

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky

**VÝHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA
2018**

Dotazník spokojnosti zákazníka – vyhodnotenie

Dátum ukončenia vyhodnotenia: 20.6.2018

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

Dňa 9. mája 2018 bola rozposlaná elektronickou poštou požiadavka o vyplnenie dotazníka spokojnosti zákazníka, ktorý je uverejnený na webovej stránke ÚVZ SR, rôznym organizáciám, ktorým poskytujú odbory/útvary ÚVZ SR služby. Okrem toho boli dotazníky zaslané na všetky RÚVZ v SR.

Do 20. júna 2018 poslalo vyplnený dotazník spokojnosti zákazníka, príp. vyplnilo dotazník elektronicky spolu 85 subjektov.

V rámci zberu a vyhodnocovania údajov bola zachovaná dôvernosť údajov a anonymita.

Hodnoty štatisticky spracovala a konečné vyhodnotenie, s návrhom nápravných opatrení, vypracovala Ing. Jana Košťálová – manažér kvality ÚVZ SR v spolupráci s vedúcimi odborov.

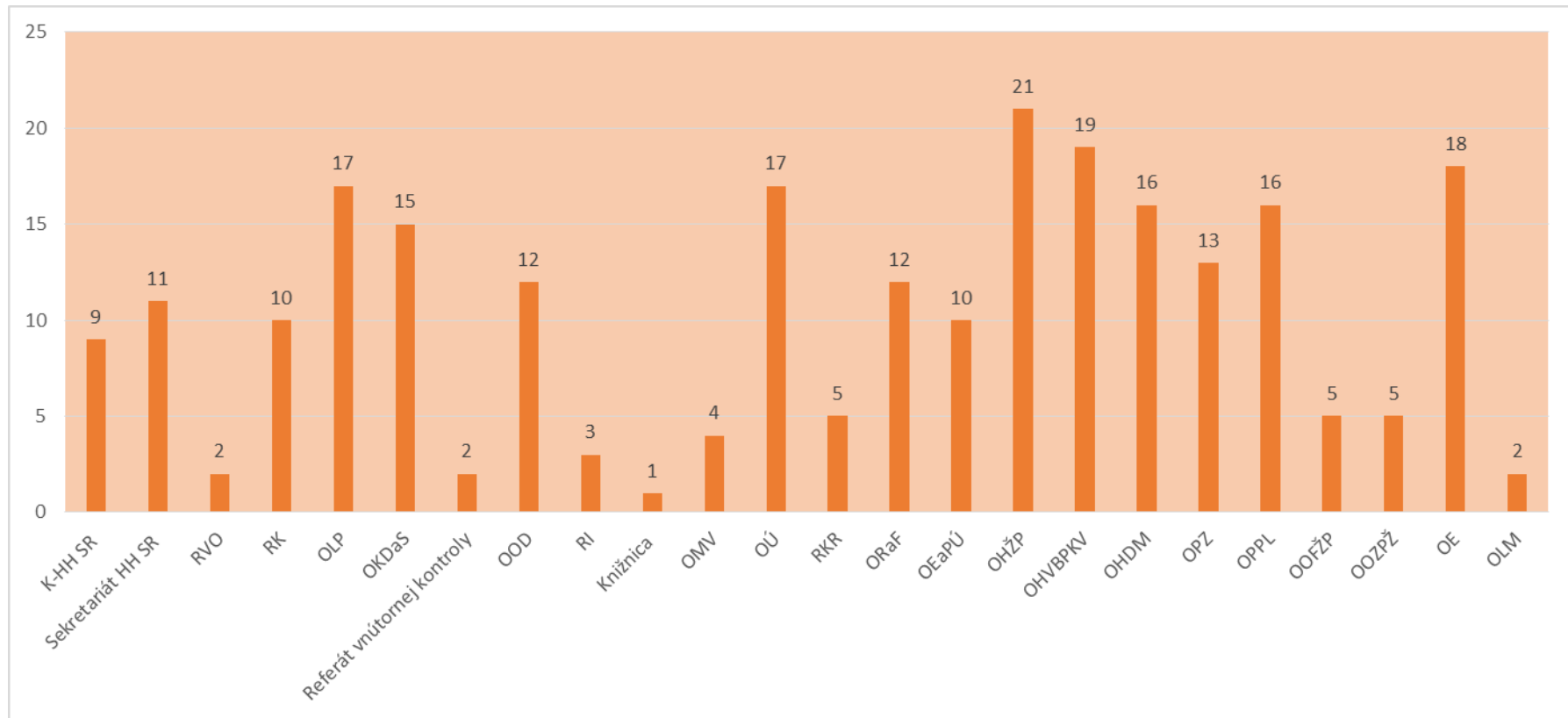
Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

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

Kancelária HH SR a VSÚ	9
Sekretariát HH SR a VSÚ	11
Referát pre verejné obstarávanie	2
Referát komunikačný	10
Odbor legislatívy a práva	17
Odbor kontroly, dozoru a sťažností	15
Referát vnútornej kontroly	2
Odbor organizačno - dokumentačný	12
Referát informatiky	3
Knižnica	1
Odbor medzinárodných vzťahov	4
Osobný úrad	17
Referát krízového riadenia	5
Odbor rozpočtu a financovania	12
Odbor ekonomiky a prevádzky úradu	10
Odbor hygieny životného prostredia	21
Odbor hygieny výživy, bezpečnosti potravín a kozmetických výrobkov	19
Odbor hygieny detí a mládeže	16
Odbor podpory zdravia	13
Odbor preventívneho pracovného lekárstva	16
Odbor objektivizácie faktorov životných podmienok	5
Odbor ochrany zdravia pred žiarením	5
Odbor epidemiológie	18
Odbor lekárskej mikrobiológie	2

Celkový počet vyplnených dotazníkov: 85

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



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

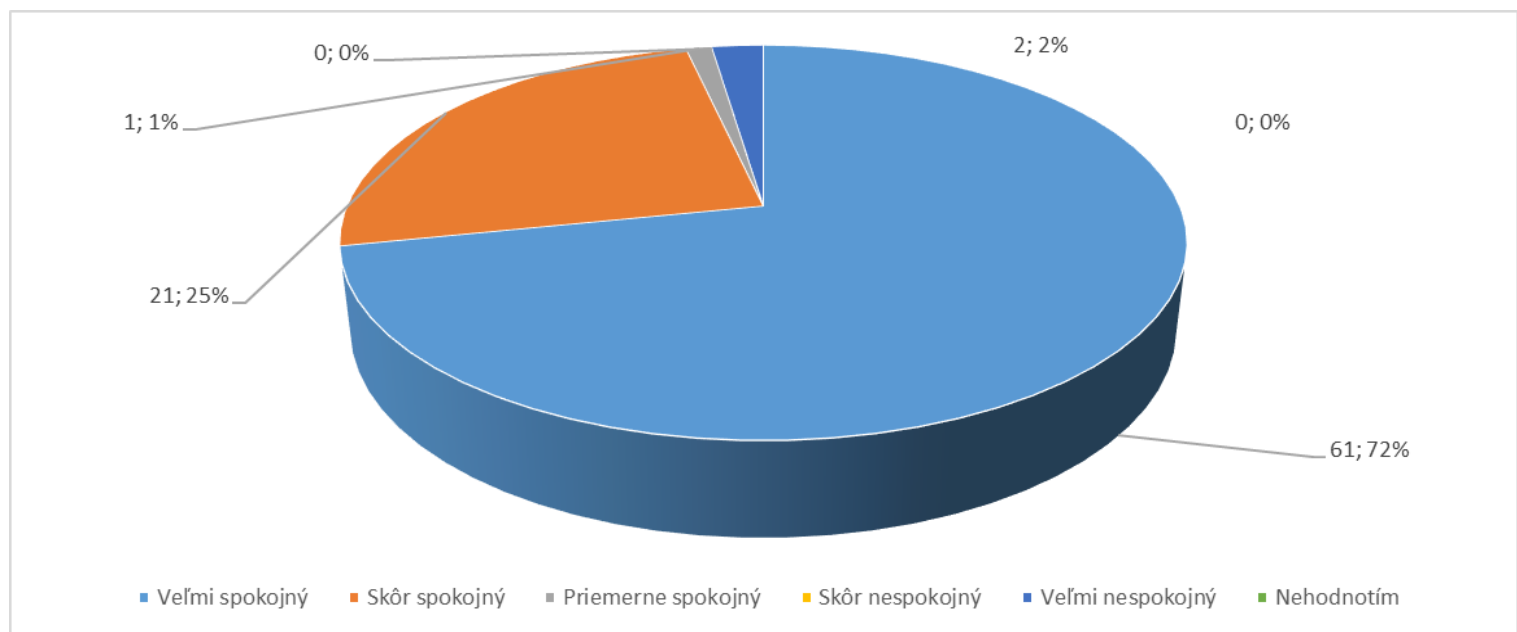
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	61	21	1	0	2	0	85
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	56	24	3	0	2	0	85
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	52	23	7	0	2	1	85
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	61	19	3	0	2	0	85
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	56	25	2	1	1	0	85
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytlí odborní pracovníci ÚVZ SR	54	23	5	0	2	1	85
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	52	26	4	0	2	2	85
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	60	21	1	0	2	1	85
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	67	15	2	0	1	0	85
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	62	20	2	0	1	0	85

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	72	25	1	0	2	0	100
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	66	28	4	0	2	0	100
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	61	27	8	0	3	1	100
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	72	22	4	0	2	0	100
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	66	30	2	1	1	0	100
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytlí odborní pracovníci ÚVZ SR	64	27	6	0	2	1	100
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	61	30	5	0	2	2	100
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	71	25	1	0	2	1	100
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	79	18	2	0	1	0	100
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	73	24	2	0	1	0	100

Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

1. otázka

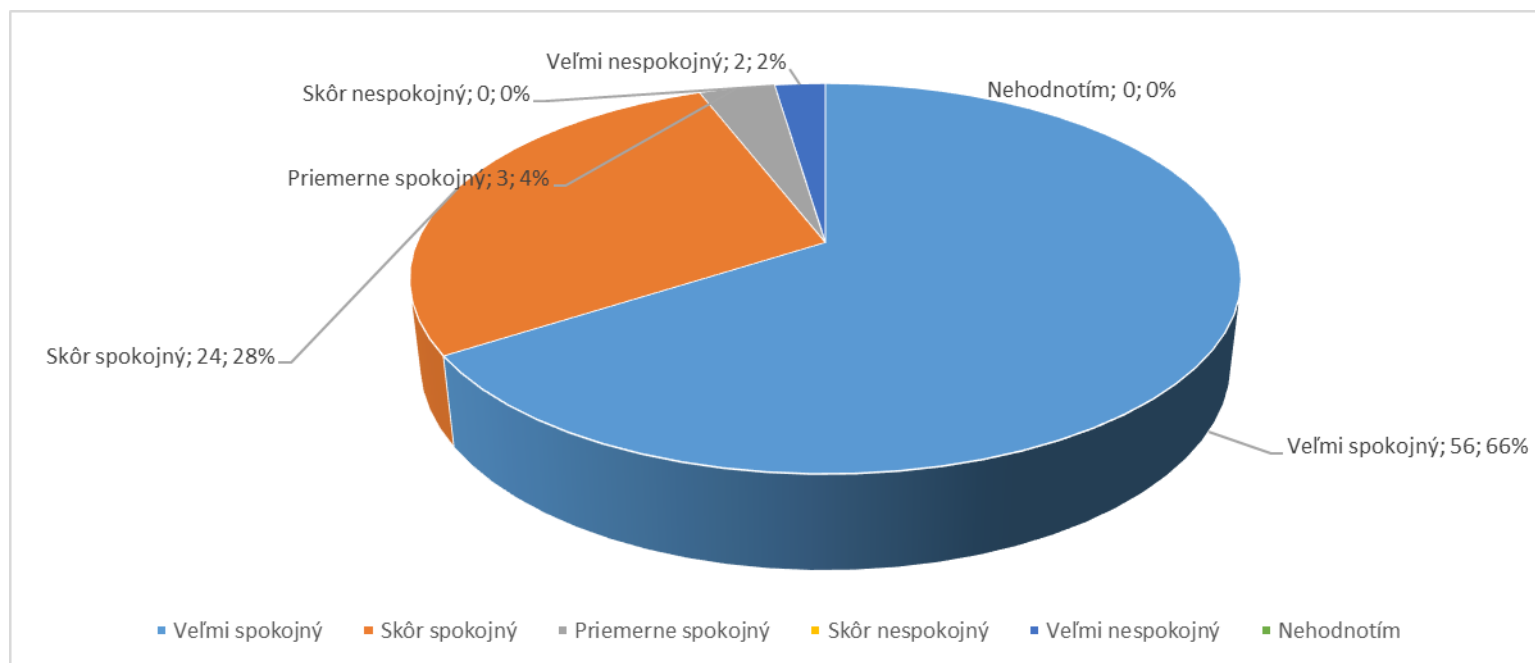
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	61	21	1	0	2	0	85
		Počet odpovedí v %						
		72	25	1	0	2	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

2. otázka

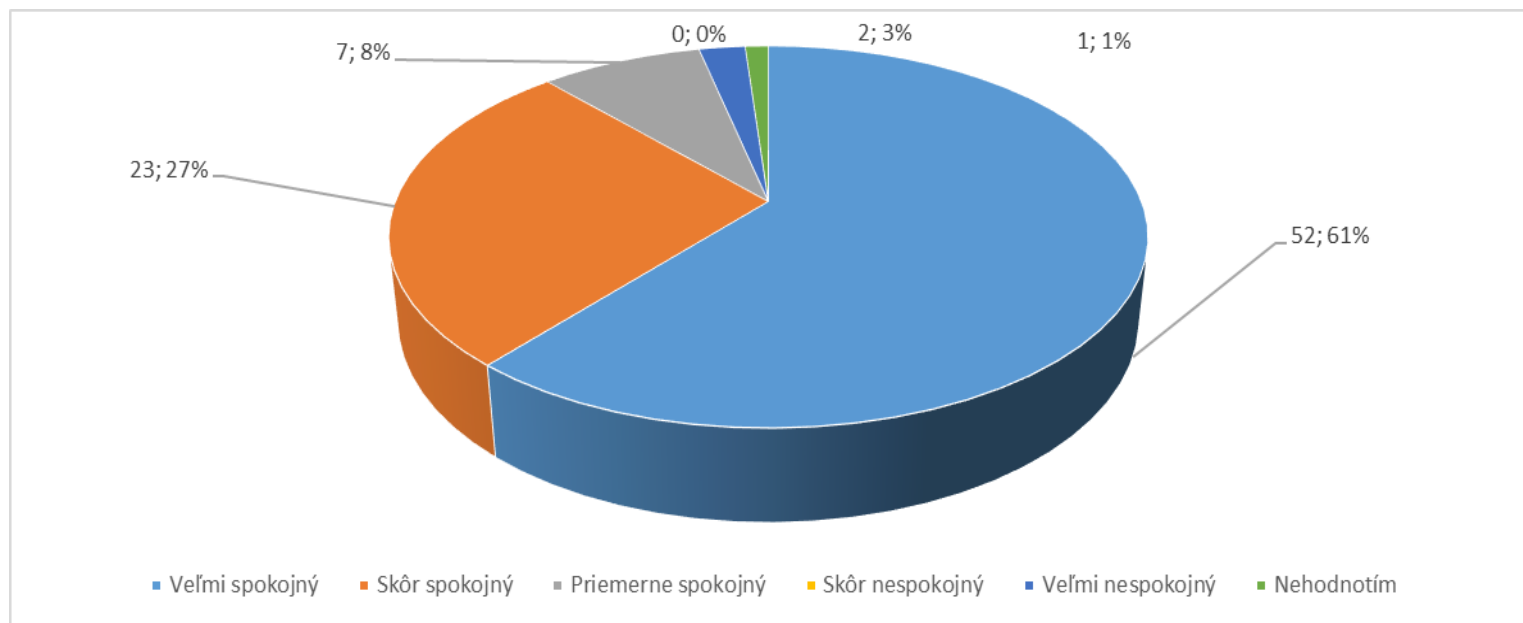
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	56	24	3	0	2	0	85
		Počet odpovedí v %						
		66	28	4	0	2	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

3. otázka

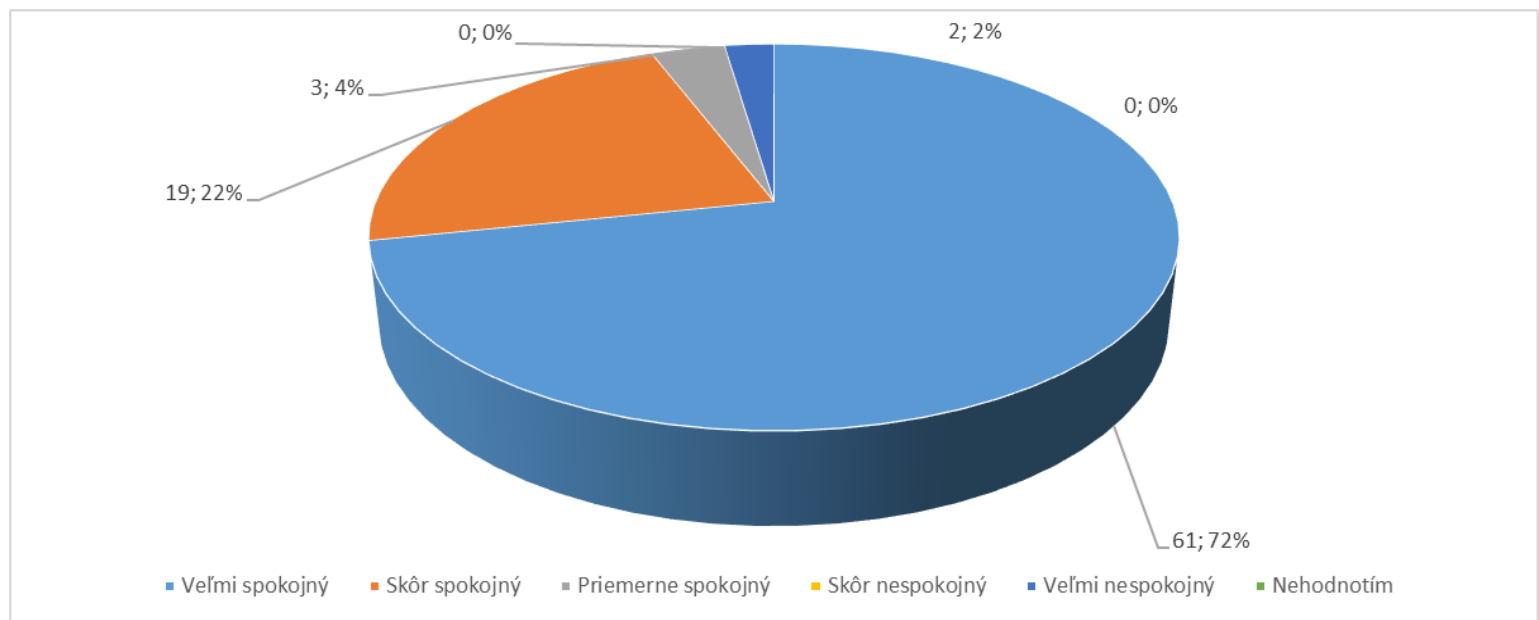
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	52	23	7	0	2	1	85
		Počet odpovedí v %						
		61	27	8	0	3	1	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

4. otázka

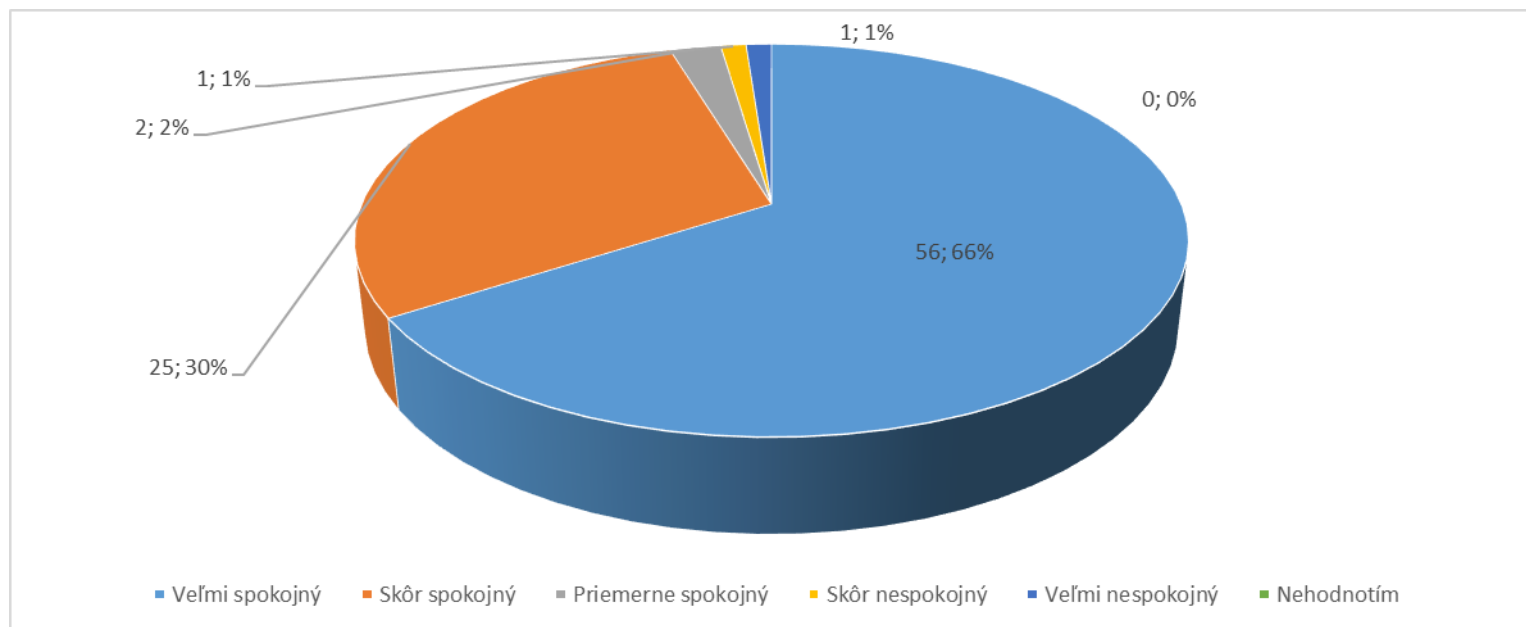
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	61	19	3	0	2	0	85
		Počet odpovedí v %						
		72	22	4	0	2	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

5. otázka

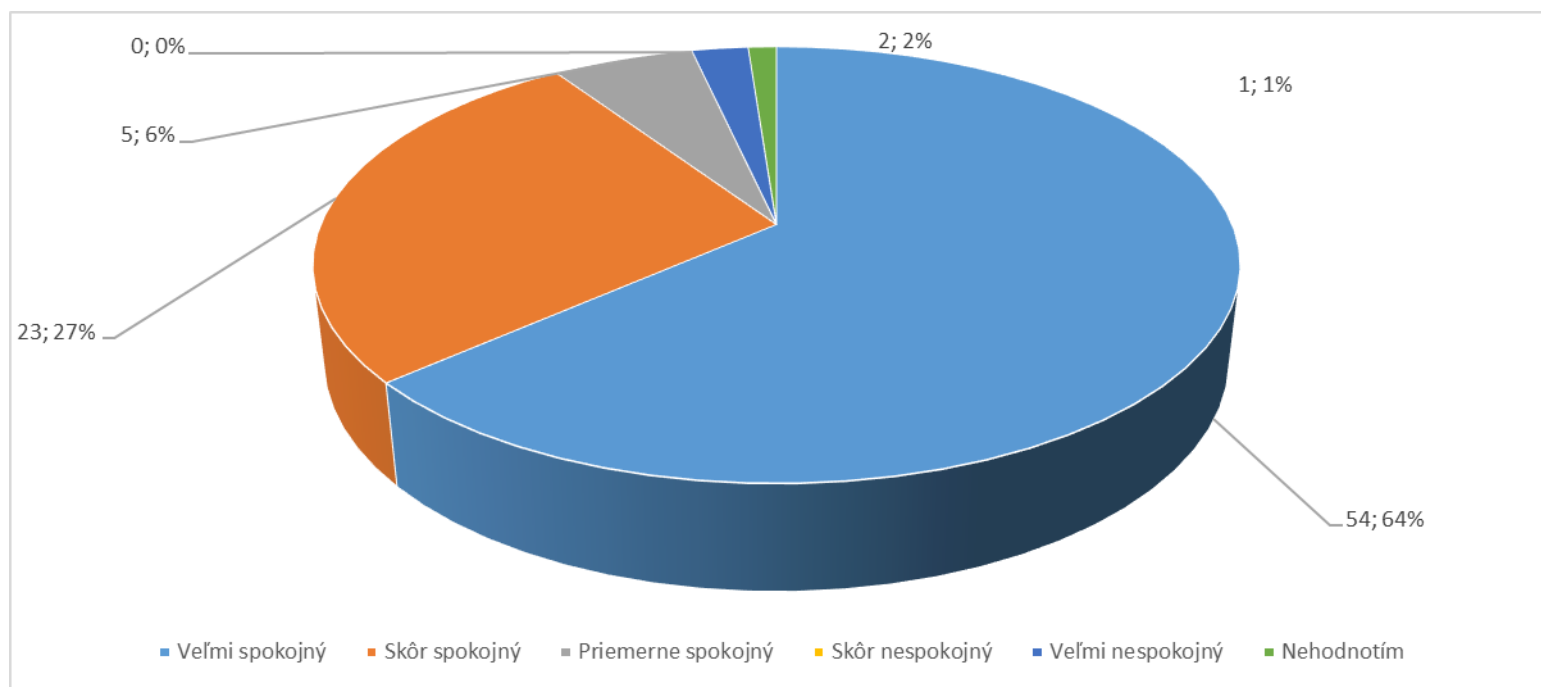
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	56	25	2	1	1	0	85
		Počet odpovedí v %						
		66	30	2	1	1	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

6. otázka

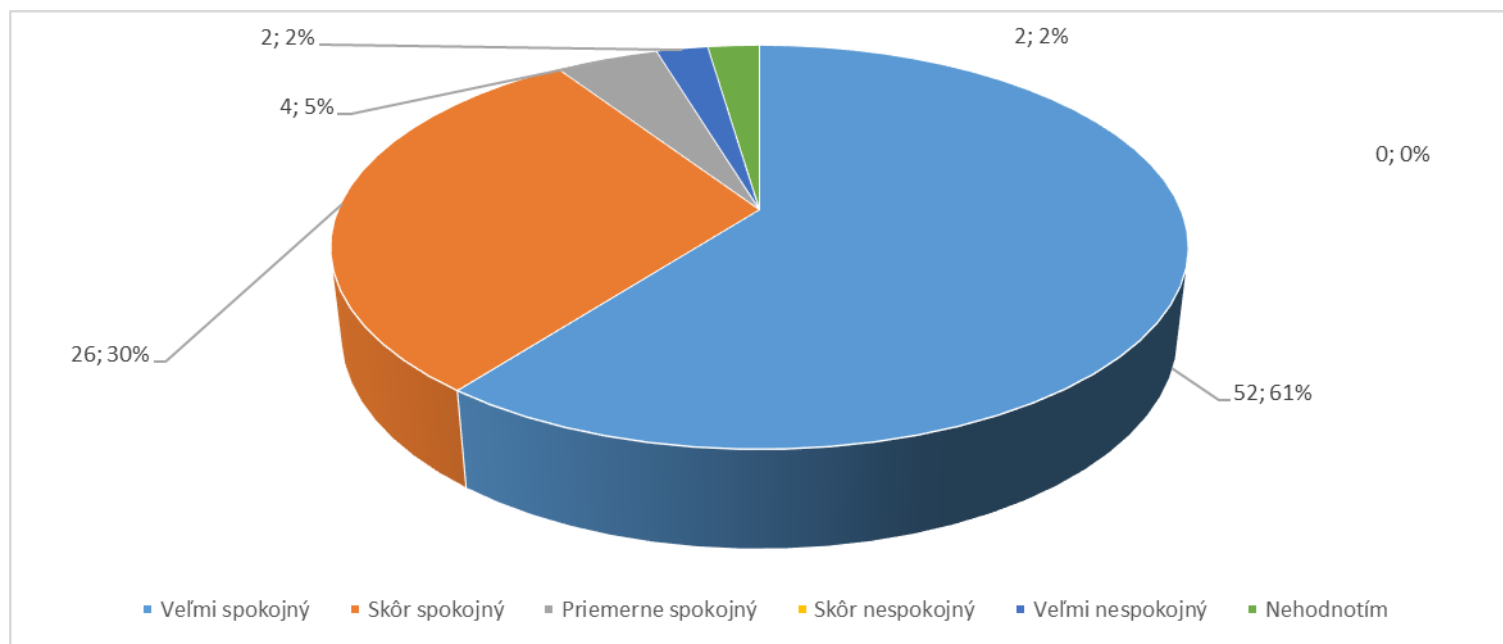
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	54	23	5	0	2	1	85
		Počet odpovedí v %						
		64	27	6	0	2	1	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

7. otázka

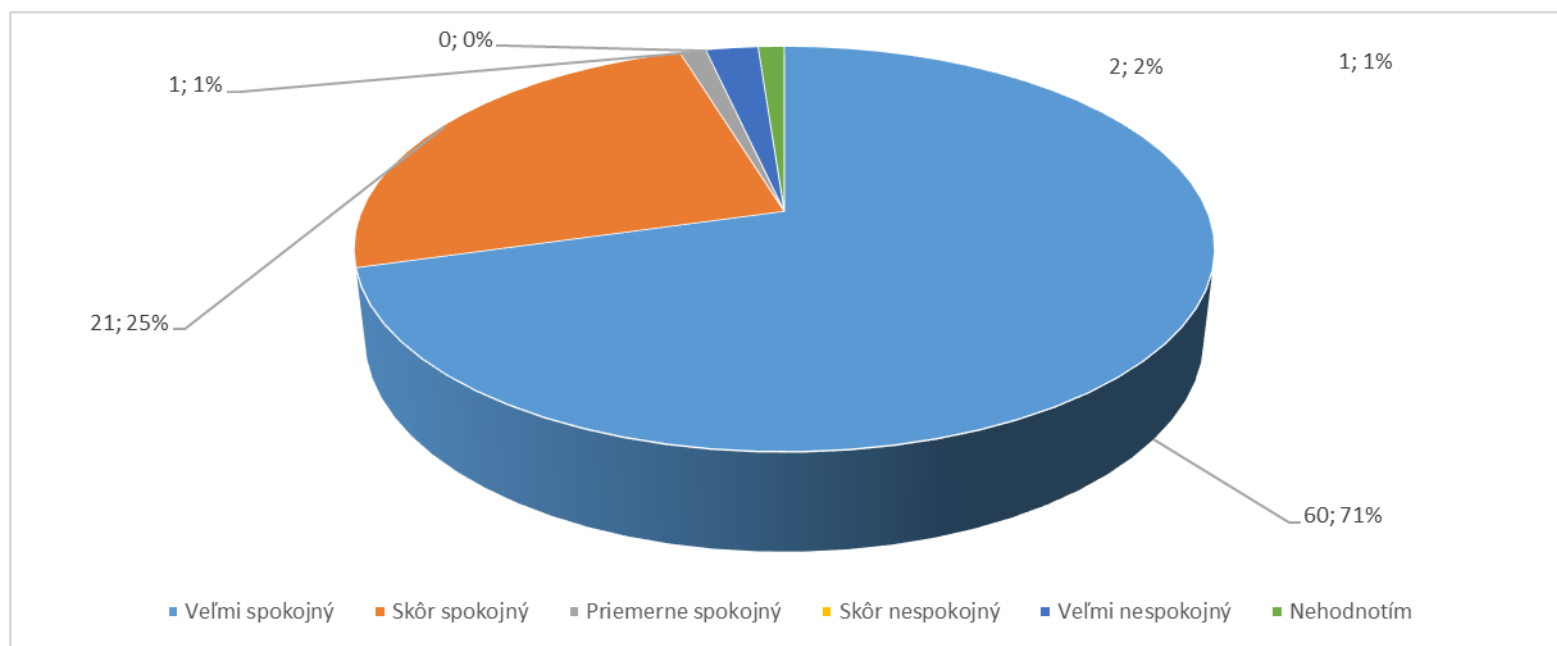
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	52	26	4	0	2	2	85
		Počet odpovedí v %						
		61	30	5	0	2	2	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

8. otázka

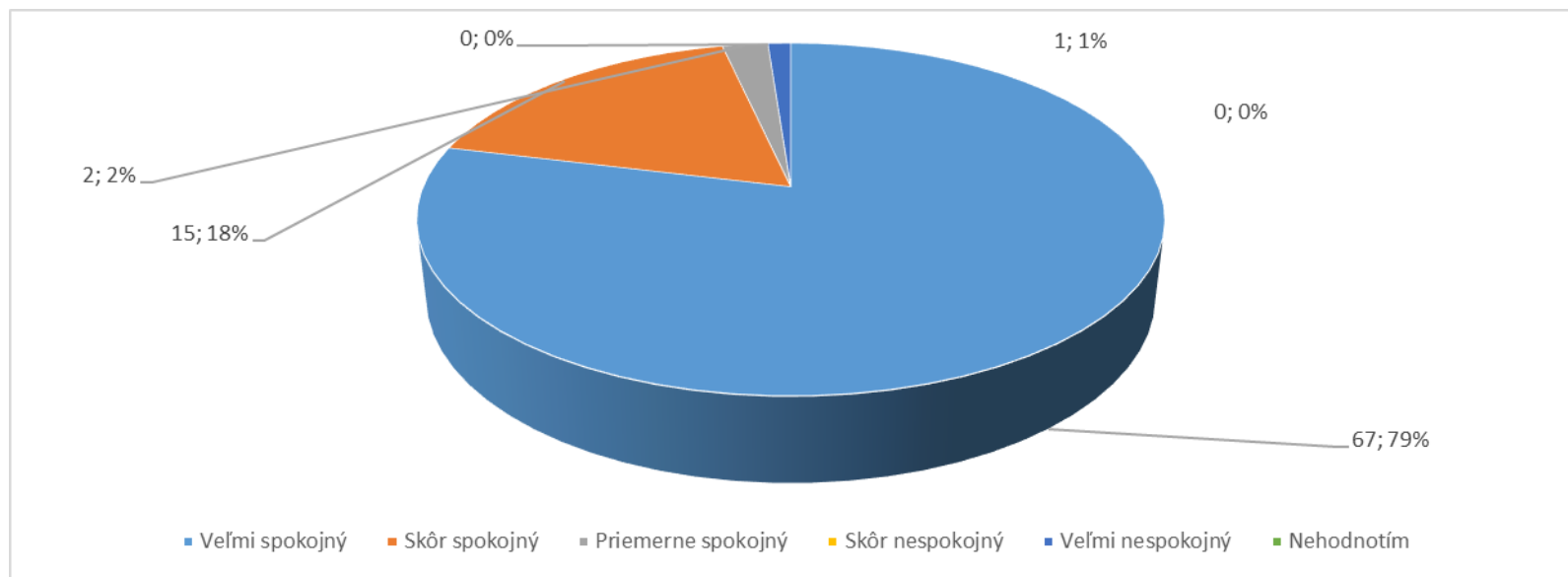
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	60	21	1	0	2	1	85
		Počet odpovedí v %						
		71	25	1	0	2	1	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

9. otázka

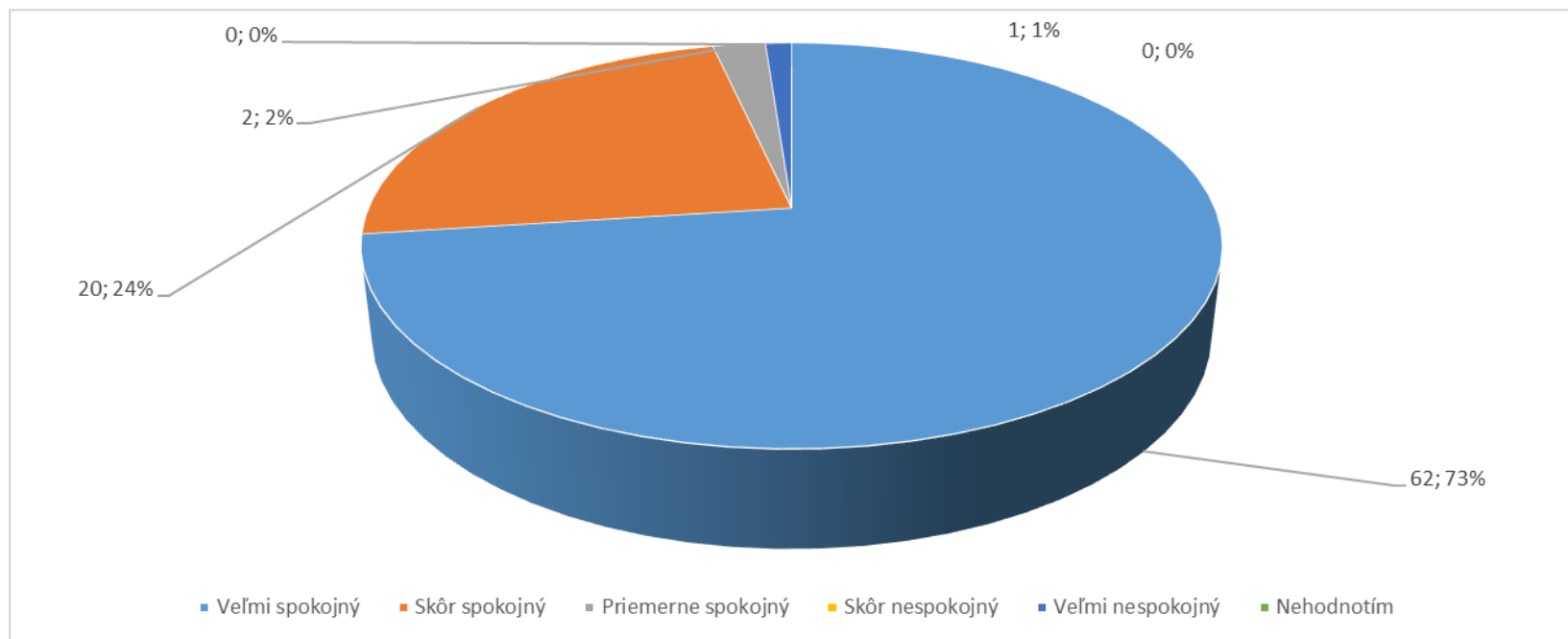
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	67	15	2	0	1	0	85
		Počet odpovedí v %						
		79	18	2	0	1	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

10. otázka

Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	62	20	2	0	1	0	85
		Počet odpovedí v %						
		73	24	2	0	1	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.

- Ani jeden zo zákazníkov / klientov neposkytol vysvetlenie hodnotenia, ktoré bolo 3 a horšie. Hodnotenie 5, ktoré sa opakovalo v stále tých istých dotazníkoch taktiež nebolo zdôvodnené, preto nevieme zhodnotiť riziko, ktoré toto hodnotenie naznačuje a prijať účinné nápravné opatrenia

Vaše ďalšie pripomienky, pochvaly, požiadavky, odporúčania alebo návrhy, ktoré by pomohli zlepšiť činnosť a ktoré napísali respondenti, ktorí dali všetky hodnotenia 1 alebo 2

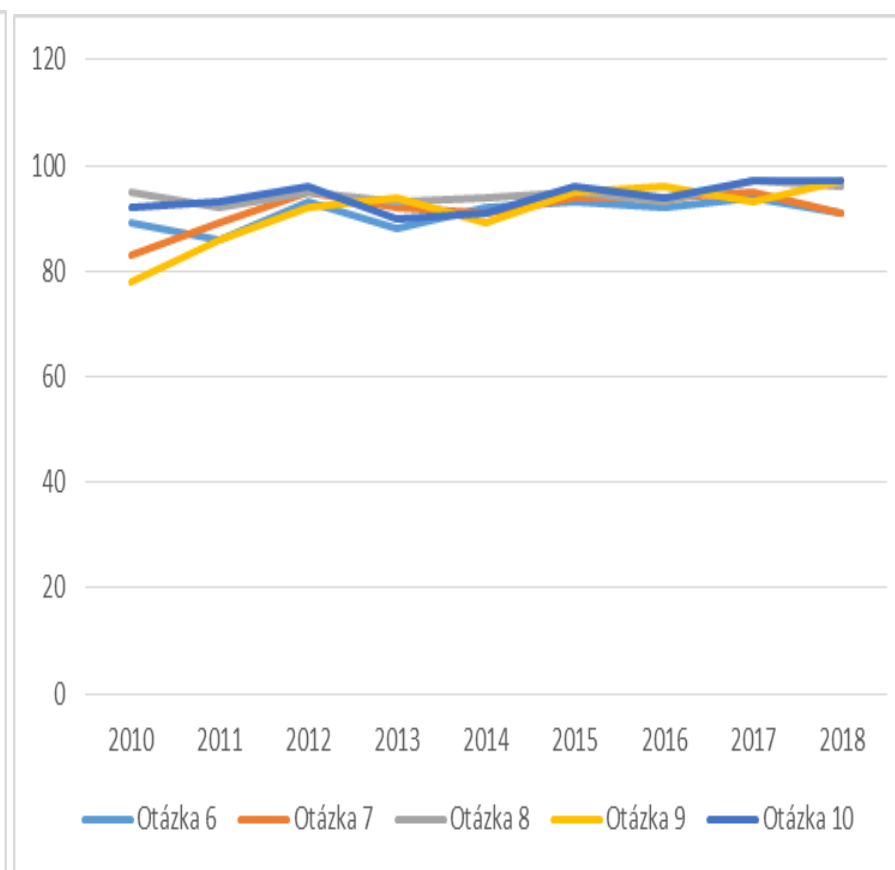
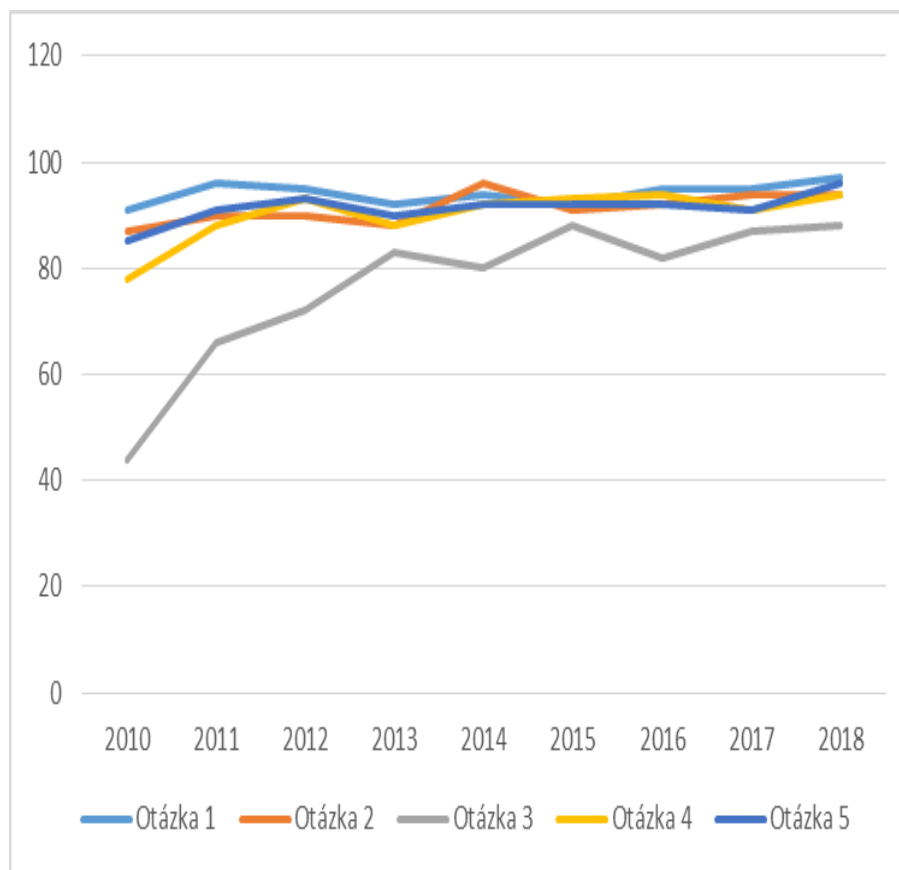
- Dovolím si osobitne vyzdvihnúť prácu a prístup Ing. Heleny Kohútovej z Odboru hygieny výživy, bezpečnosti potravín a kozmetických výrobkov. Rýchlosť, ochota a odbornosť, s akou nám pomáha pri vystavovaní vývozných certifikátov na kozmetické výrobky, nám uľahčuje hladké fungovanie exportov našej spoločnosti a vrhá pozitívne svetlo na ÚVZ SR ako regulačný orgán aj z pohľadu našich britských a nemeckých kolegov a zahraničných obchodných partnerov.
- potreba informácie o legislatívnych zmenách skôr ako vyjdú vo vestníku a odborný výklad k nim, nakoľko nemáme právnik na úrade **Stanovisko**: Informácie o legislatívnych zmenách sú kompetentným zamestnancom podávané na príslušných poradách a títo zamestnanci majú o zmenách informovať ďalších zamestnancov svojho úradu.

Porovnanie hodnotení jednotlivých otázok za roky 2010 až 2018

Porovnanie počtu hodnotení 1 a 2 - roky 2010 až 2018

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %								
		Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2	Σ 1 a 2
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	91	96	95	92	94	92	95	95	97
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	87	90	90	88	96	91	92	94	94
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	44	66	72	83	80	88	82	87	88
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	78	88	93	88	92	93	94	91	94
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	85	91	93	90	92	92	92	91	96
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	89	86	93	88	92	93	92	94	91
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	83	89	95	92	91	94	94	95	91
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	95	92	95	93	94	95	93	97	96
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	78	86	92	94	89	95	96	93	97
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	92	93	96	90	91	96	94	97	97

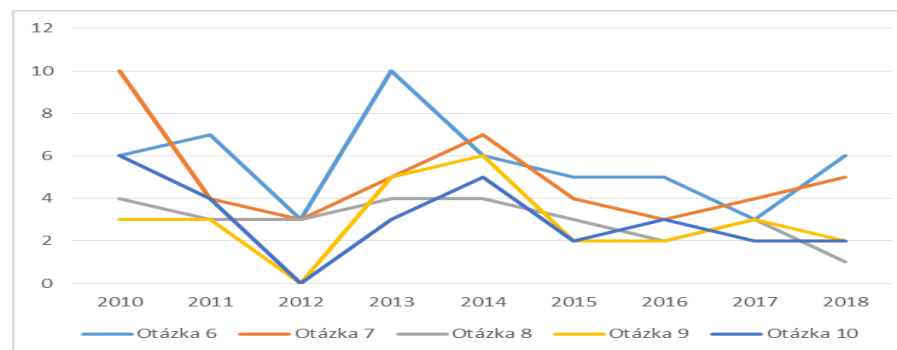
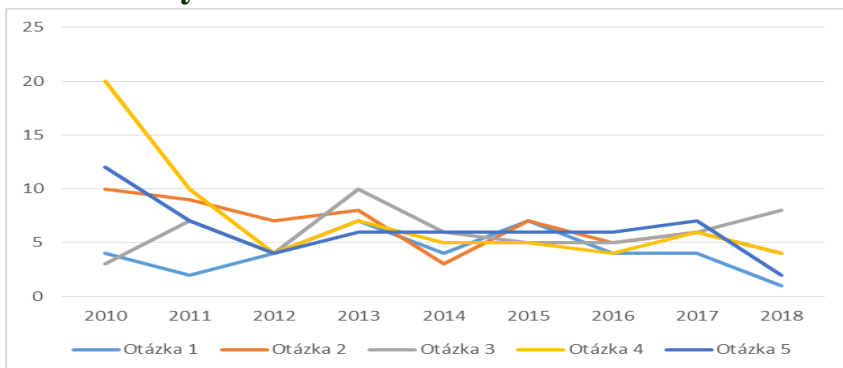
Grafické porovnanie



Porovnanie počtu hodnotení 3 - roky 2010 až 2018

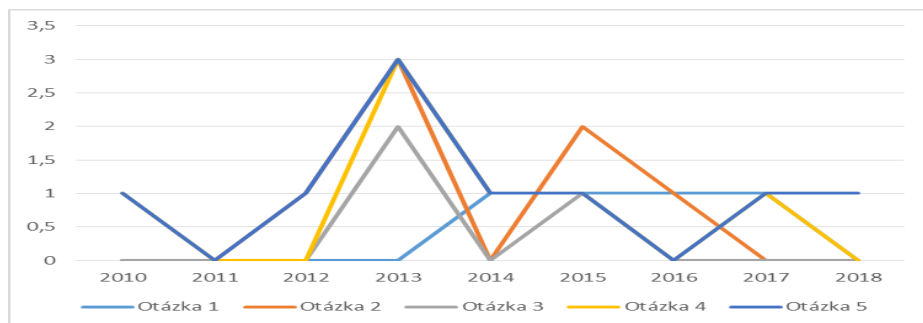
Č.	Otázka	Počet odpovedí v %								
		3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	4	2	4	7	4	7	4	4	1
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	10	9	7	8	3	7	5	6	4
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	3	7	4	10	6	5	5	6	8
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	20	10	4	7	5	5	4	6	4
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	12	7	4	6	6	6	6	7	2
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	6	7	3	10	6	5	5	3	6
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	10	4	3	5	7	4	3	4	5
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	4	3	3	4	4	3	2	3	1
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	3	3	0	5	6	2	2	3	2
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	6	4	0	3	5	2	3	2	2

Grafické vyhodnotenie

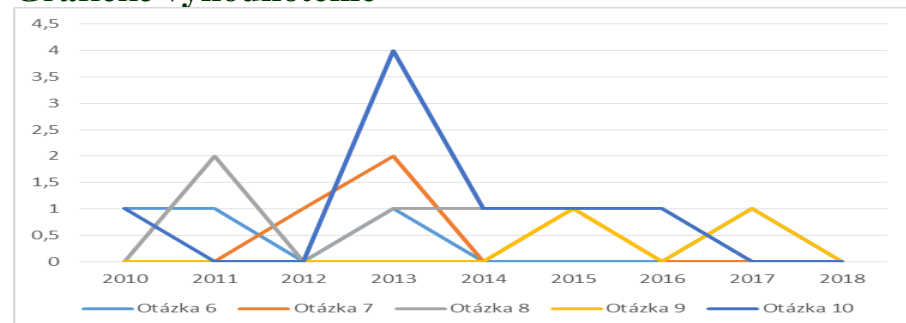


Porovnanie počtu hodnotení 4 - roky 2010 až 2018

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %								
		4	4	4	4	4	4	4	4	4
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	0	0	0	0	1	1	1	1	0
2	Ste spokojný s rýchlou vybavenia Vašich požiadaviek	0	0	1	3	0	2	1	0	0
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	0	0	0	2	0	1	0	0	0
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	1	0	0	3	1	1	0	1	0
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	1	0	1	3	1	1	0	1	1
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	1	1	0	1	0	0	0	1	0
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	0	0	1	2	0	1	0	0	0
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	0	2	0	1	1	1	1	0	0
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	0	0	0	0	0	1	0	1	0
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	1	0	0	4	1	1	1	0	0

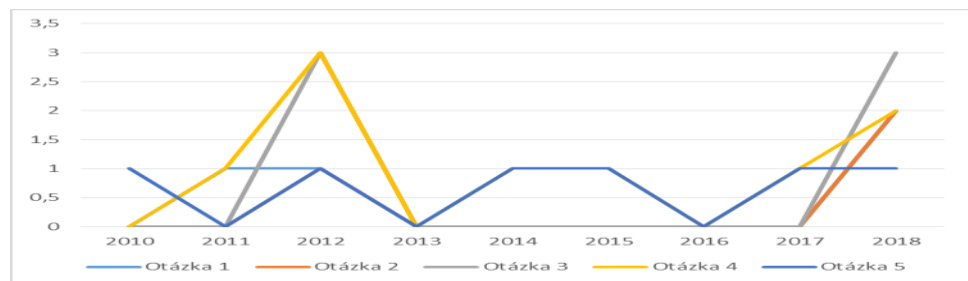


Grafické vyhodnotenie

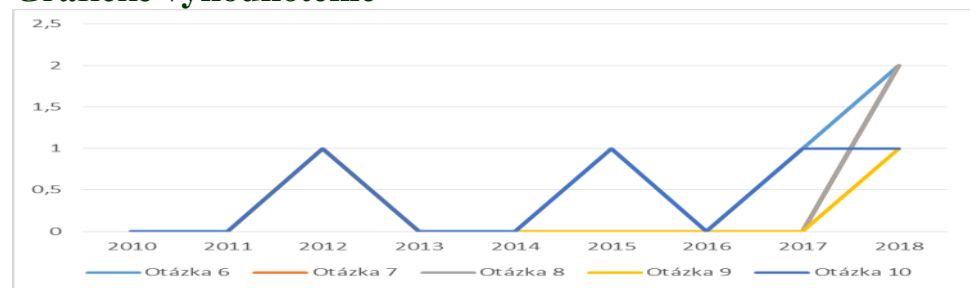


Porovnanie počtu hodnotení 5 - roky 2010 až 2018

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %								
		5	5	5	5	5	5	5	5	5
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	0	1	1	0	0	0	0	0	2
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	0	0	1	0	0	0	0	0	2
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	0	0	3	0	0	0	0	0	3
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	0	1	3	0	1	1	0	1	2
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	1	0	1	0	1	1	0	1	1
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	0	0	1	0	0	1	0	1	2
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	0	0	1	0	0	0	0	0	2
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	0	0	1	0	0	0	0	0	2
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	0	0	1	0	0	0	0	0	1
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	0	0	1	0	0	1	0	1	1



Grafické vyhodnotenie



Závery a príležitosti na zlepšenie

Zo štatistických hodnotení a porovnaní percentuálneho zastúpenia hodnotení jednotlivých otázok je zrejmé, že ÚVZ SR si dlhodobo zachováva vysoký štandard pri plnení svojich úloh, o čom svedčí aj veľký počet kladných hodnotení práce našich zamestnancov.

Pri hodnotení dotazníkov spokojnosti sa na záver vykonalo porovnanie spokojnosti našich klientov za roky 2010 až 2017. Pri porovnaní súm percentuálneho hodnotenia 1 a 2 sa trvalo udržuje hodnota nad 85 % a vyššie, hodnotenie 3, 4, a 5 zase poukazuje na veľmi nízke percento nespokojných zákazníkov.

Hodnotenie 4 a 5, ktoré sa objavili v dvoch dotazníkoch boli bez vysvetlenia dôvodu nespokojnosti klienta a preto nemôžeme z týchto dotazníkov vyvodit' žiadne nápravné opatrenia, keďže nevieme, z akej činnosti hodnotenie vyplynulo a aké riziká by z toho mohli vyplynúť.

Na ďalšie zlepšenie činnosti ÚVZ SR a zvýšenie spokojnosti klientov je naďalej potrebné zachovávať nasledovné princípy:

- Naďalej získavať spätnú väzbu od zákazníka / klienta a sledovať jeho požiadavky, návrhy a odporúčania. V prípade vyjadrenia nespokojnosti s našimi službami zhodnotiť riziká, ktoré by mohli vyplynúť z nezhodnej činnosti a prijať opatrenia na zabránenie opakovania nezhodnej práce, ktorá by opätovne viedla k nespokojnosti zákazníka / klienta.
- Vydávať dokumenty, ktoré sú zákazníkovi/klientovi zrozumiteľné a s primeraným vysvetlením problematiky, nie len s odkazmi na legislatívne predpisy.
- Pri vybavovaní sťažností a podaní dodržiavať zákonom predpísané lehoty.
- Všetci zamestnanci sú povinní v dohodnutých termínoch ochotne poskytovať kvalifikované odborné informácie všetkým zákazníkom/ klientom.