

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky  
Odbor objektivizácie faktorov životných podmienok

**VÝHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA  
ROK 2015**

## Dotazník spokojnosti zákazníka – vyhodnotenie

**Dátum ukončenia vyhodnotenia: 31.12.2015**

OOFŽP vykonalo prieskum spokojnosti zákazníkov/klientov so službami, ktoré im poskytuje. Prieskum bol vykonaný formou dotazníka spokojnosti zákazníka. Jeho účelom bolo vyhodnotenie kvality služieb OOFŽP so zreteľom na ich zlepšovanie.

V priebehu roka 2015 boli pracovníkmi odboru rozdane zákazníkom dotazníky spokojnosti zákazníka s požiadavkou o ich vyplnenie. Do 18. decembra 2015 vrátilo vyplnený dotazník spokojnosti zákazníka spolu 8 subjektov, všetky s uvedením adresy, resp. názvom organizácie.

V rámci zberu a vyhodnocovania údajov bola zachovaná dôvernosť údajov a anonymita. Hodnoty štatisticky spracovala a konečné vyhodnotenie vypracovala RNDr. Viera Nagyová, PhD. – manažér kvality OOFŽP.

### Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

**Odbory/útvary,/referáty ÚVZ SR,  
s ktorými prichádza zákazník/klient do styku**

Odbor objektivizácie faktorov životných podmienok	8
---	---

**Celkový počet vyplnených dotazníkov: 8**

## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

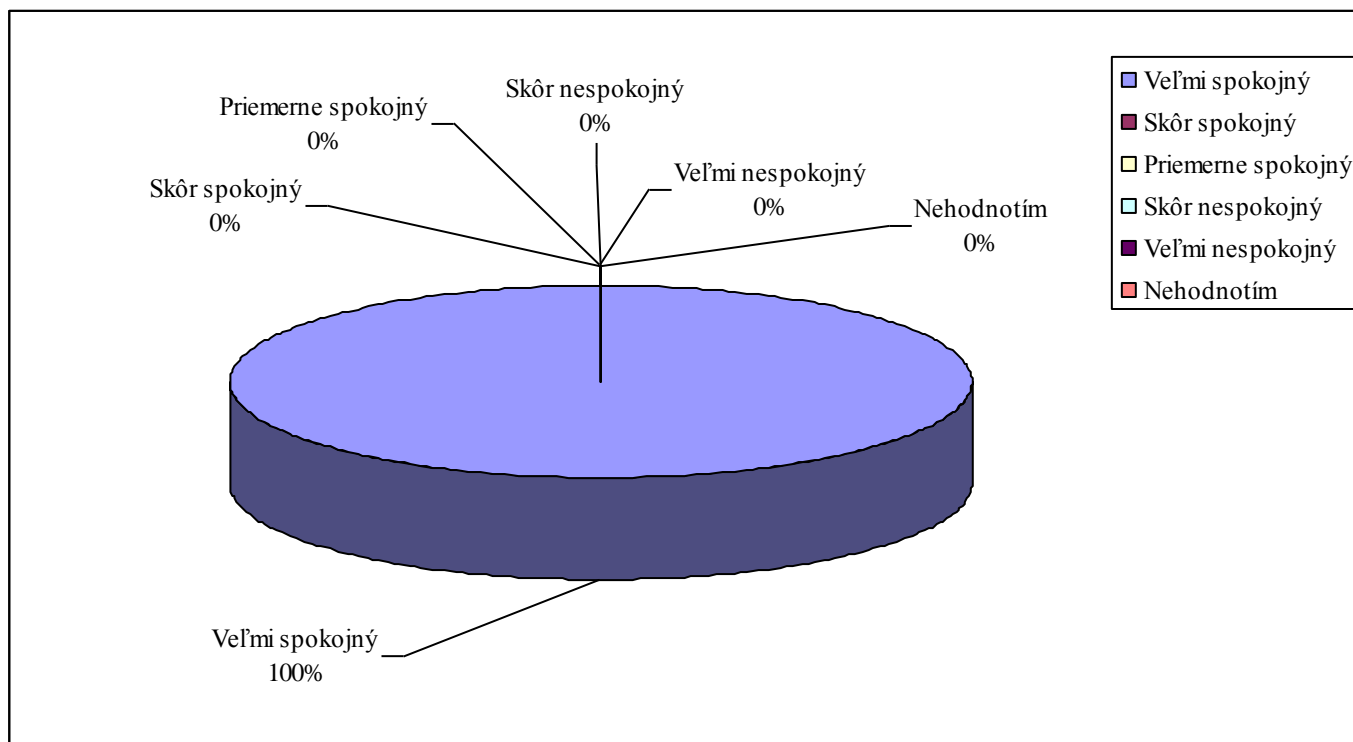
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	8	0	0	0	0	0	8
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	6	2	0	0	0	0	8
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	2	0	0	0	0	6	8
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	5	2	0	0	0	1	8
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	6	1	1	0	0	0	8
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytlí odborní pracovníci ÚVZ SR	8	0	0	0	0	0	8
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	7	0	0	0	0	1	8
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	8	0	0	0	0	0	8
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	6	1	0	0	0	1	8
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	8	0	0	0	0	0	8

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	100	0	0	0	0	0	100
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	75	25	0	0	0	0	100
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	25	0	0	0	0	75	100
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	62	25	0	0	0	13	100
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	75	12	13	0	0	0	100
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytlí odborní pracovníci ÚVZ SR	100	0	0	0	0	0	100
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	78	11	0	0	0	11	100
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	100	0	0	0	0	0	100
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	75	12	0	0	0	13	100
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	100	0	0	0	0	0	100

## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 1. otázka

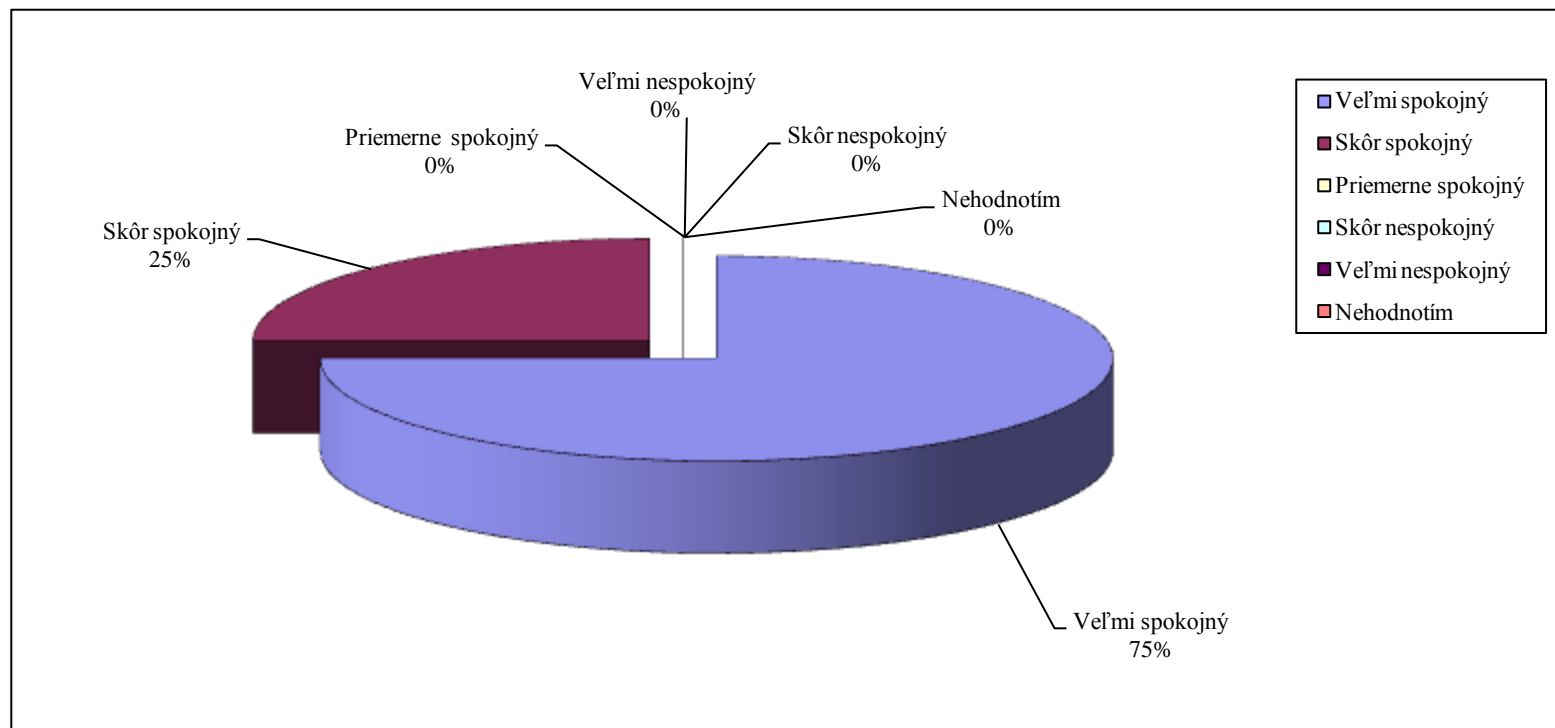
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	8	0	0	0	0	0	8
		Počet odpovedí v %						
		100	0	0	0	0	0	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 2. otázka

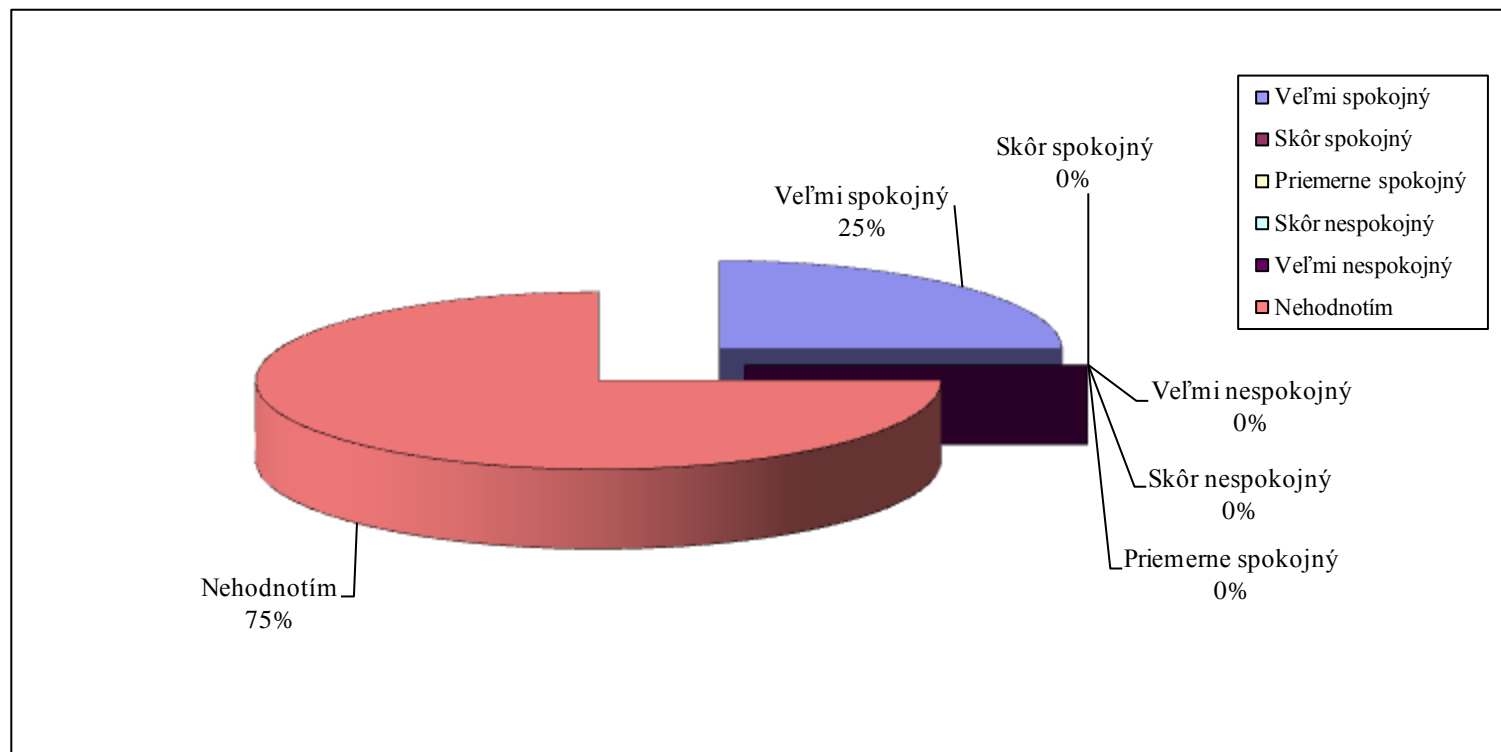
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	6	2	0	0	0	0	8
		Počet odpovedí v %						
		75	25	0	0	0	0	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 3. otázka

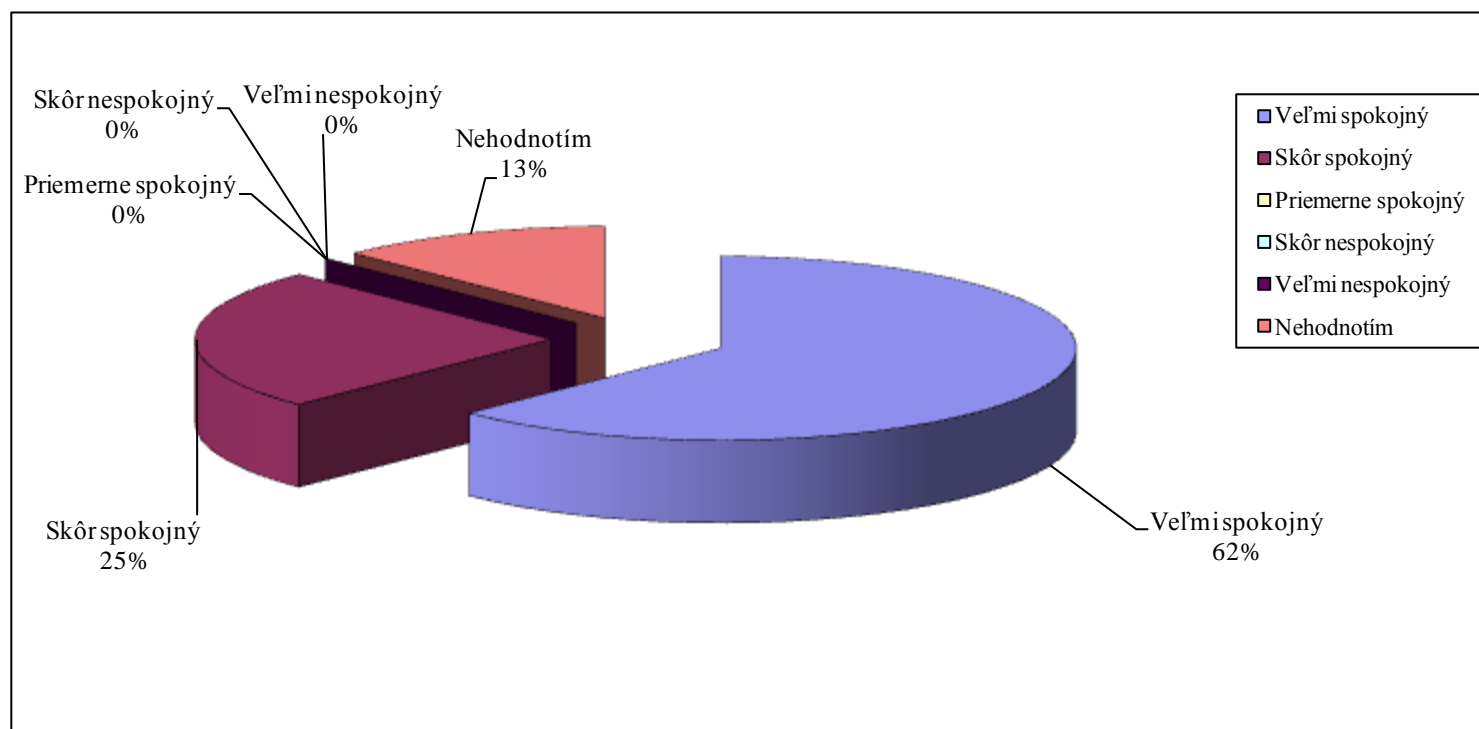
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
93	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	2	0	0	0	0	6	8
		Počet odpovedí v %						
		25	0	0	0	0	75	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 4. otázka

Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	5	2	0	0	0	1	8
		Počet odpovedí v %						
		62	25	0	0	0	13	100

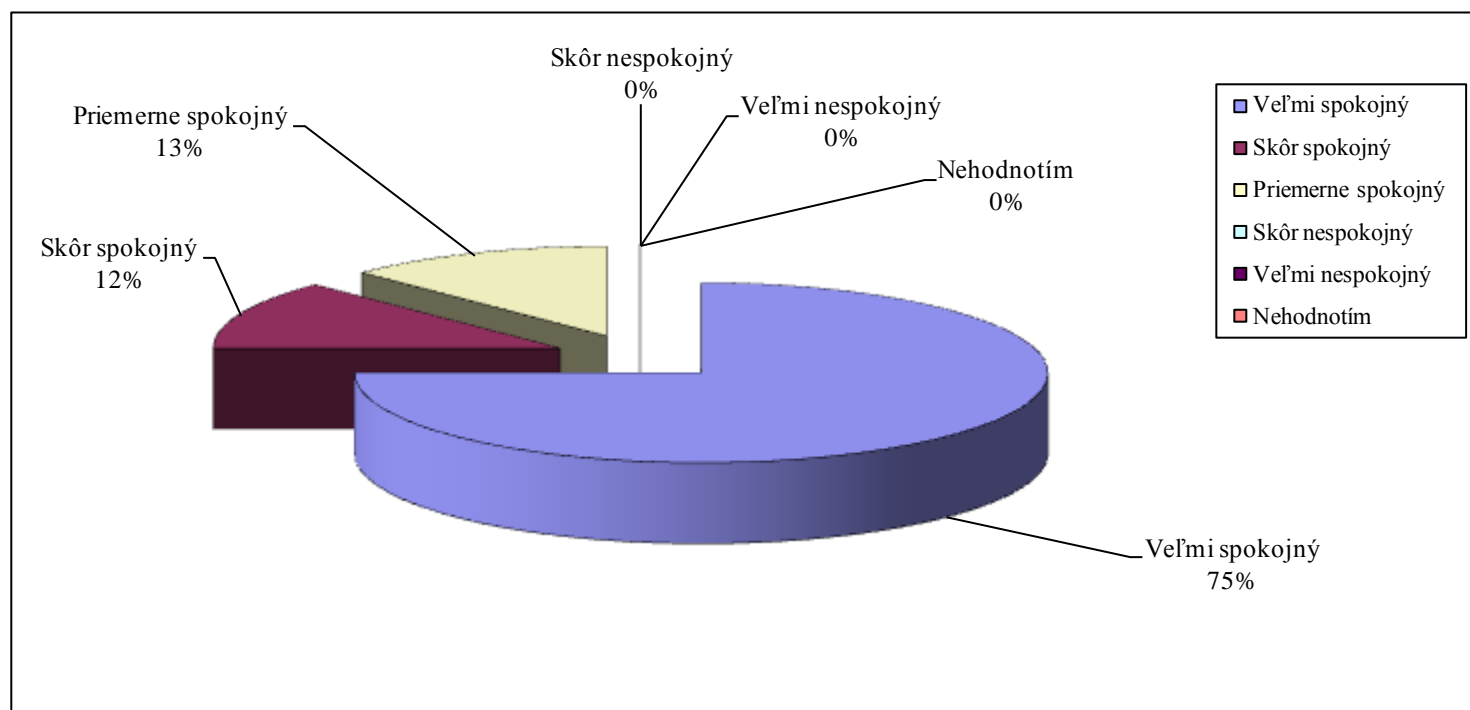




## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

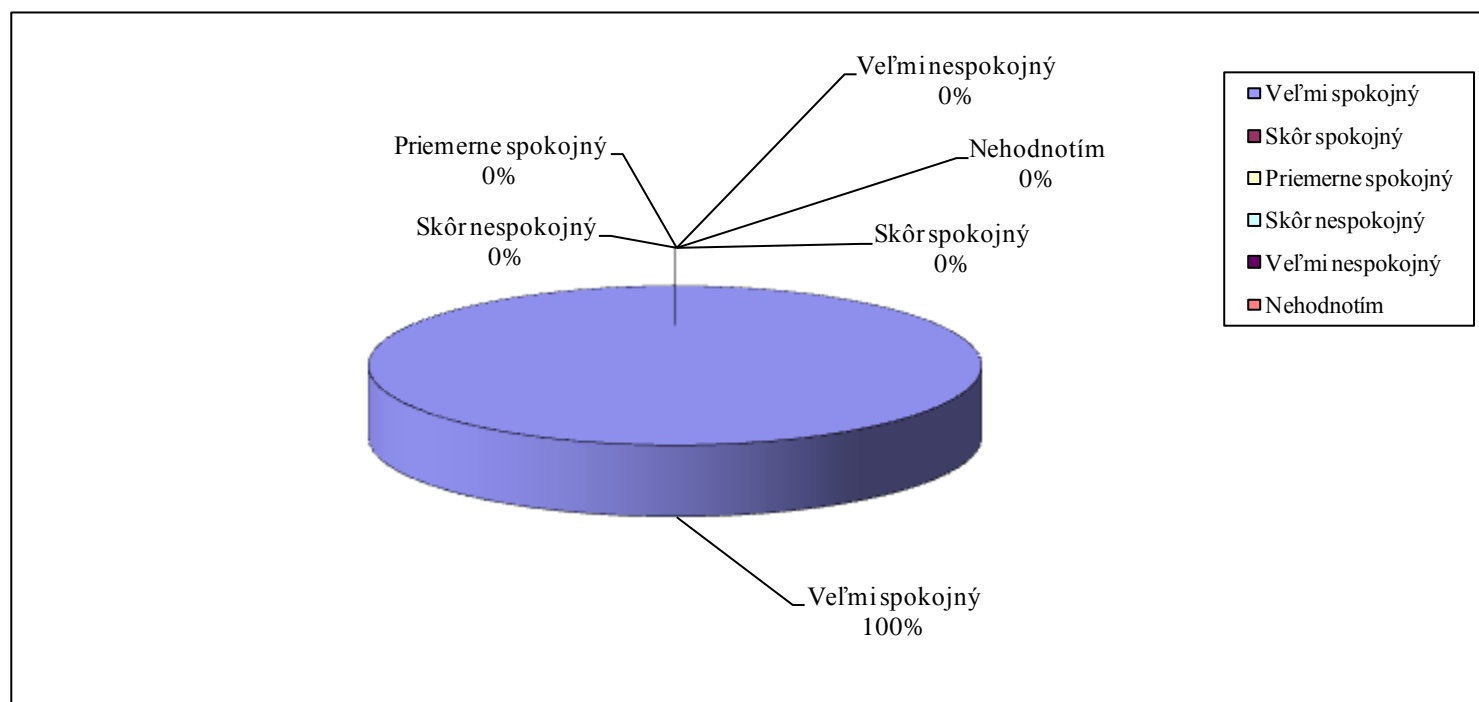
### 5. otázka

Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	6	1	1	0	0	0	8
		Počet odpovedí v %						
		75	12	13	0	0	0	100



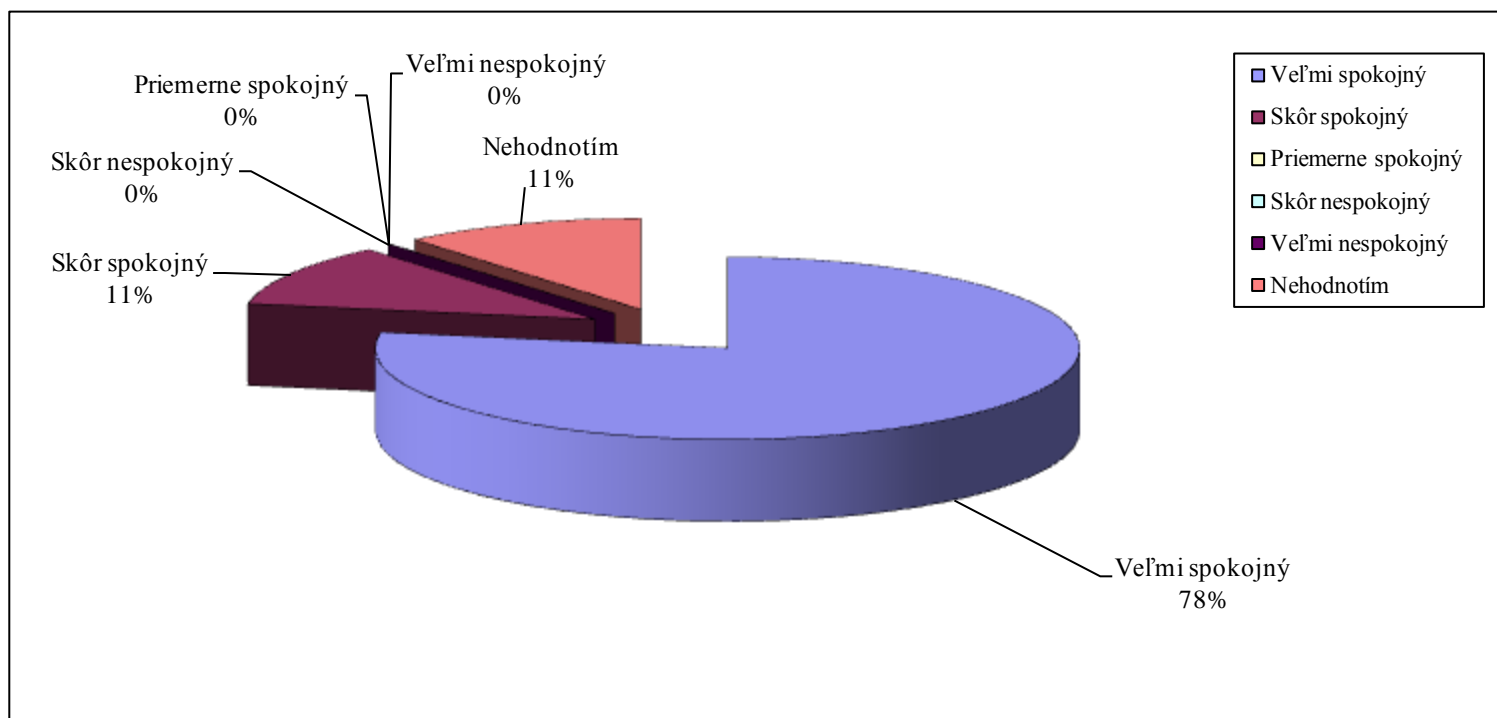
**Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka**  
**6. otázka**

Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	8	0	0	0	0	0	8
		Počet odpovedí v %						
		100	0	0	0	0	0	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka 7. otázka

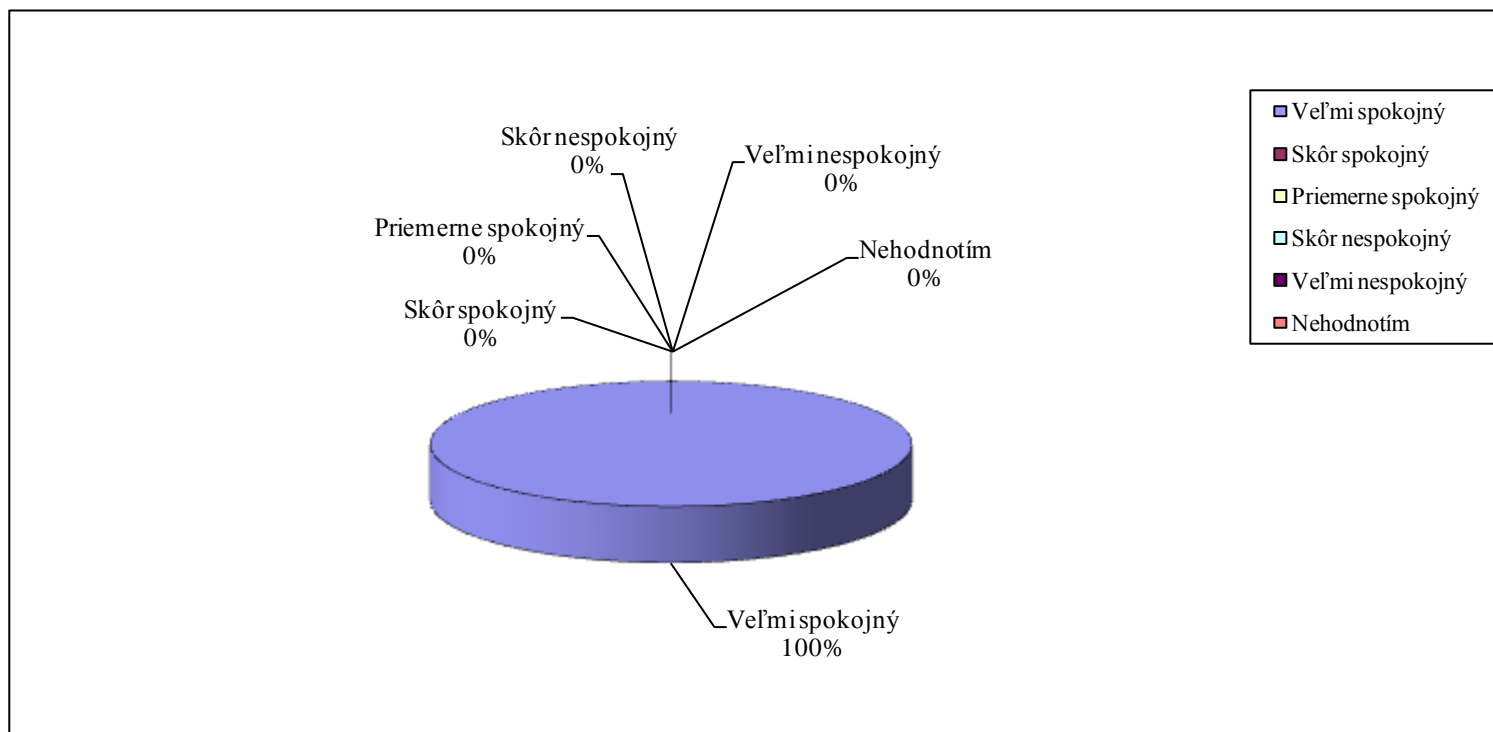
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	7	0	0	0	0	1	8
		Počet odpovedí v %						
		78	11	0	0	0	11	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 8. otázka

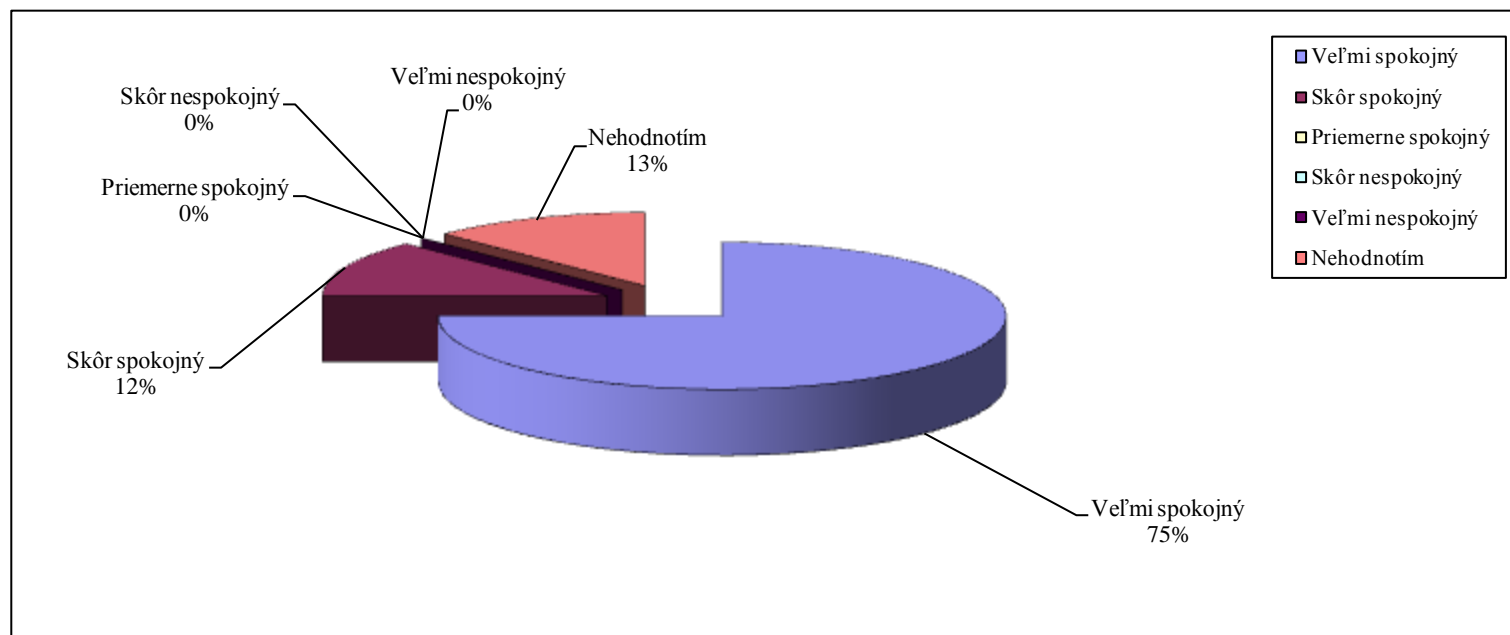
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	8	0	0	0	0	0	8
		Počet odpovedí v %						
		100	0	0	0	0	0	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 9. otázka

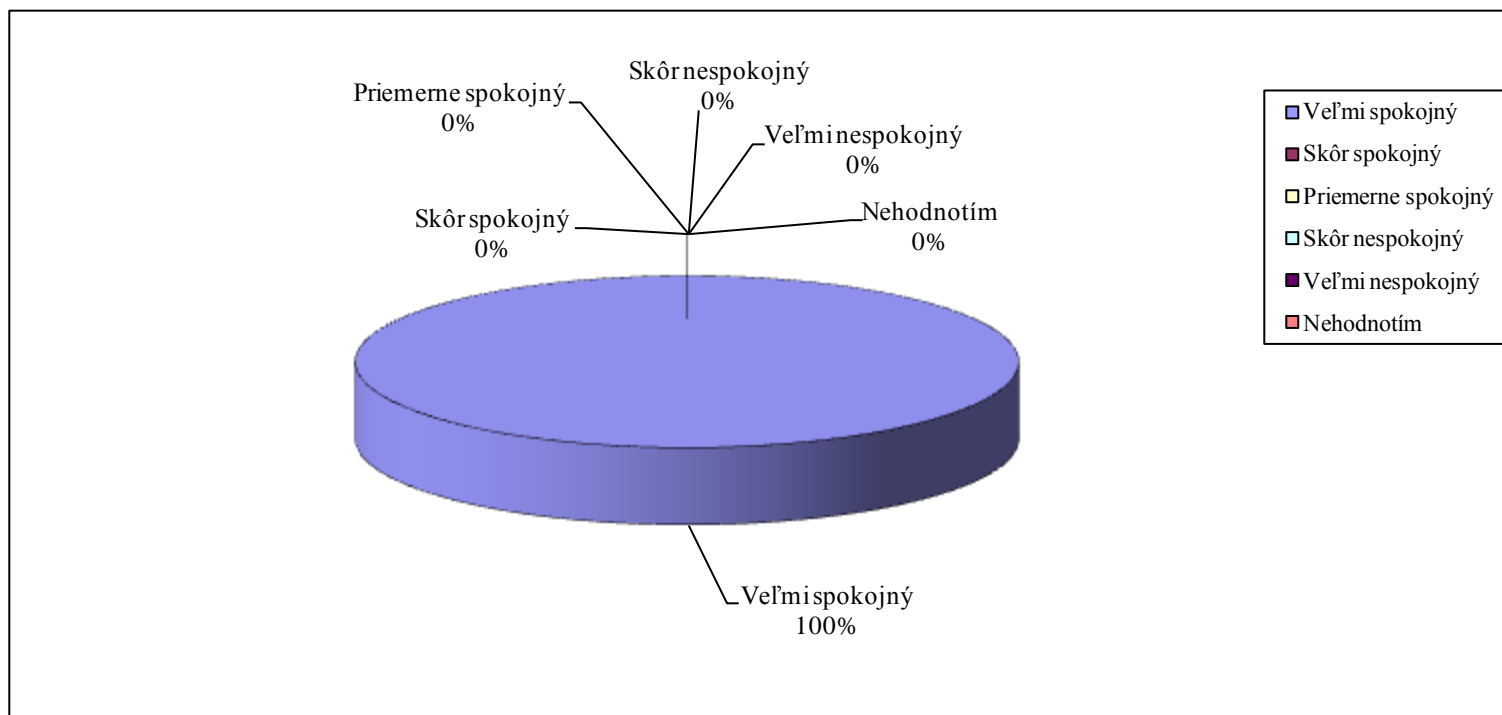
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	6	1	0	0	0	1	8
		Počet odpovedí v %						
		75	12	0	0	0	13	100



## Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

### 10. otázka

Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	8	0	0	0	0	0	8
		Počet odpovedí v %						
		100	0	0	0	0	0	100



### Vyhodnotenie 3. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

V prípade, že Vaše hodnotenie niektorej z otázok v predchádzajúcej časti je 3 a horšie, prosíme Vás o zdôvodnenie tohto hodnotenia v nasledujúcej časti dotazníka. Toto zdôvodnenie nám pomôže pri vykonávaní nápravných a preventívnych opatrení.

Číslo otázky	Hodnotenie	Komentár
1	1	<b>Dotknutý odbor: OOFŽP</b> Bod 5: Spokojnosť s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR.  Zákazník svoje hodnotenie ako priemerne spokojný v 3. časti dotazníka nezdôvodnil.
2	1	
3	nehodnotené	
4	2	
5	3	
6	1	
7	1	
8	1	
9	1	
10	1	

### Vaše ďalšie pripomienky, pochvaly, požiadavky, odporúčania alebo návrhy, ktoré by pomohli zlepšiť činnosť

- Jeden zákazník v 3. časti dotazníka spokojnosti uviedol: "Spokojný, veľmi ochotný a milý personál, žiadosti vybavili rýchlo a ochotne".

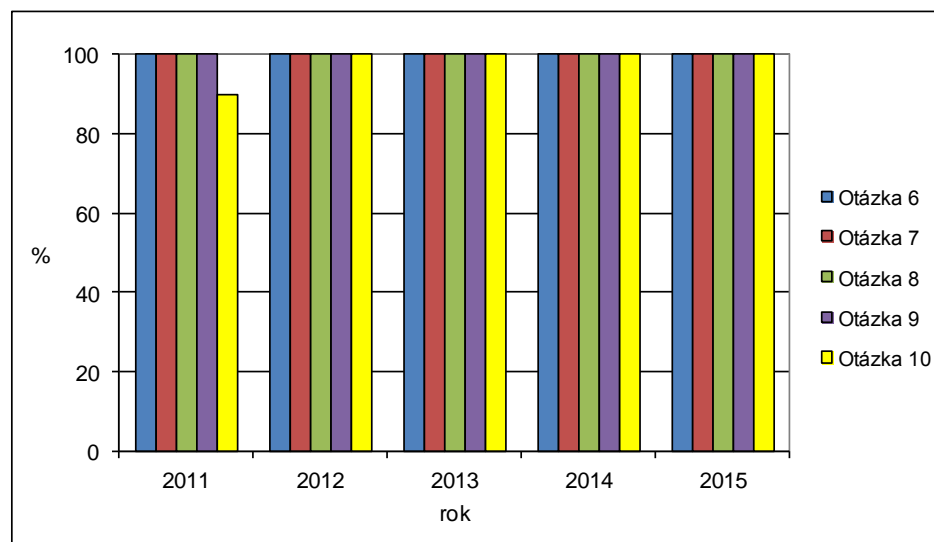
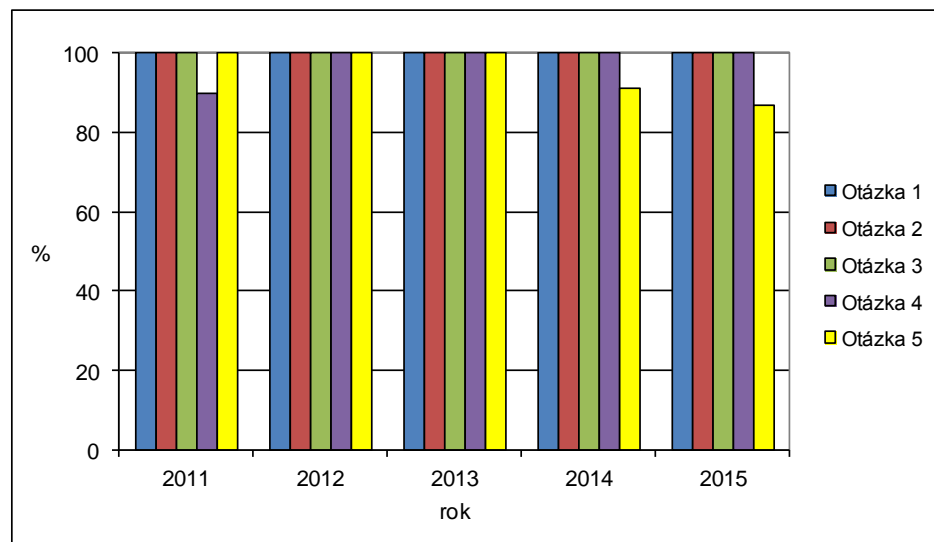
## Porovnanie hodnotenia za roky 2011 až 2015

### Vyhodnotenie počtu odpovedí 1 a 2

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %				
		$\Sigma$ 1 a 2	$\Sigma$ 1 a 2	$\Sigma$ 1 a 2	$\Sigma$ 1 a 2	$\Sigma$ 1 a 2
		2011	2012	2013	2014	2015
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	100	100	100	100	100
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	100	100	100	100	100
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	100	100	100	100	100
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	90	100	100	100	100
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	100	100	100	91	87
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	100	100	100	100	100
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	100	100	100	100	100
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	100	100	100	100	100
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	100	100	100	100	100
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	90	100	100	100	100



## Grafické porovnanie hodnotenia za roky 2011 až 2015 – suma percentuálneho hodnotenia 1 a 2

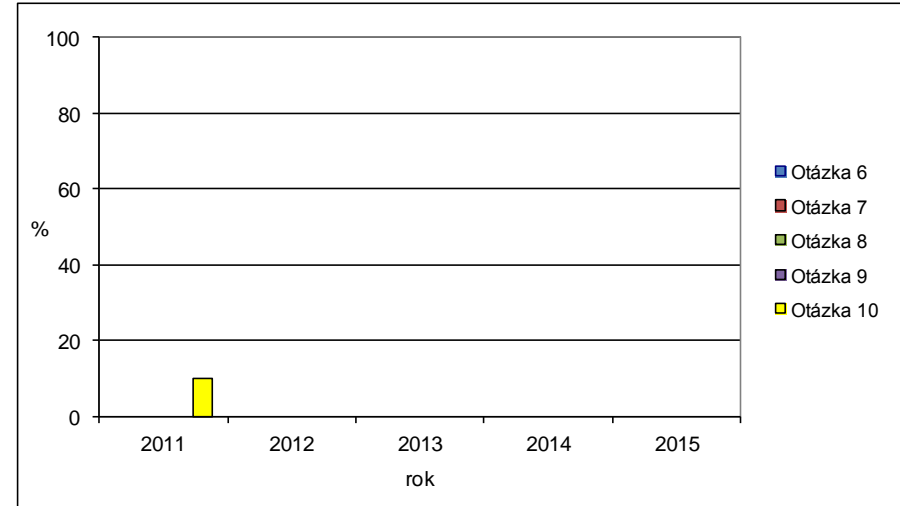
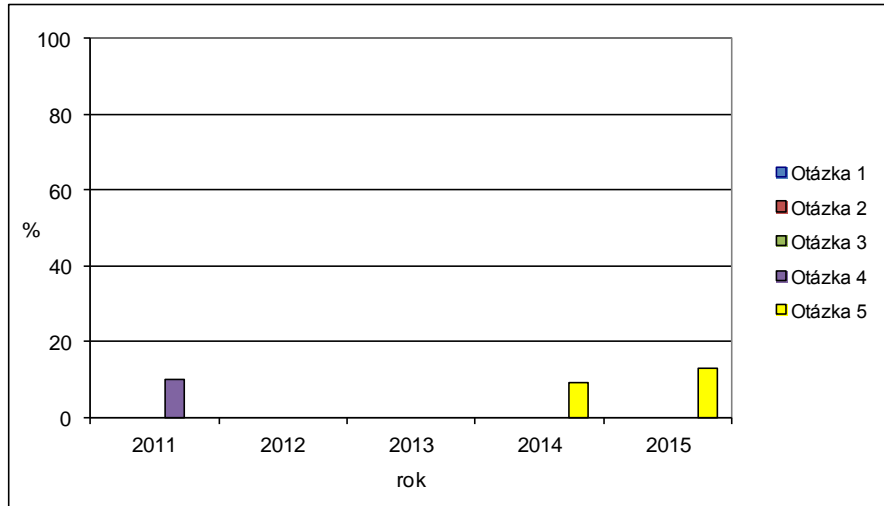


### Vyhodnotenie odpovedí 3, 4, a 5

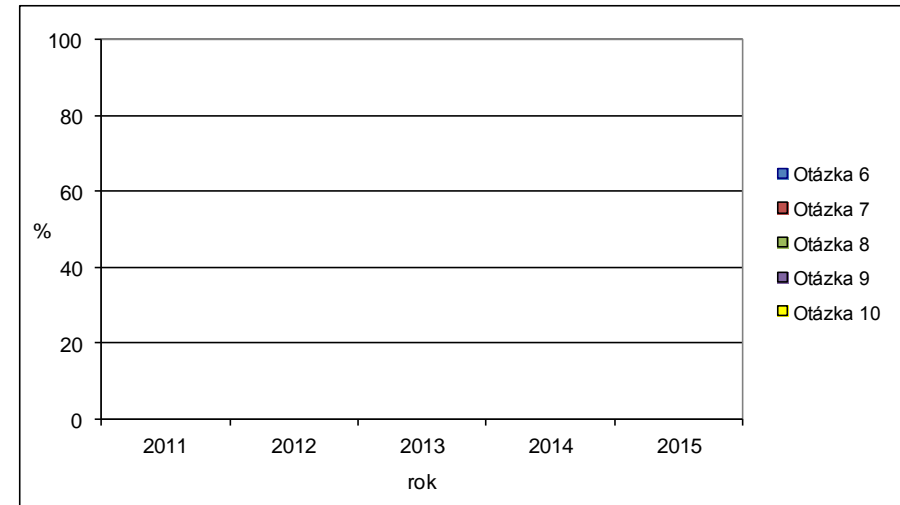
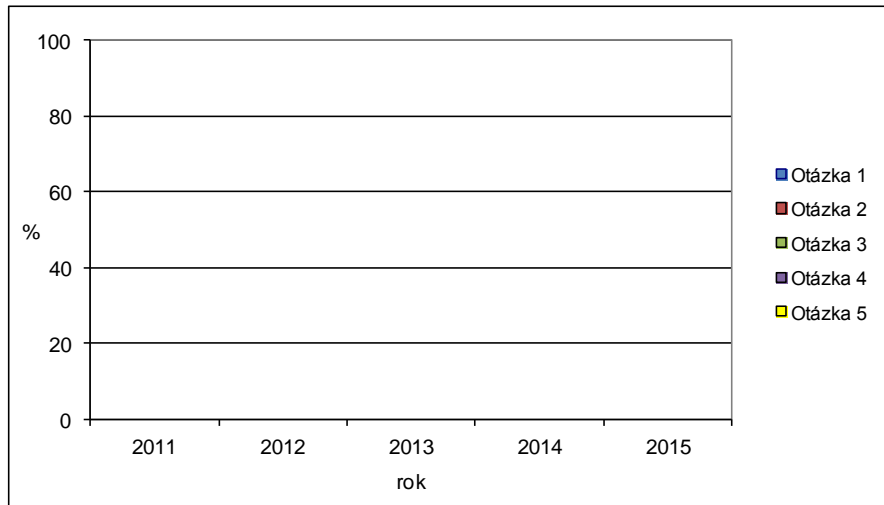
Č.	Otázka	Počet odpovedí v %														
		3-Priemerne spokojný					4-Skôr nespokojný					5-Veľmi nespokojný				
		2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015	2011	2012	2013	2014	2015
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	0	0	0	9	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

## Grafické porovnanie hodnotenia za roky 2011 až 2015

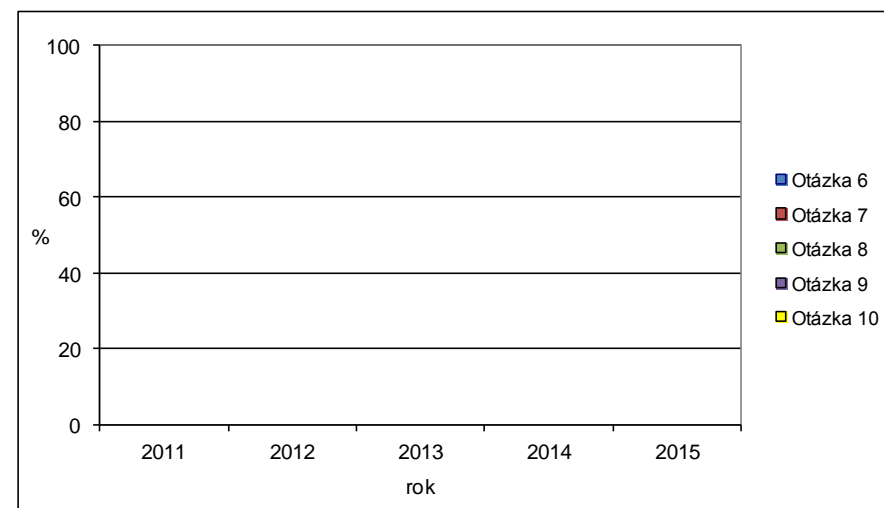
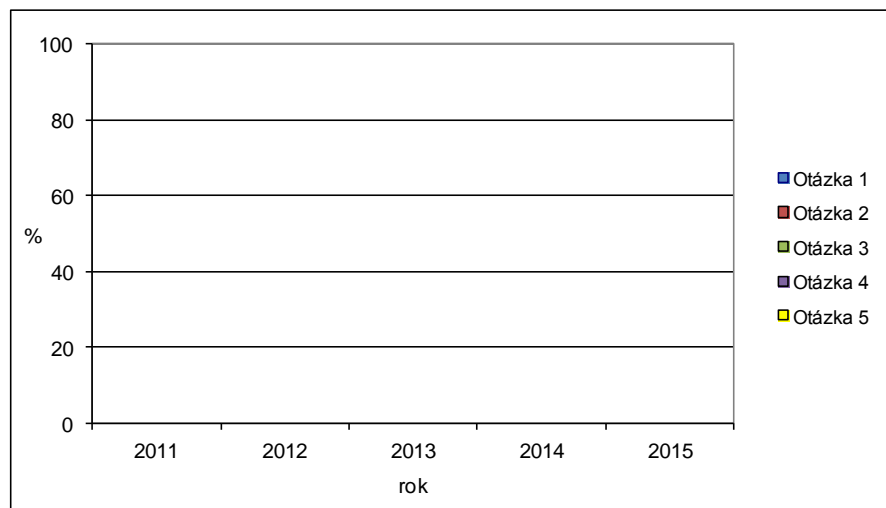
### Hodnotenie 3



### Hodnotenie 4



## Hodnotenie 5



## **Závery a zhodnotenie**

Pri porovnaní súm percentuálneho hodnotenia 1 a 2 sa v roku 2015 udržala hodnota nad 80 % a vyššie. Hodnotenie 3 dostala otázka č. 5 u jedného klienta z 8, ktorý bol priemerne spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosti informácií. Klient pri hodnotení 3 v ďalšej časti dotazníka nezdôvodnil svoje hodnotenie. Pracovisko nezískalo ani jedno hodnotenie 4 a 5, z čoho vyplýva, že všetci zákazníci, ktorí odovzdali dotazník spokojnosti vyjadrili vo všeobecnosti spokojnosť s prácou OOFŽP.

Pri hodnotení dotazníkov spokojnosti sa na záver vykonalo porovnanie spokojnosti našich klientov za roky 2011 až 2015. Zo štatistických hodnotení a porovnaní percentuálneho zastúpenia hodnotení jednotlivých otázok je zrejmé, že OOFŽP si dlhodobo zachováva vysoký štandard pri plnení svojich úloh.

Bratislava, 31.12.2015