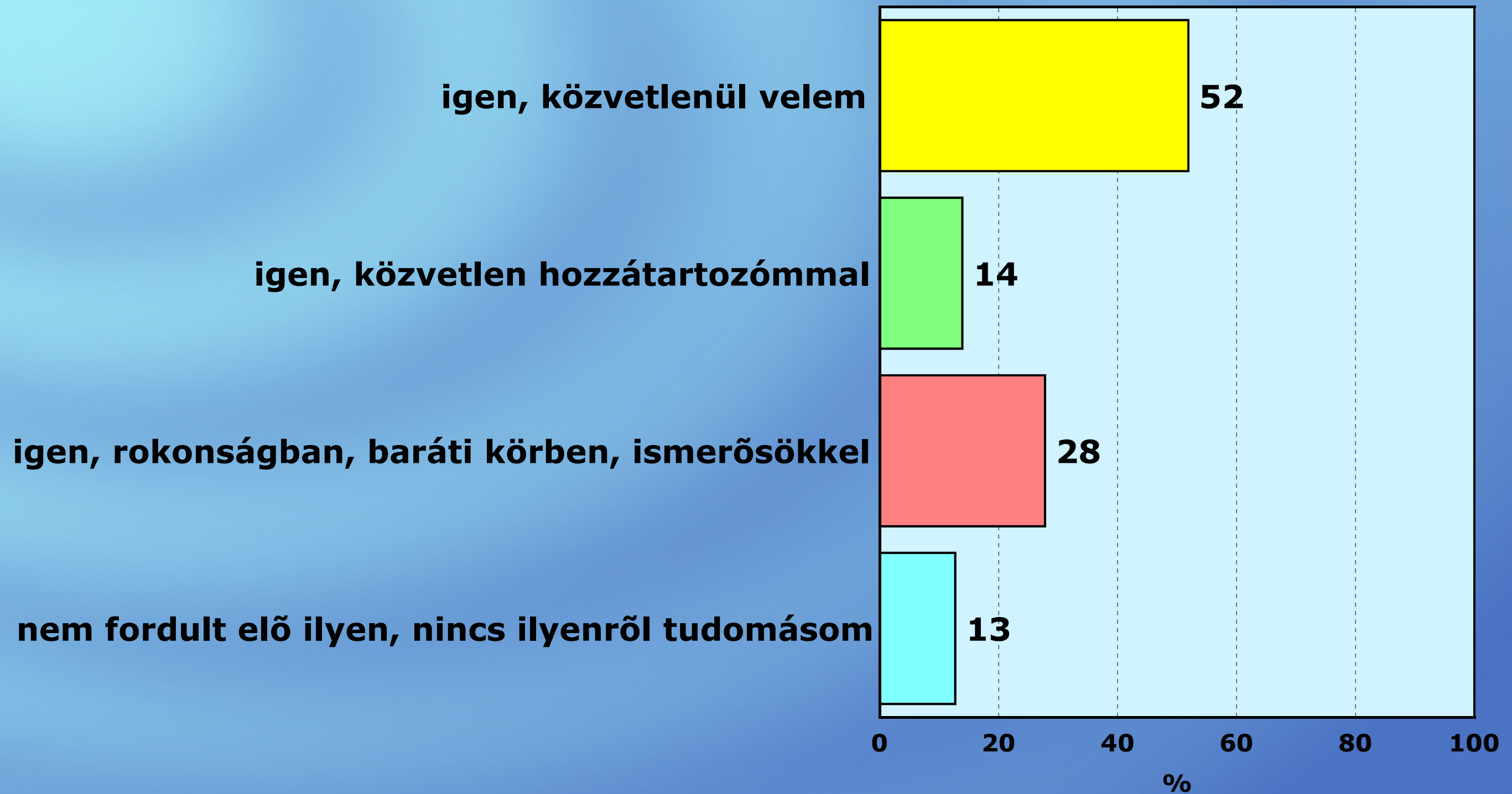
Mindent egybevetve mennyire volt megelégedve az ügyének kimenetelével?



Ügyfélélegedtség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

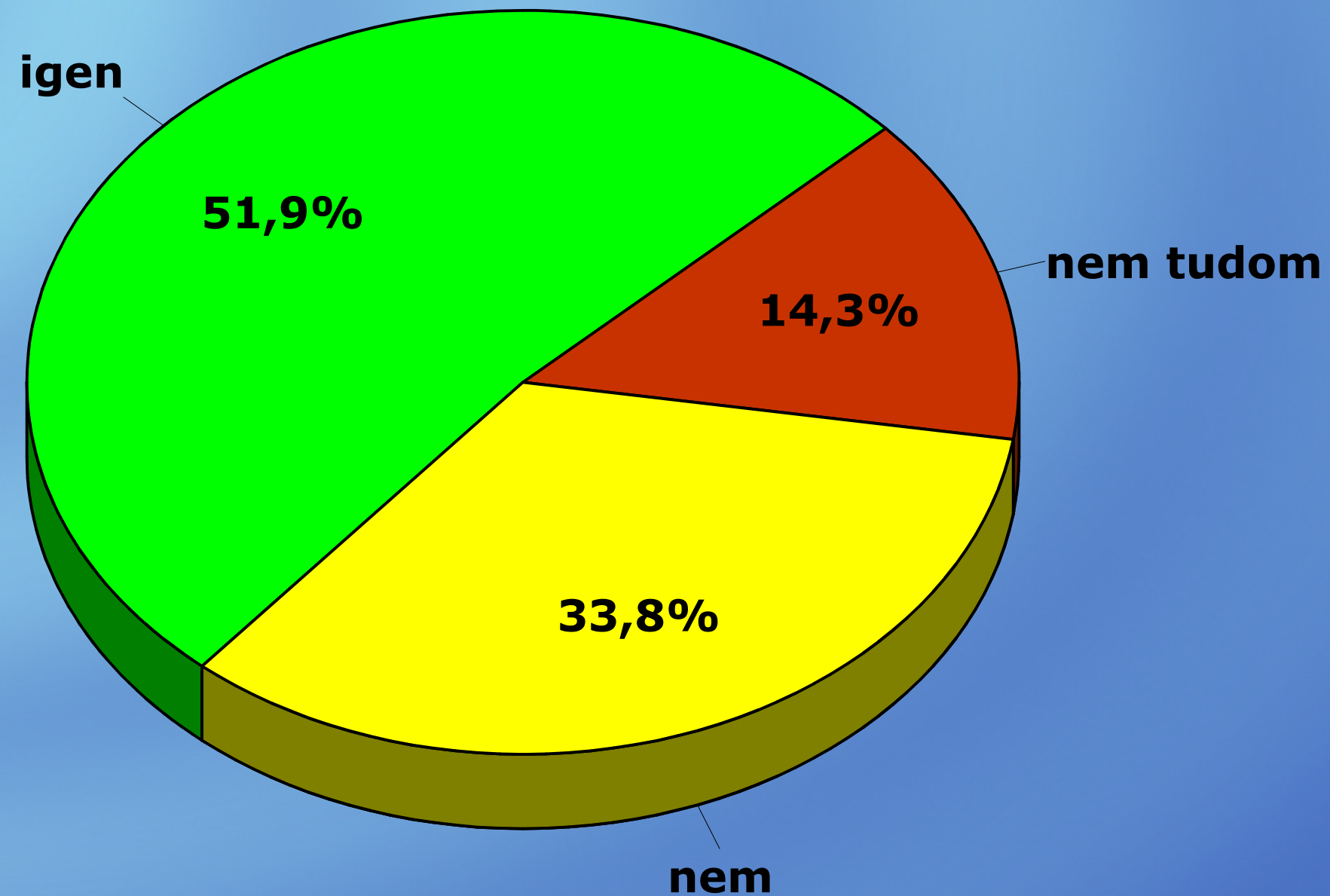
**Előfordult-e az elmúlt egy év során, hogy diszkrimináció érte Önt, vagy közvetlen környezetét?
(Igen említések aránya)**



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

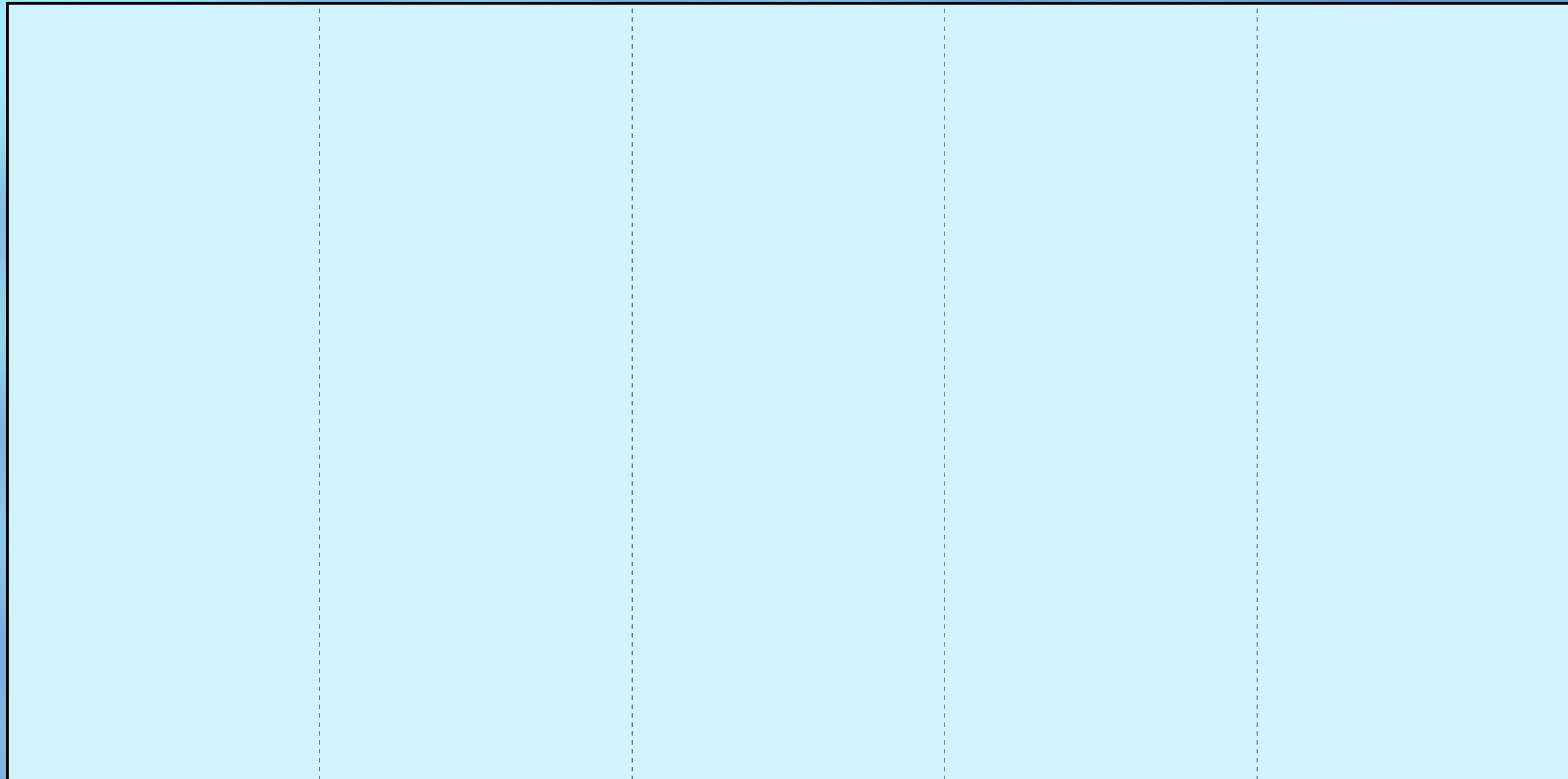
Ha ismételten hátrányos megkülönböztetés érné, meglévő tapasztalatai alapján ismételten felkeresné-e az EBH-t?



**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

Miért nem kezdeményezne újabb eljárást az EBH-nál?

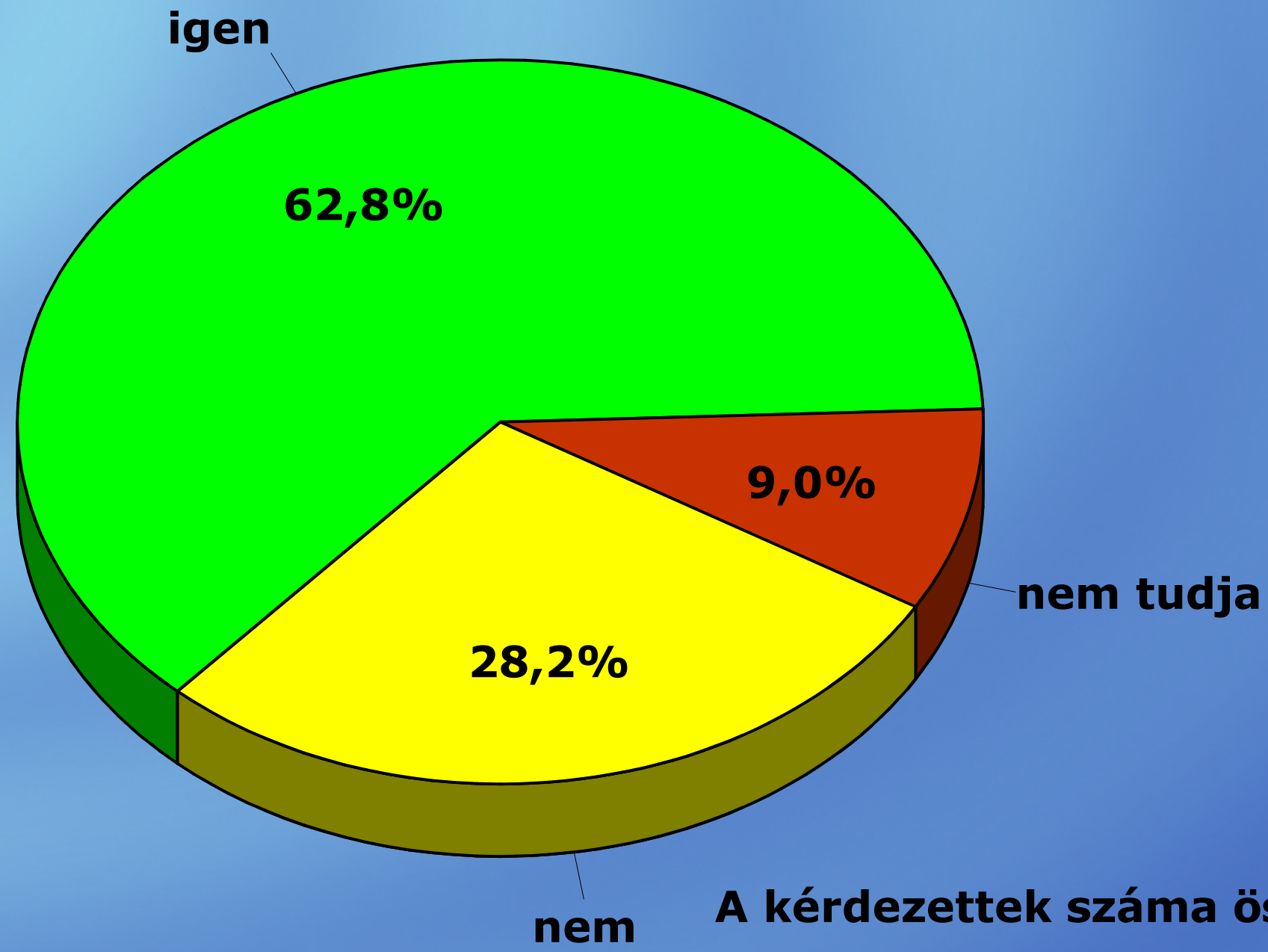


%

Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

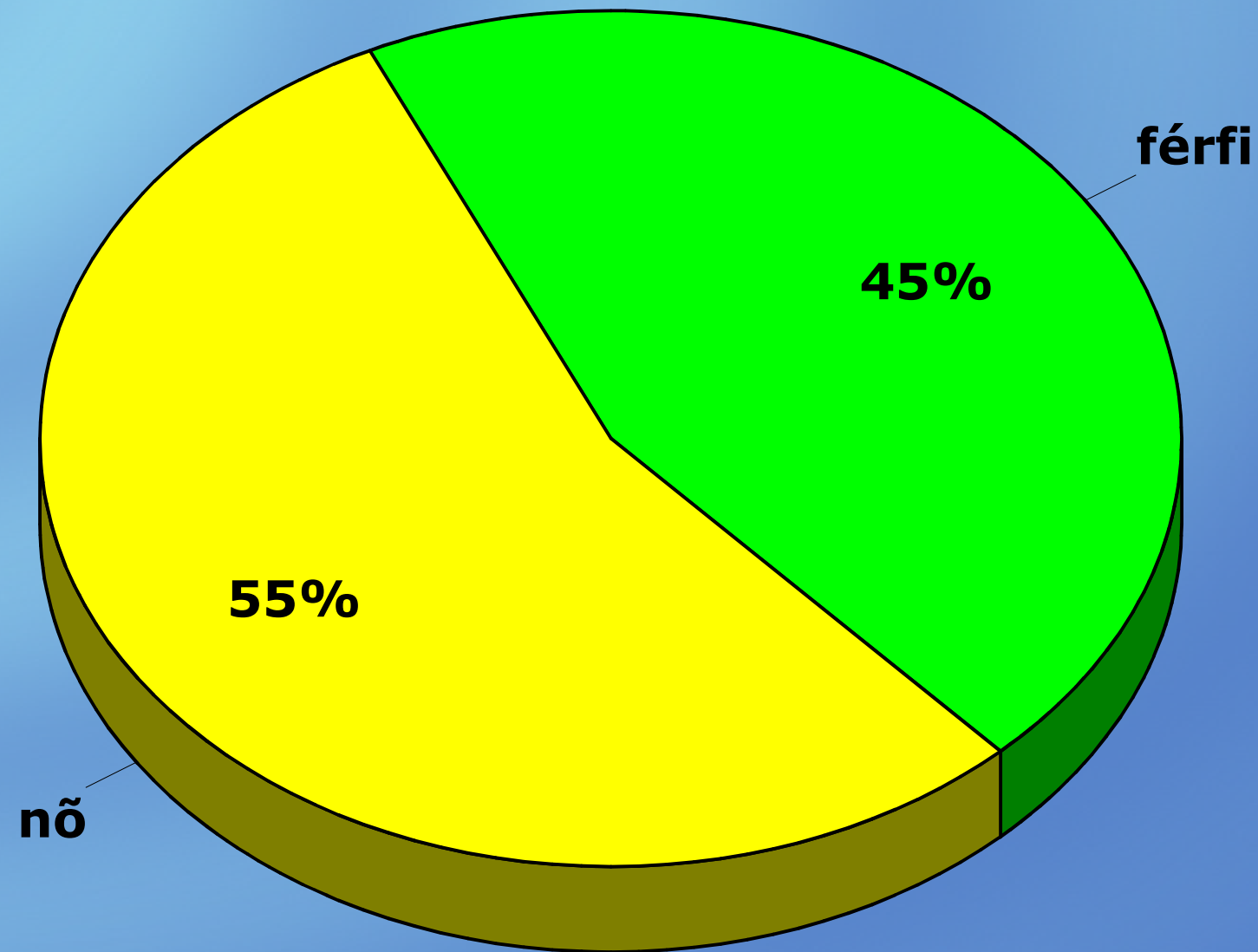
Ajánlaná-e, ajánlotta-e szívesen az EBH-t ismerőseinek, ha őket bármilyen hátrányos megkülönböztetés éri?



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

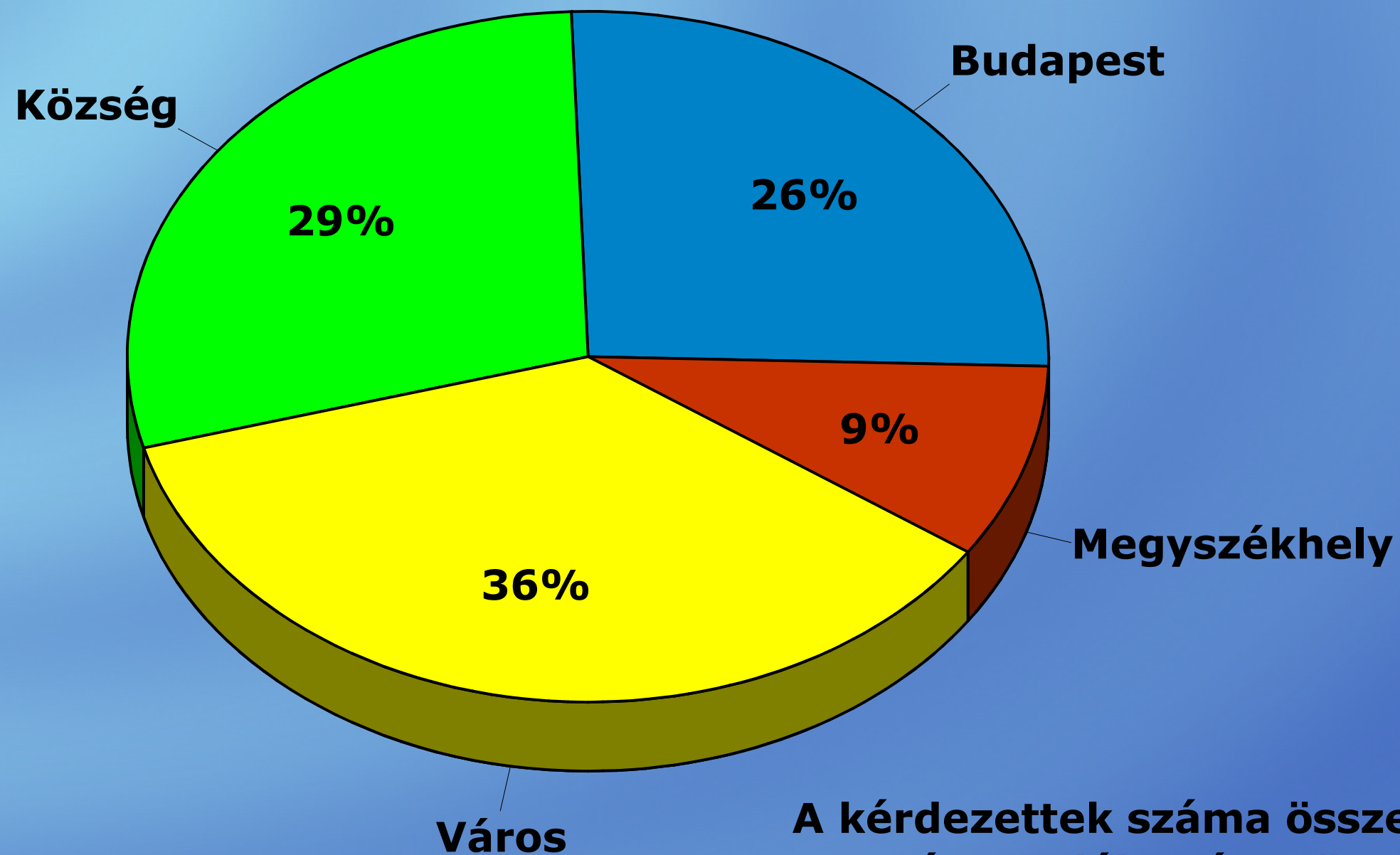
**Kérdőívet kitöltő ügyfelek
Demográfiai adatai: neme**



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadási hajlandóság: 52,3%**

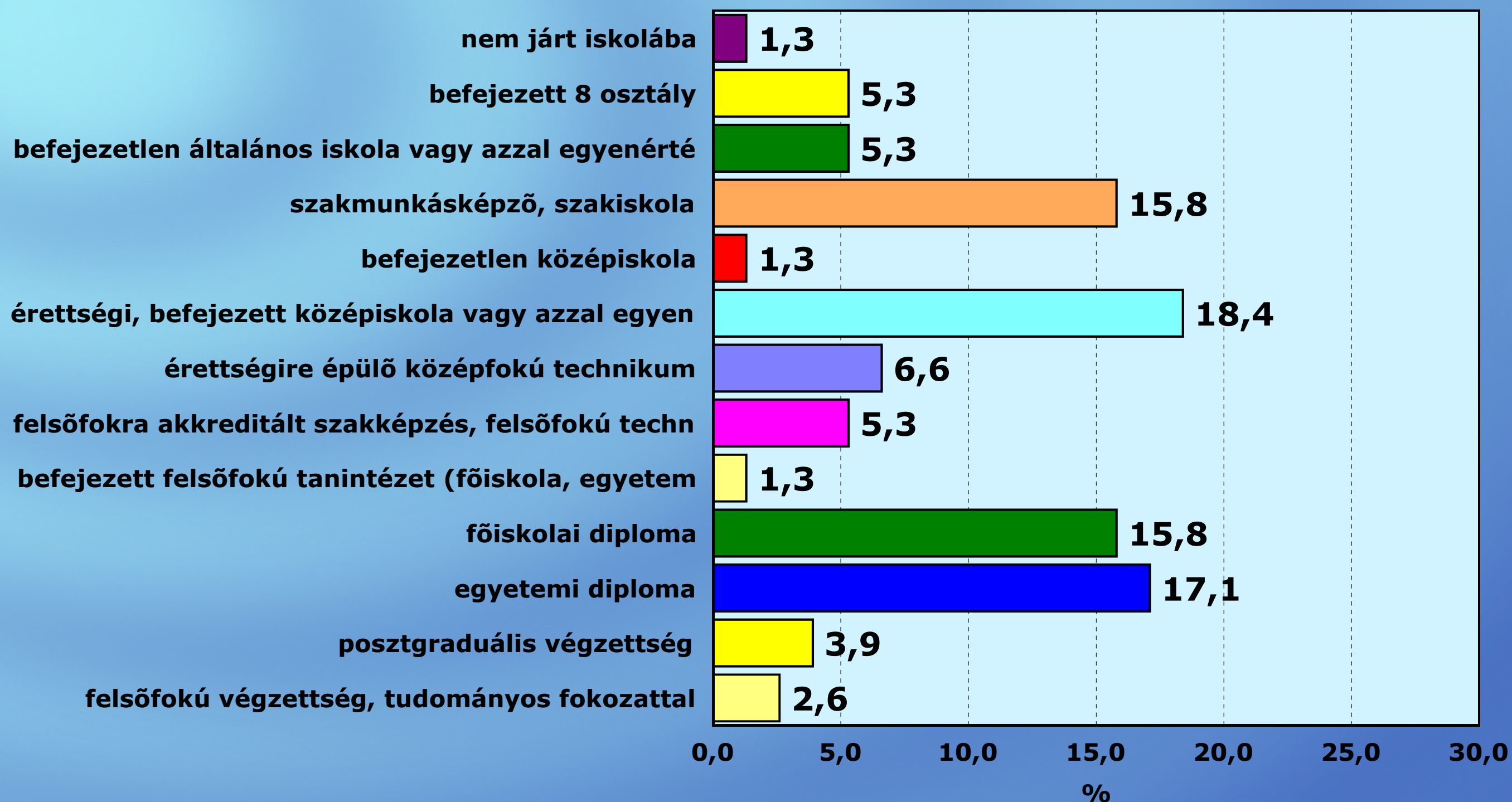
**Kérdőívet kitöltő ügyfelek
Demográfiai adatai: lakóhelye**



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

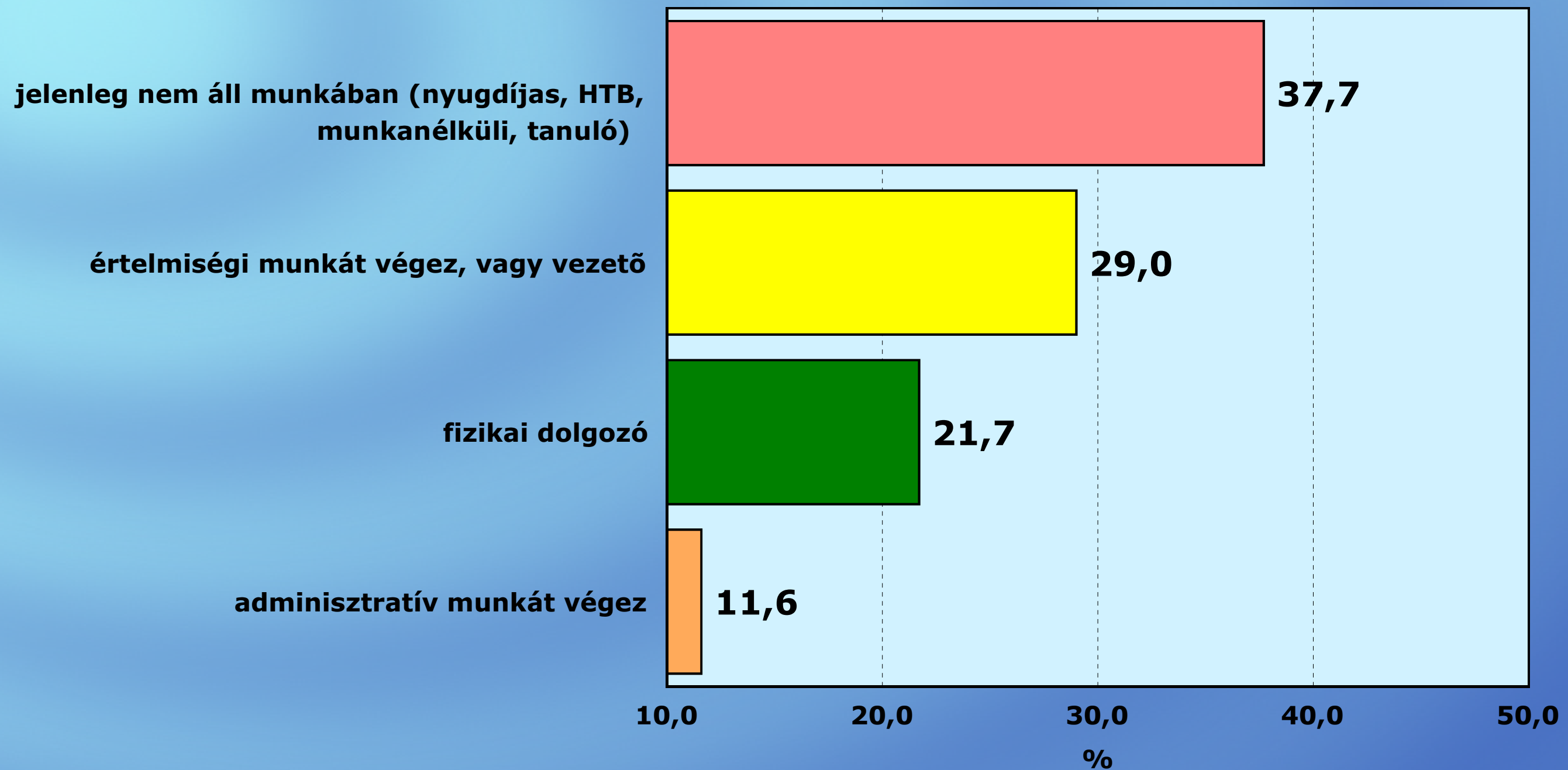
Kérdőívet kitöltő ügyfelek Demográfiai adatai: legmagasabb iskolai végzettség



Ügyfélélelgedettség-mérés 2014.

Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

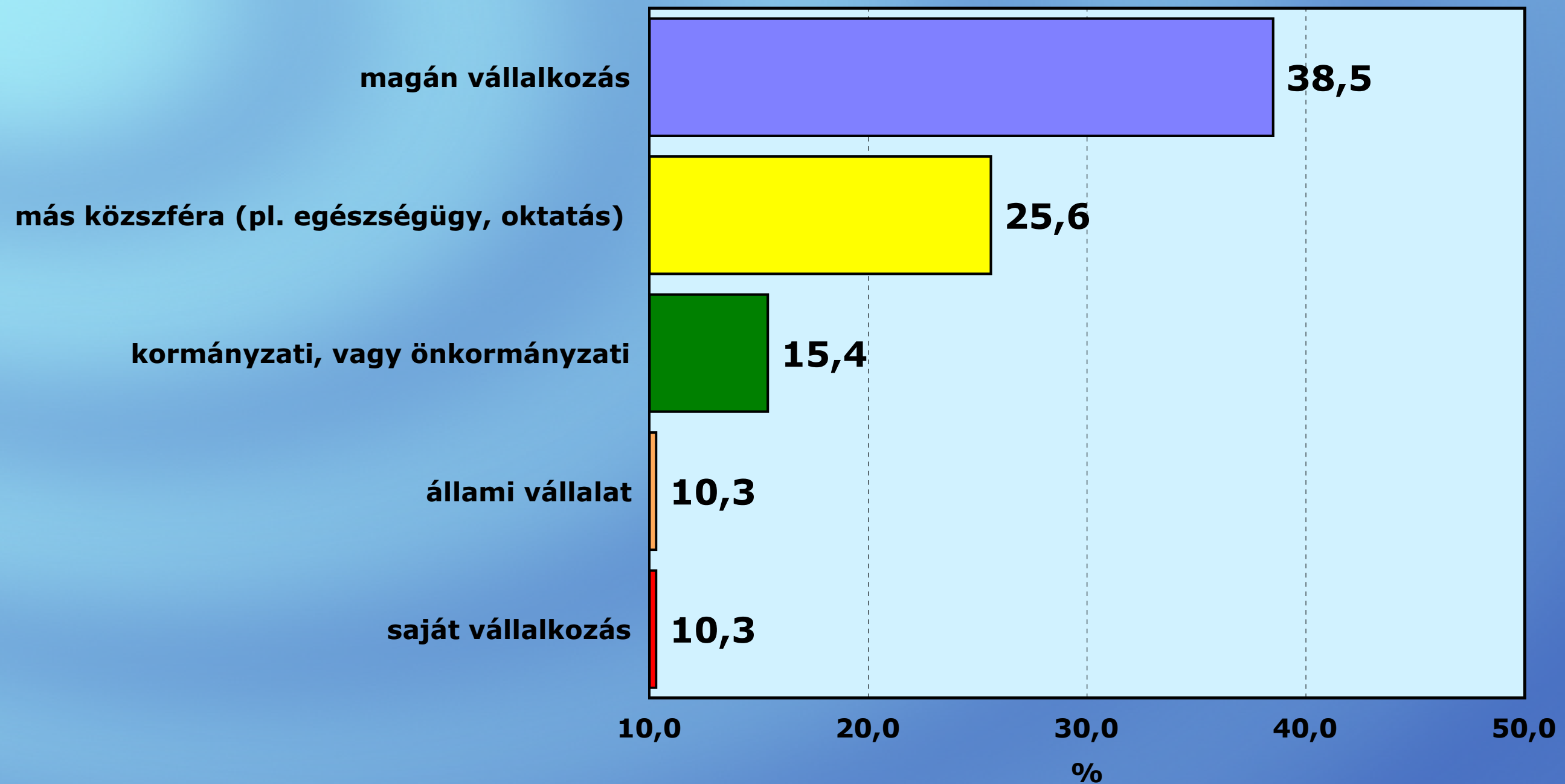
Kérdőívet kitöltő ügyfelek Demográfiai adatai: foglalkozása



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

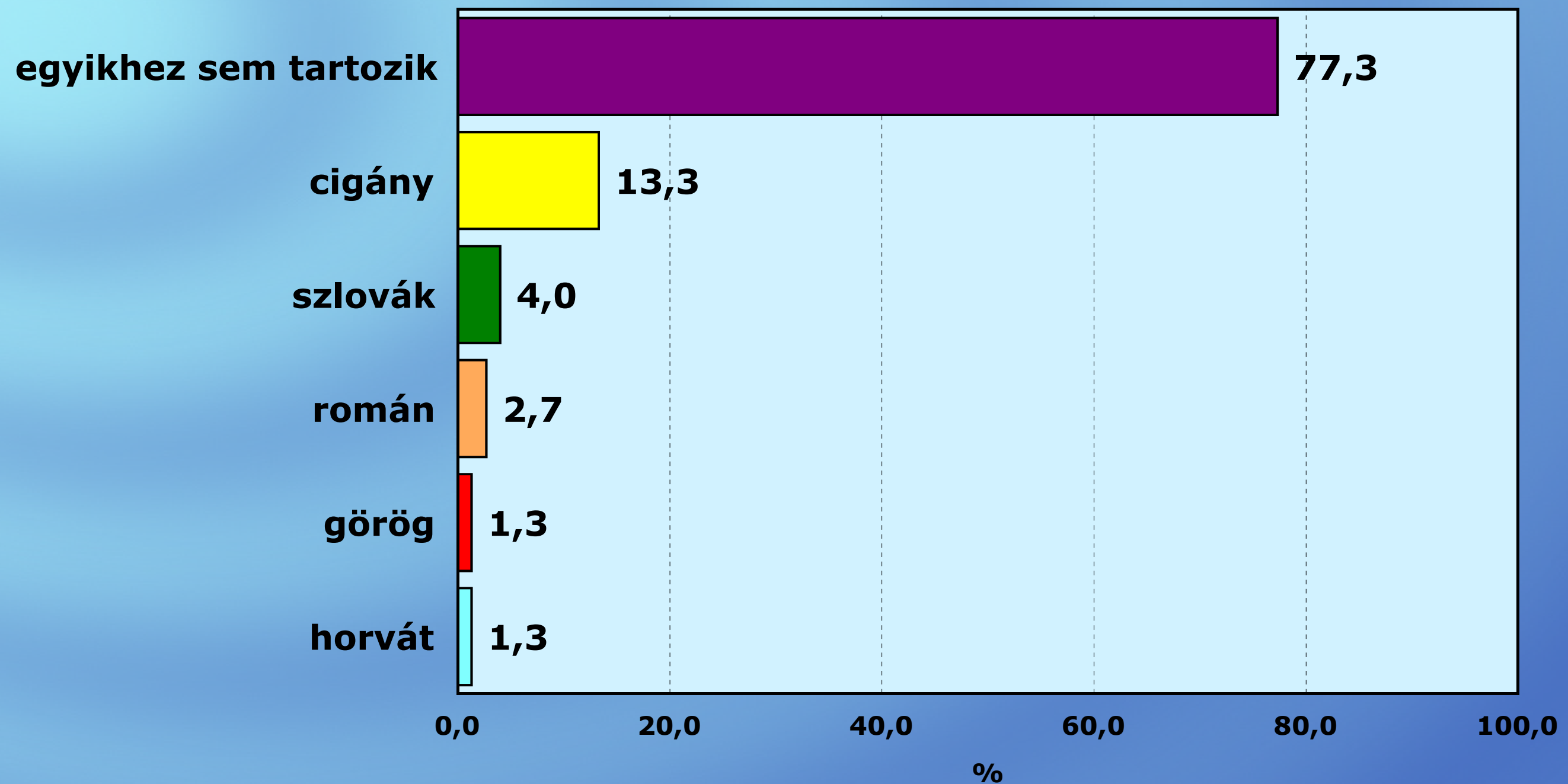
Kérdőívet kitöltő ügyfelek
Demográfiai adatai: milyen típusú vállalatnál szervezetnél dolgozik



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

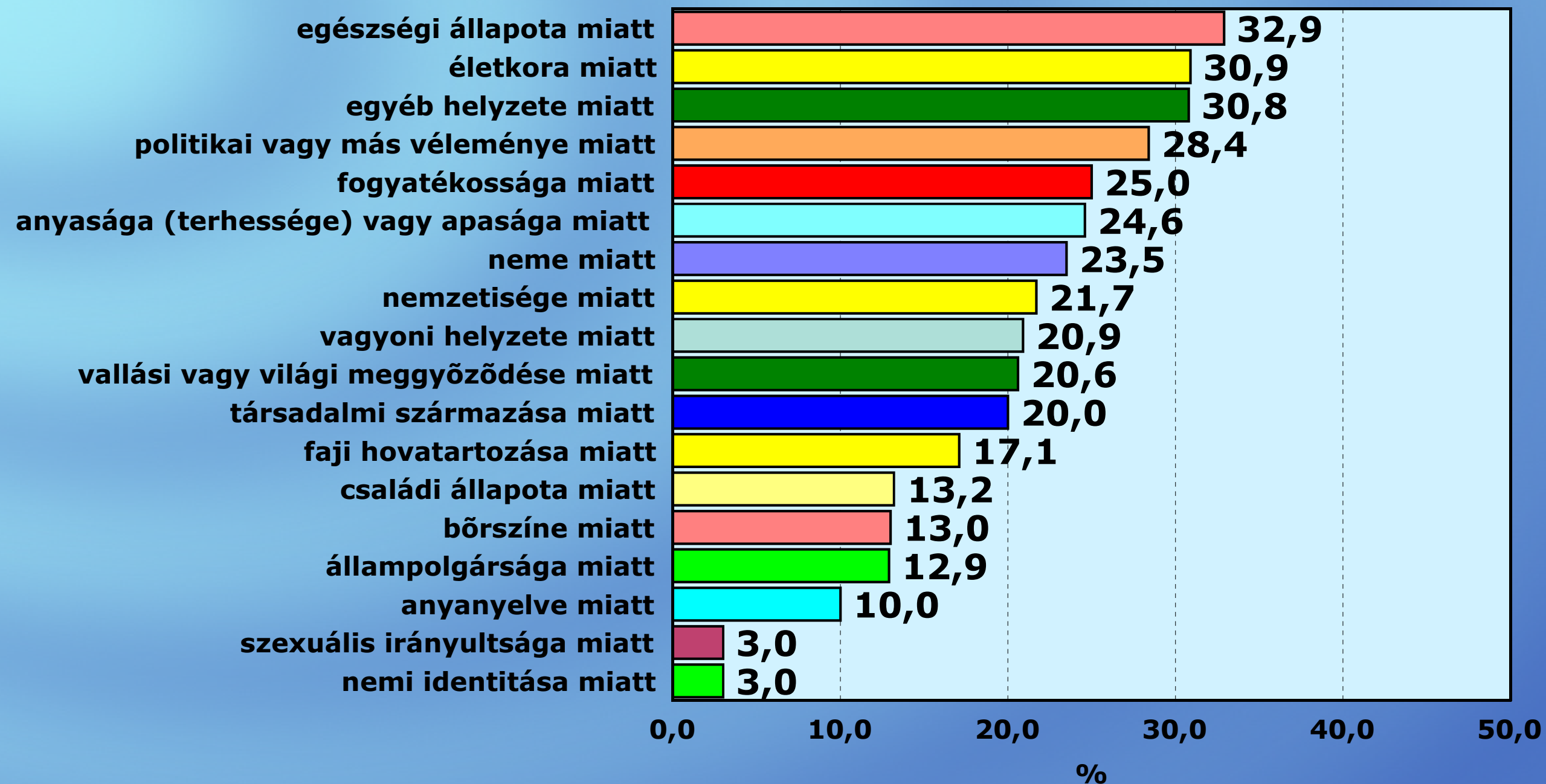
**Tartozik Ön az alábbiakban felsorolt Magyarországon élő
kisebbségi csoportok közül valamelyikhez?**



Ügyfélélelgedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

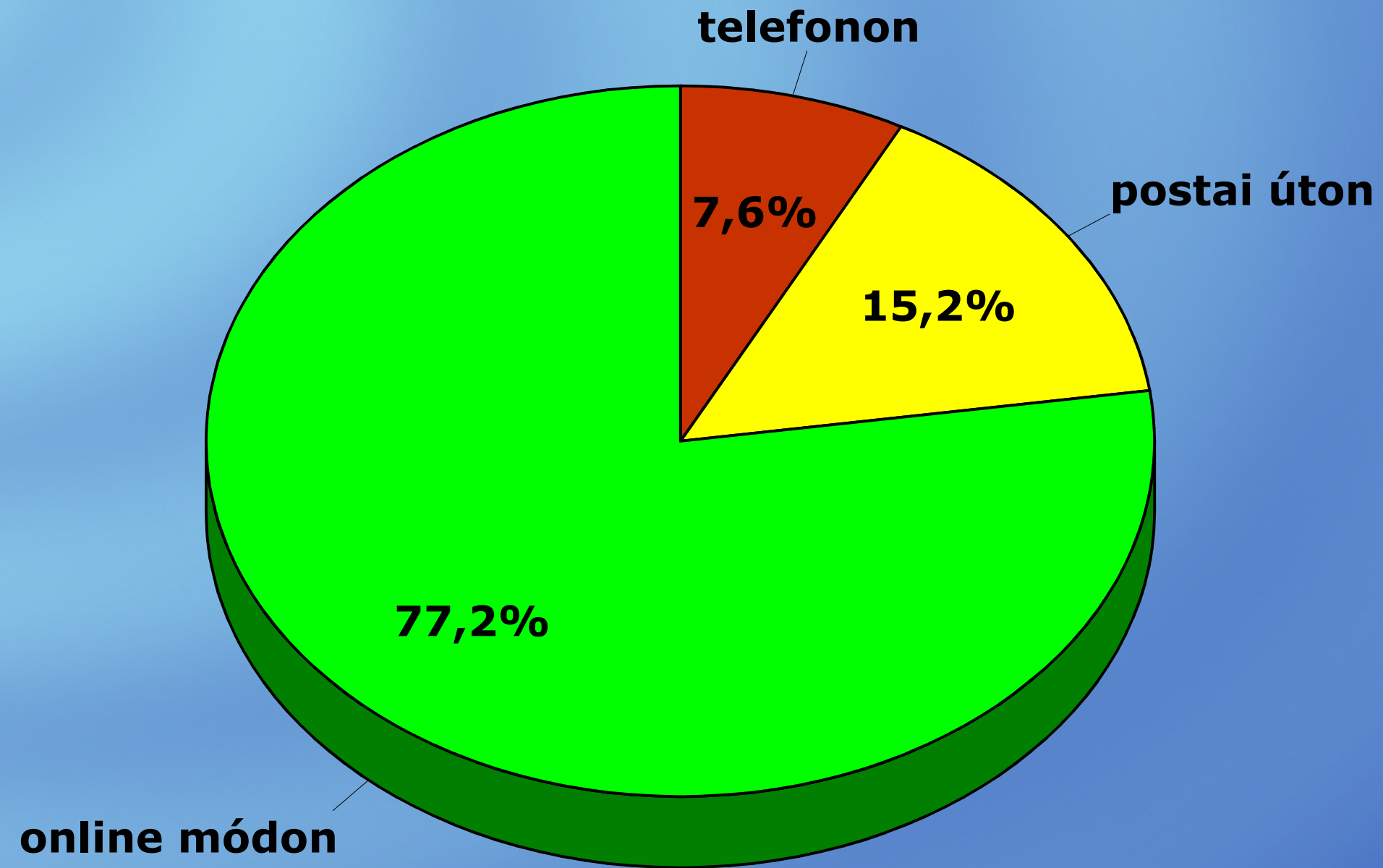
Előfordult-e már Önnel, hogy az élet bármely területén hátrány érte az alábbi tulajdonságok bármelyike miatt?



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%

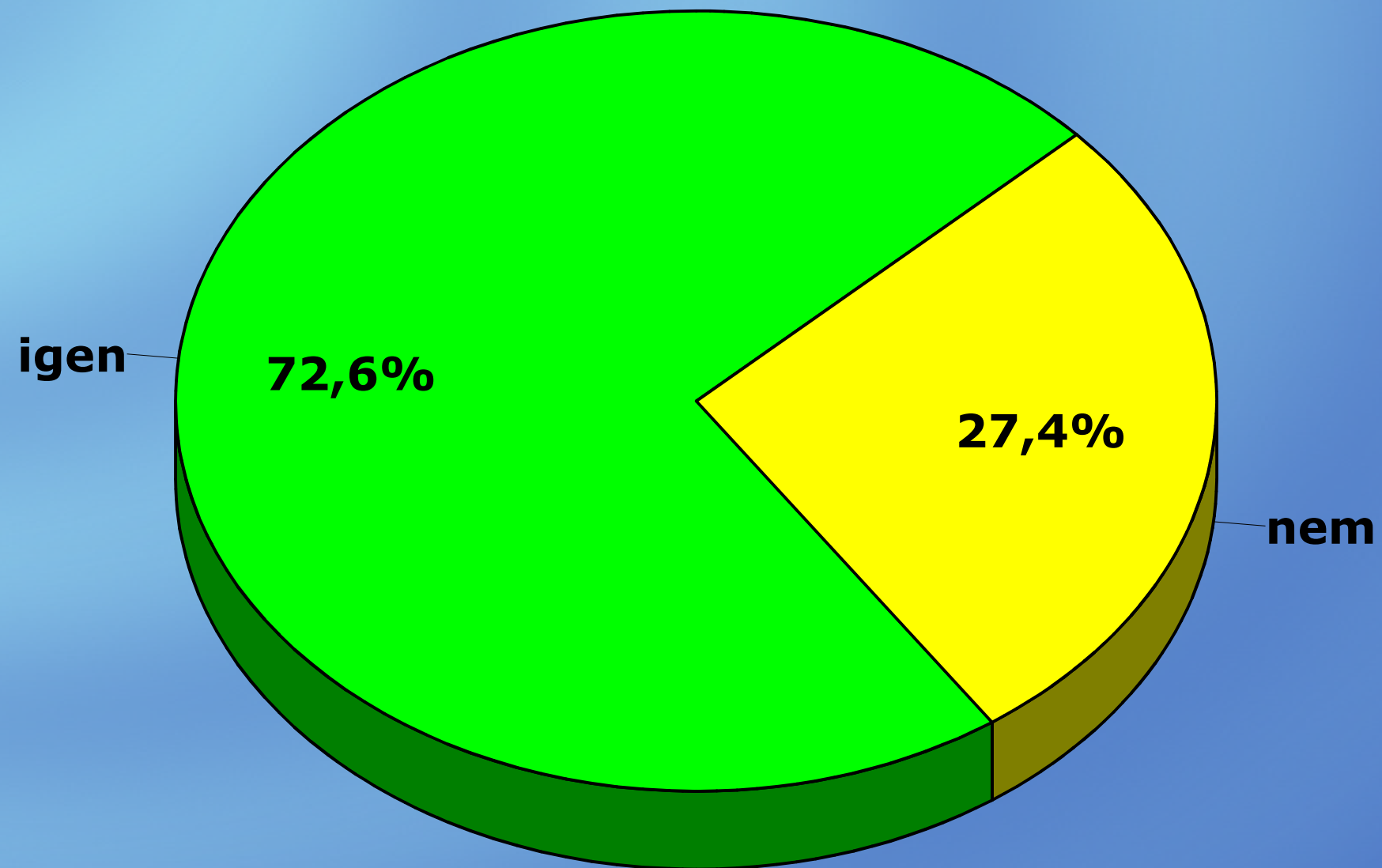
A kérdőív kitöltésének módja



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

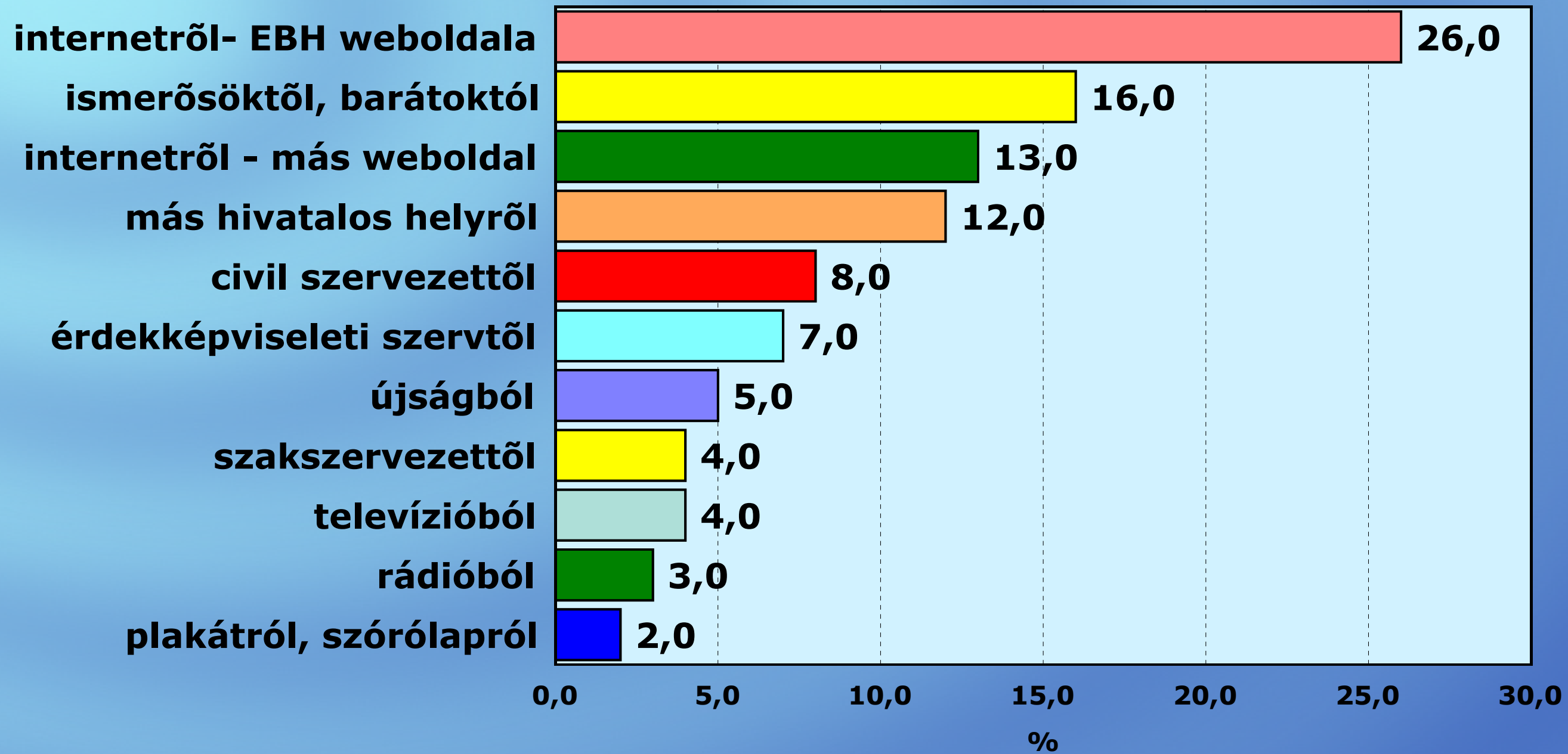
Hallott-e már arról, hogy az EBH-t minden megyében egyenlőbánásmód-referens képviseli, aki heti rendszerességgel ügyfélfogadást tart a megyeszékhelyeken, kistérségekben és díjmentes szolgáltatását bárki igénybe veheti?



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

**A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%**

Honnan értesült az EBH referensi hálózatról?



Ügyfélelégedettség-mérés 2014.

A kérdezettek száma összesen 151 fő
Válaszadók száma összesen 79 fő
Válaszadói hajlandóság: 52,3%