

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky

**VÝHODNOTENIE DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZÁKAZNÍKA
2019**

Dotazník spokojnosti zákazníka – vyhodnotenie

Dátum ukončenia vyhodnotenia: 06.06.2019

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 23. apríla 2019 bola rozposlaná elektronickou poštou požiadavka o vyplnenie dotazníka spokojnosti zákazníka, ktorý je uverejnený na webovom sídle ÚVZ SR, spolu 128 subjektom a organizáciám, ktorým poskytujú organizačné útvary ÚVZ SR služby. Okrem toho boli dotazníky zaslané na všetky RÚVZ v SR.

Do 16. mája 2019 poslalo vyplnený dotazník spokojnosti zákazníka, príp. vyplnilo dotazník elektronicky spolu 84 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.

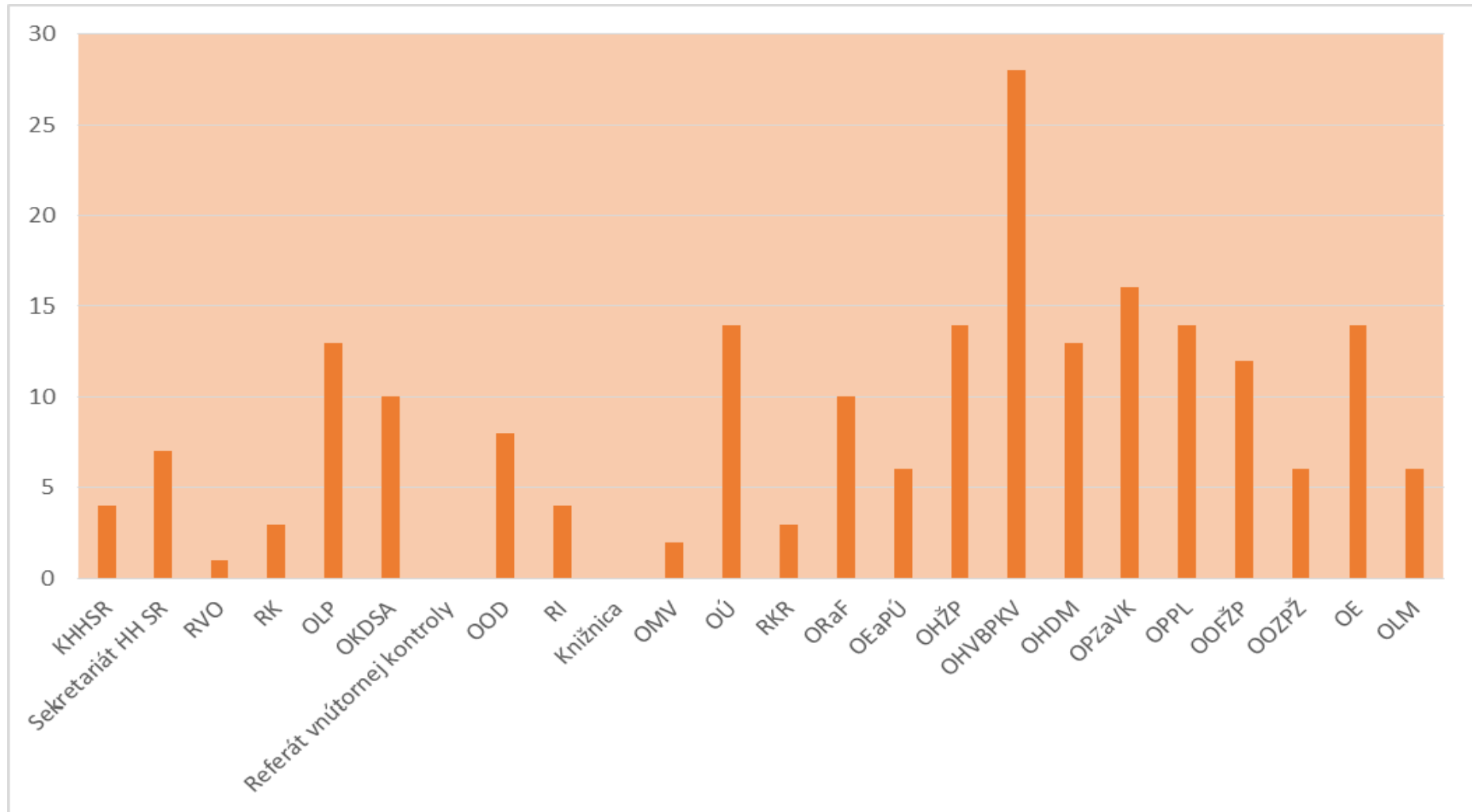
Vyhodnotenie 1. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

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

Kancelária HH SR a VSÚ	4
Sekretariát HH SR a VSÚ	7
Referát pre verejné obstarávanie	1
Referát komunikačný	3
Odbor legislatívy a práva	13
Odbor kontroly, dozoru a sťažností	10
Referát vnútornej kontroly	0
Odbor organizačno - dokumentačný	8
Referát informatiky	4
Knižnica	0
Odbor medzinárodných vzťahov	2
Osobný úrad	14
Referát krízového riadenia	3
Odbor rozpočtu a financovania	10
Odbor ekonomiky a prevádzky úradu	6
Odbor hygieny životného prostredia	14
Odbor hygieny výživy, bezpečnosti potravín a kozmetických výrobkov	28
Odbor hygieny detí a mládeže	13
Odbor podpory zdravia	16
Odbor preventívneho pracovného lekárstva	14
Odbor objektivizácie faktorov životných podmienok	12
Odbor ochrany zdravia pred žiarením	6
Odbor epidemiológie	14
Odbor lekárskej mikrobiológie	6

Celkový počet vyplnených dotazníkov: 84

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



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

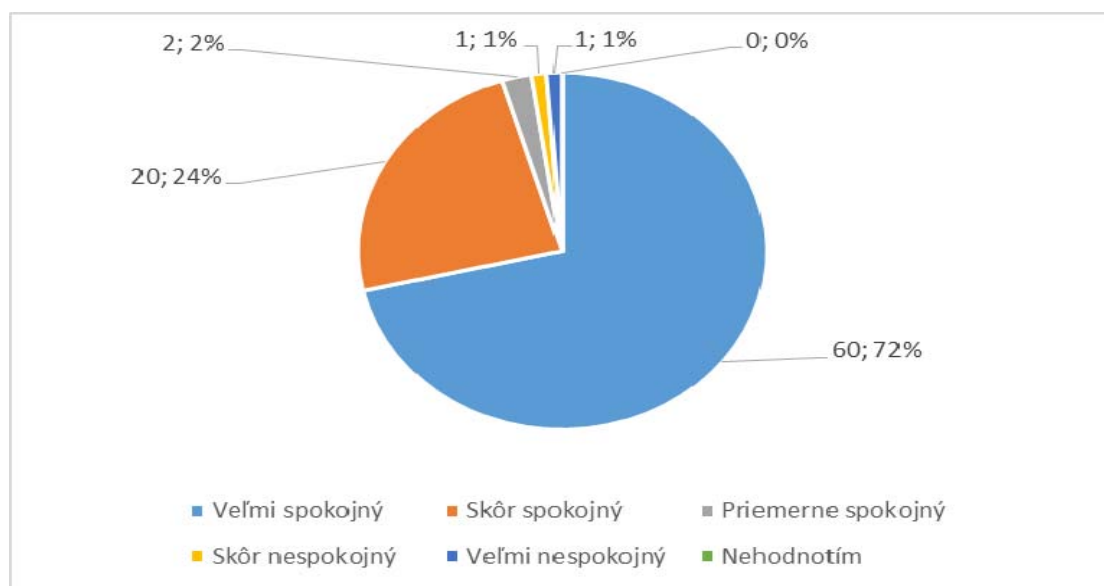
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	60	20	2	1	1	0	84
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	55	21	6	1	1	0	84
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	46	30	4	1	2	1	84
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	47	28	5	2	2	0	84
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	43	28	6	4	2	1	84
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	51	25	4	2	2	0	84
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	53	23	7	0	1	0	84
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	56	23	3	1	1	0	84
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	58	19	4	1	1	1	84
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	57	21	3	2	1	0	84

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	70	24	2	1	1	0	100
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	66	25	7	1	1	0	100
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	55	36	5	1	2	1	100
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	56	33	6	3	2	0	100
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	51	33	7	5	3	1	100
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytlí odborní pracovníci ÚVZ SR	61	30	5	2	2	0	100
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	63	26	8	0	1	0	100
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	67	27	4	1	1	0	100
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	69	23	5	1	1	1	100
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	68	25	4	2	1	0	100

Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

1. otázka

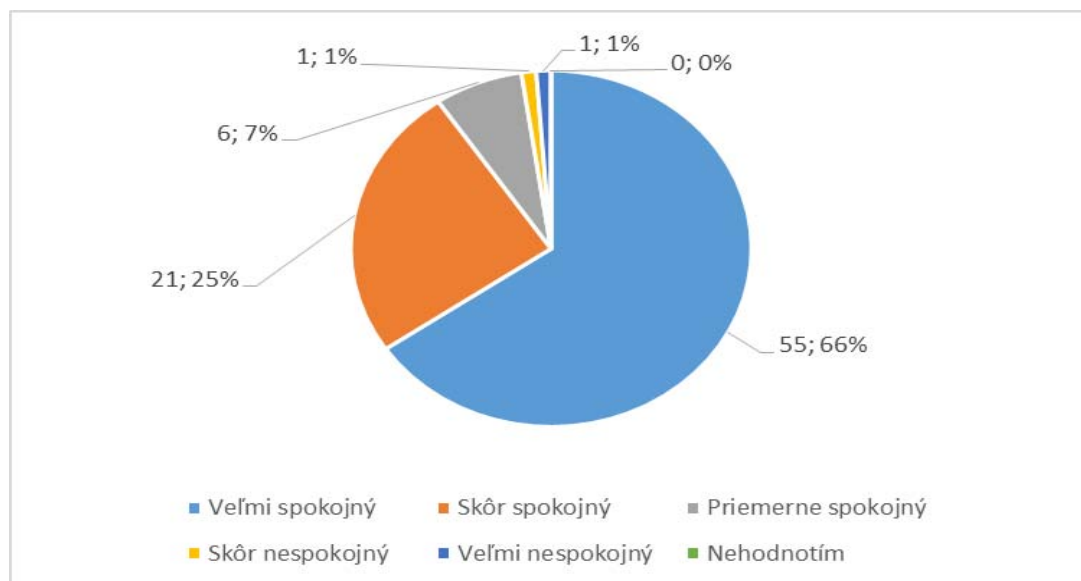
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	60	20	2	1	1	0	84
		Počet odpovedí v %						
		70	24	2	1	1	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

2. otázka

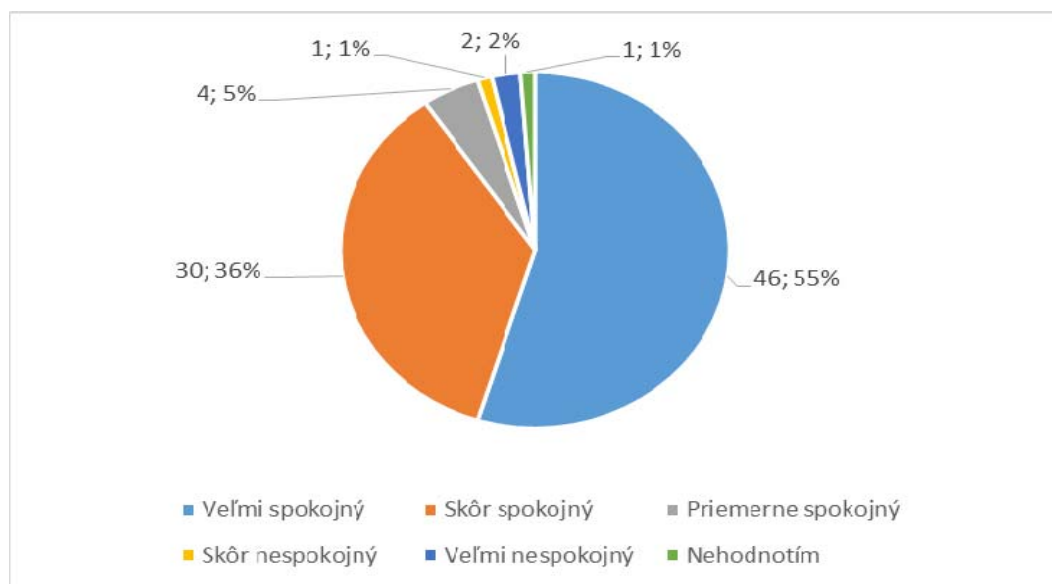
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	55	21	6	1	1	0	84
		Počet odpovedí v %						
		66	25	7	1	1	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

3. otázka

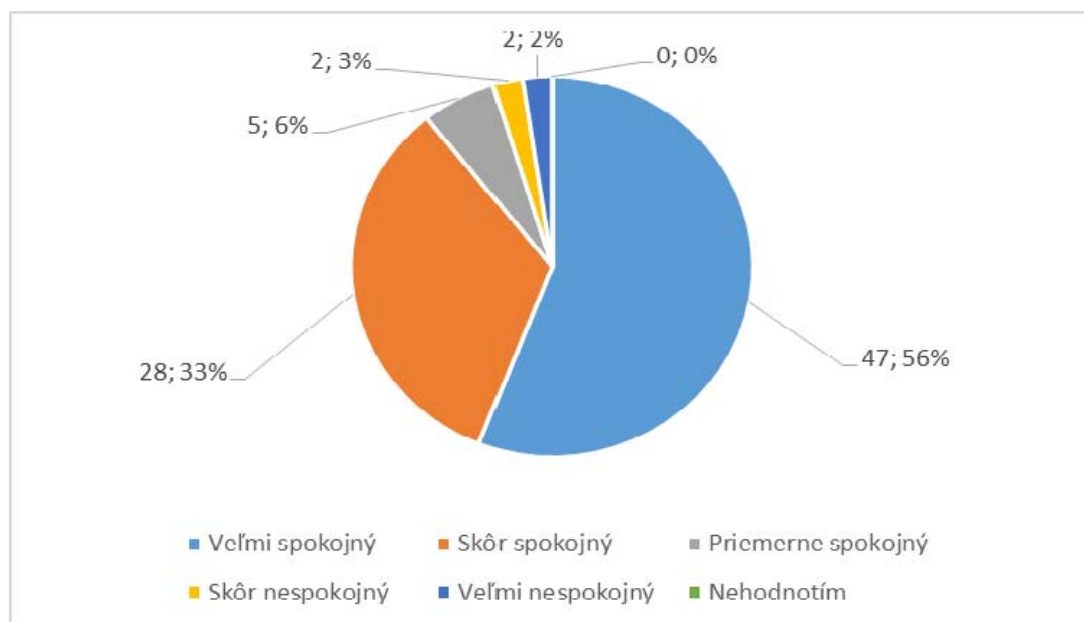
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	46	30	4	1	2	1	84
		Počet odpovedí v %						
		55	36	5	1	2	1	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

4. otázka

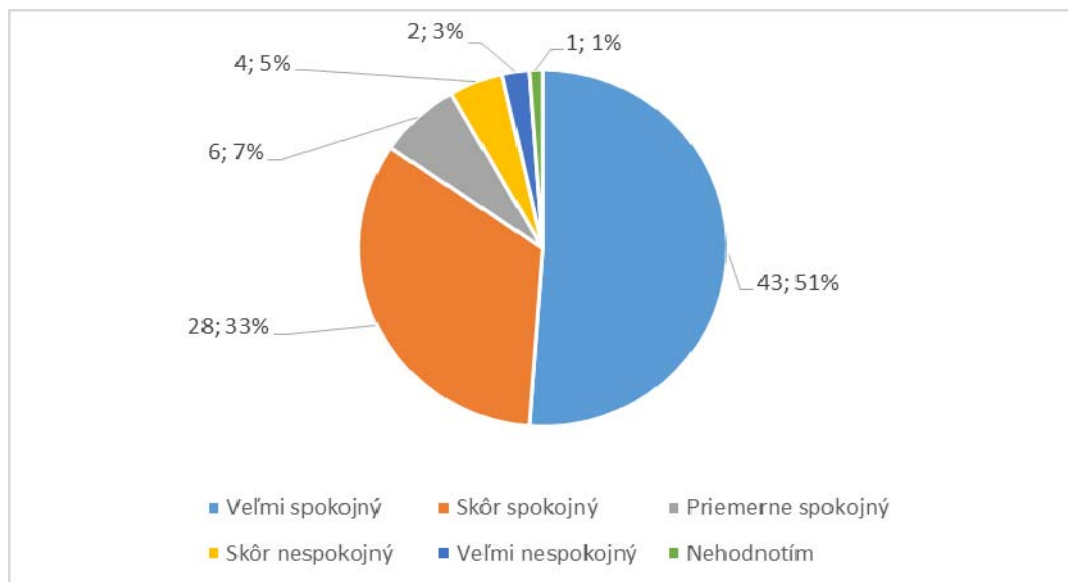
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	47	28	5	2	2	0	84
		Počet odpovedí v %						
		56	33	6	3	2	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

5. otázka

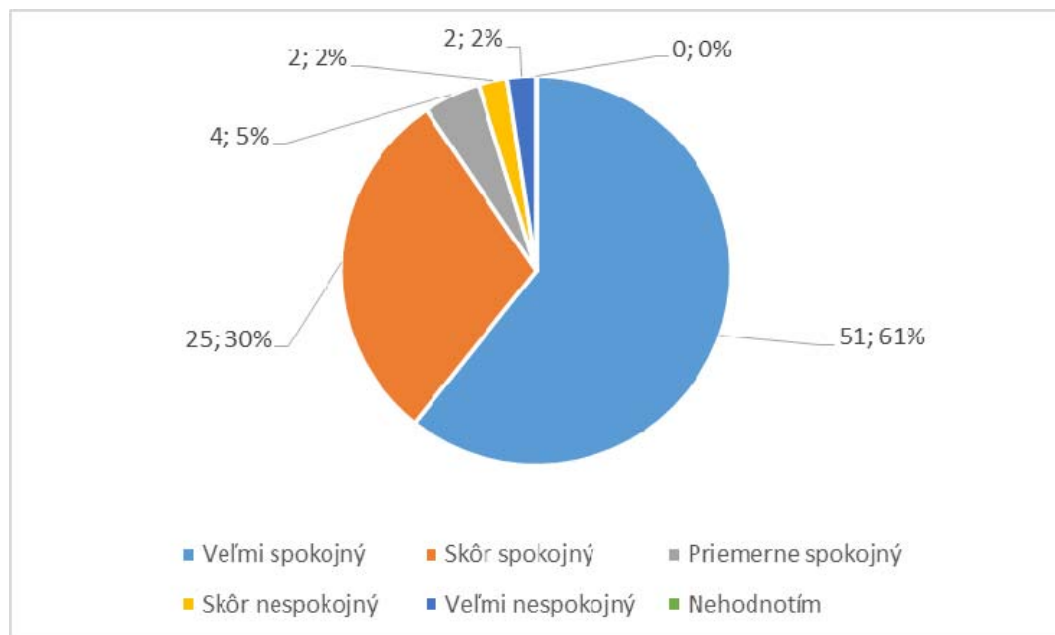
Č.	Otázka	Počet odpovedí						
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	Celkom
5	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií – internet, písomné pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ÚVZ SR	43	28	6	4	2	1	84
		Počet odpovedí v %						
		51	33	7	5	3	1	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

6. otázka

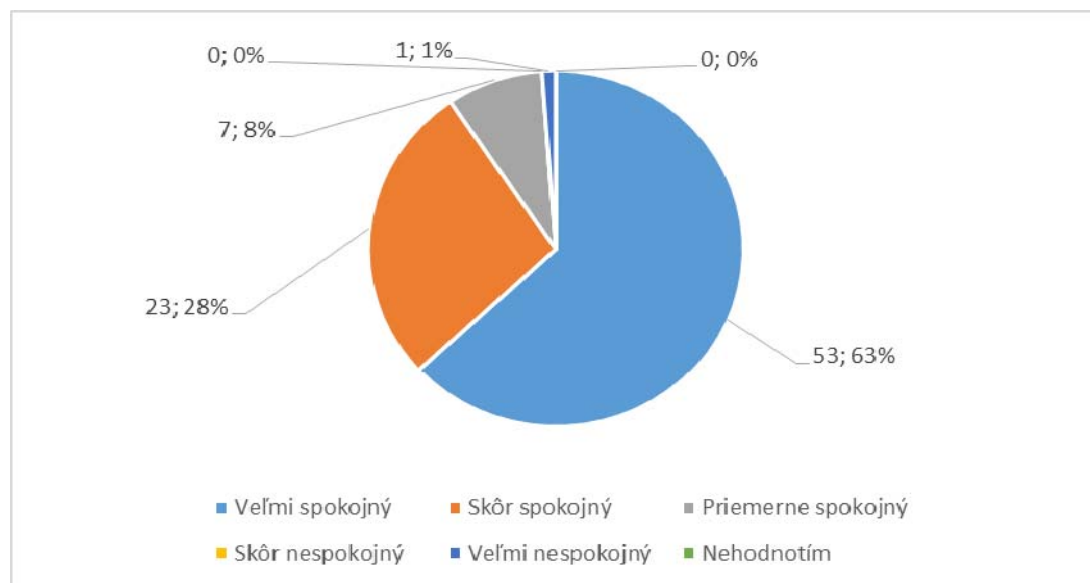
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	51	25	4	2	2	0	84
		Počet odpovedí v %						
		61	30	5	2	2	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

7. otázka

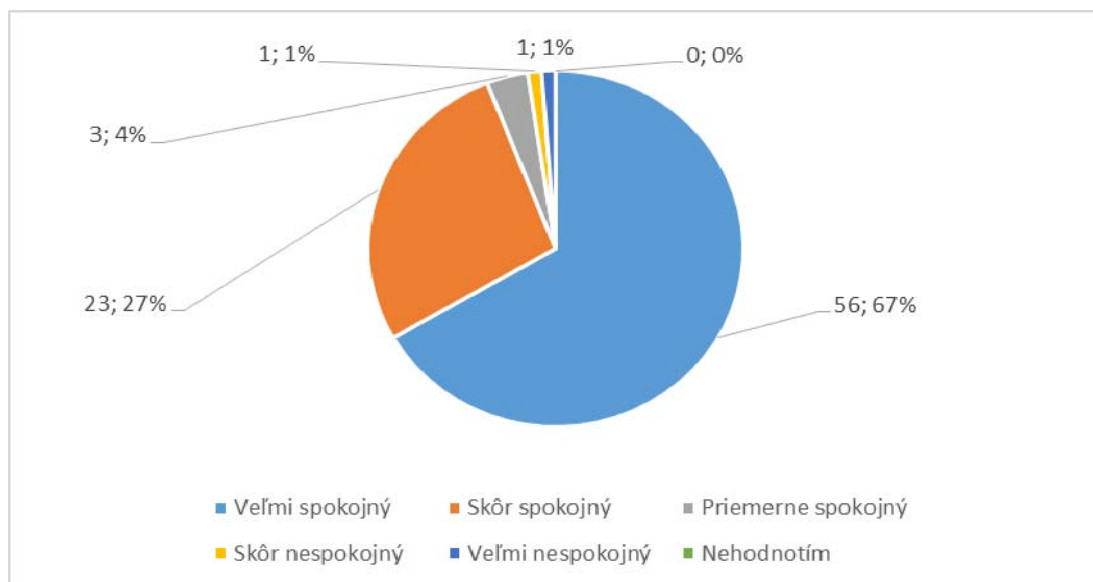
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	53	23	7	0	1	0	84
		Počet odpovedí v %						
		63	26	8	0	1	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

8. otázka

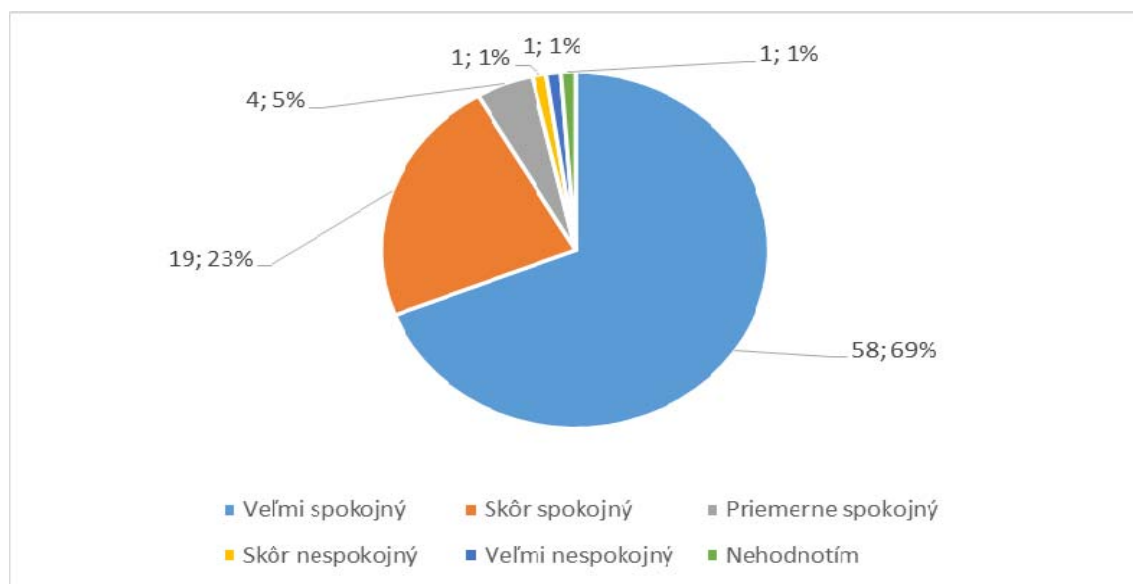
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	56	23	3	1	1	0	84
		Počet odpovedí v %						
		67	27	4	1	1	0	100



Vyhodnotenie 2. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

9. otázka

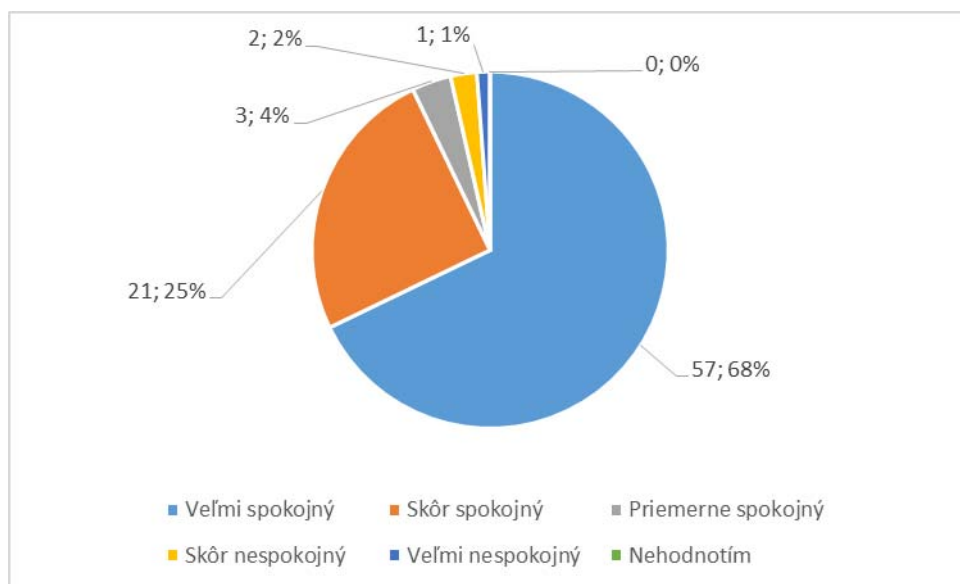
Č.	Otázka	Počet odpovedí						Celkom
		1-Veľmi spokojný	2-Skôr spokojný	3-Priemerne spokojný	4-Skôr nespokojný	5-Veľmi nespokojný	Nehodnotím	
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	58	19	4	1	1	1	84
		Počet odpovedí v %						
		69	23	5	1	1	1	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	57	21	3	2	1	0	84
		Počet odpovedí v %						
		68	25	4	2	1	0	100



Vyhodnotenie 3. časti dotazníka spokojnosti zákazníka

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

- Zlepšiť informovanie o pripravovaných legislatívnych zmenách
Stanovisko: Informácie o legislatívnych zmenách sú kompetentným zamestnancom podávané na príslušných poradách a títo zamestnanci majú o zmenách informovať ďalších zamestnancov svojho úradu.
- Odporúčam aktualizovať zoznam mailových adries zamestnancov. Potom by sa predišlo zbytočnému vyvolávaniu na telefóny, ktoré verím že zdržiava zamestnancov od práce a sú podráždení.
Stanovisko: Telefónny zoznam na webovom sídle ÚVZ SR sa pravidelne aktualizuje. Tvorba e-mailových adries je popísaná na v webovom sídle ÚVZ SR v „Kontakte pre verejnosť“. Adresa sa tvorí: bez diakritiky a bez medzier: meno.priezvisko@uvzsr.sk
- Zároveň nám chýba prehľad legislatívy jednotlivých oddelení. Konkrétne v mojom prípade by som veľmi rád videl na stránke UVZ SR VŠETKU platnú legislatívu ale zároveň aj metodické usmernenia, vestníky, vyhlášky, nariadenia a pod., Takáto databáza nám chýba a v prípade rapidnejšej fluktuácie zamestnancov noví zamestnanci tápu a nevedia, čoho sa majú chytiť. Nemáme jednotný zdroj usmernení, nevieme ktoré platia, ktoré boli znovelizované, ktoré zrušené. Je to v práci obrovská prekážka. Taktiež nám chýba jasná koncepcia jednotlivých odborov a popis práce oddelení. Viete, oddelenia, kde pracuje 30 rokov 3ja ľudia vedia čo kedy majú robiť a aké sú ich úlohy. V prípade ak sa však z nejakého dôvodu vymení väčší počet zamestnancov na oddelení ľudia jednoducho nemajú jasný dokument, ktorý by im jasne hovoril, koľko krát majú vykonať a kde šzd, ako majú viesť podania, aké úlohy nám dlhodobo plynú a ako sa vykonávajú. Následne ak sa človek snaží dopátrať pravdy tak sa na ÚVZ radšej ani neobrátí lebo sa tam často krát práve v jednoduchých veciach stretávame s odmietnutím. Viem, že aj vy ste len ľudia ale často krát človek potrebuje ľudskú radu a tej sa nedopátra. Napr. viem, že niektoré RÚVZ ty majú svojich vlastných právnikov ale niektoré nie. Pokiaľ by ste raz skúsili zavolať k vám na právne a predstaviť sa ako radový zamestnanec niektorého RÚVZ-tu a žiadali by ste aspoň telefonicky radu k niektorým náležitostiam vašej práce - právnu radu po prípade vysvetlenie niektorého zákona boli by ste asi veľmi nemilo prekvapení spätnou reakciou. Samozrejme problémov je neskutočne veľa ale nebudem ich tu v kratučkom dotazníku rozpisovať, bolo by to na niekoľko strán. Zároveň tu bude absentovať aj môj podpis lebo sami dobre viete, že ak chce človek kritizovať tak väčšinou je za to následne trestaný ako by bol konštruktívne oslovený. Bohužiaľ niekedy mávam pocit, ako by celá hygiena žila z prežitkov minulosti a chýbajú nám mladí šikovní ľudia (často krát vôbec nedostávajú možnosť sa presadiť) a celá štruktúra roky "prežíva" bez správnej pružnosti.
Stanovisko: Legislatívne predpisy je vo väčšine prípadov možné otvoriť priamo zo stránky ÚVZ SR. Na webovom sídle ÚVZ SR je na pravej lište záložka „Legislatíva“, v ktorej sú aktuálne legislatívne predpisy rozdelené podľa zamerania. V prípade problému s otvorením je možné tieto predpisy nájsť na verejne prístupných portáloch (napr. www.zbierka.sk).

Každé RÚVZ má mať vypracované interné riadené dokumenty, podľa ktorých sa riadi pri svojej činnosti. Všetci zamestnanci musia byť z týchto dokumentov preškolení, čo platí aj pre nových zamestnancov.

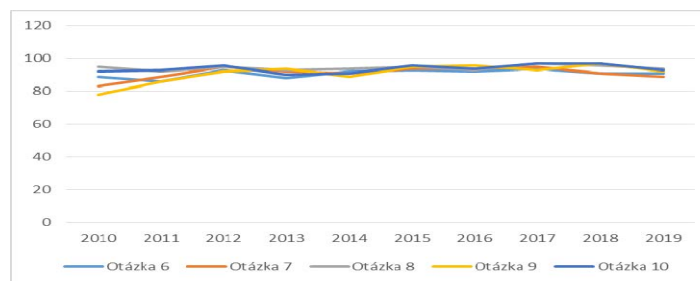
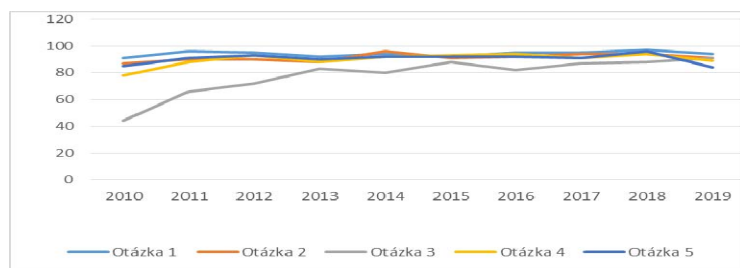
- Pracovné stretnutia organizovať aj mimo Bratislavy
Stanovisko: vedúci pracovných stretnutí vyzývajú na pracovnom stretnutí účastníkov, aby zorganizovali nasledujúce stretnutie na ich RÚVZ. Keďže málokedy niekto reaguje na túto požiadavku, organizuje sa ďalšie stretnutie na ÚVZ SR.
- Požiadavky na realizáciu, prípadne odpočet aktivít, adresovať viac v predstihu.
Stanovisko: Termíny spisov nadväzujú na iné termíny, ktoré neviem z hľadiska našej kompetencie ovplyvniť
Pri spisoch, ktoré sa nemusia vybaviť obratom, dávame primerane dlhý čas na ich vybavenie. Vyskytujú sa však aj spisy, ktoré treba vybaviť urgentne, príp. ihneď (napr. pre MZ SR), kde sa vyžaduje splnenie termínu, a vtedy je čas na vybavenie stanoviska RUVZ, ktoré treba dodržať krátky.
- uvítal by som zavedenie automatizovaného notifikovania informácií na webe, napríklad formou RSS (všetky novinky/novinky na webe podľa jednotlivých oblastí) a o týchto veciach by bolo dobre dať vedieť mailom.
Stanovisko: ÚVZ SR má RSS má svojom webovom sídle. Na hlavnej stránke je potrebné ísť až na úplný spodok stránky a tam vedľa webmastra je aj RSS.
- spokojnosť

Porovnanie hodnotení jednotlivých otázok za roky 2010 až 2019

Porovnanie počtu hodnotení 1 a 2 - roky 2010 až 2019

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	Σ 1 a 2
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	91	96	95	92	94	92	95	95	97	94
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	87	90	90	88	96	91	92	94	94	91
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	44	66	72	83	80	88	82	87	88	91
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	78	88	93	88	92	93	94	91	94	89
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	84
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytnú odborní pracovníci ÚVZ SR	89	86	93	88	92	93	92	94	91	91
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	83	89	95	92	91	94	94	95	91	89
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	95	92	95	93	94	95	93	97	96	94
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	78	86	92	94	89	95	96	93	97	92
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	92	93	96	90	91	96	94	97	97	93

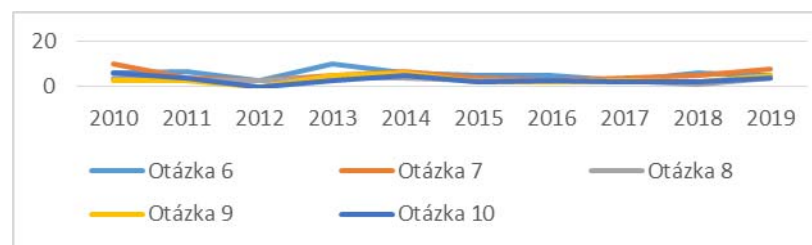
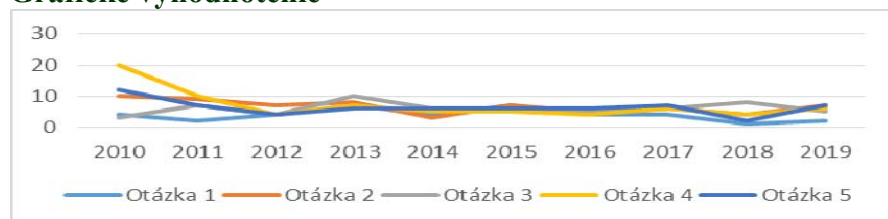
Grafické vyhodnotenie



Porovnanie počtu hodnotení 3 - roky 2010 až 2019

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %									
		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	4	2	4	7	4	7	4	4	1	2
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	10	9	7	8	3	7	5	6	4	7
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	3	7	4	10	6	5	5	6	8	5
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	20	10	4	7	5	5	4	6	4	6
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	7
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	6	7	3	10	6	5	5	3	6	5
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	10	4	3	5	7	4	3	4	5	8
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	4	3	3	4	4	3	2	3	1	4
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	3	3	0	5	6	2	2	3	2	5
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	6	4	0	3	5	2	3	2	2	4

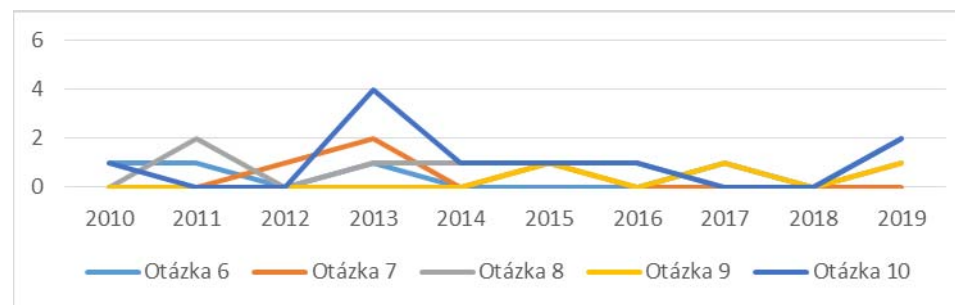
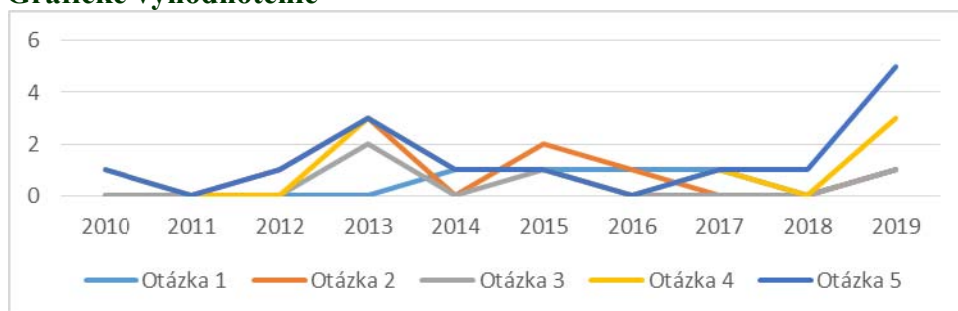
Grafické vyhodnotenie



Porovnanie počtu hodnotení 4 - roky 2010 až 2019

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %									
		4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	0	0	1	3	0	2	1	0	0	1
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	1	0	0	3	1	1	0	1	0	3
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	5
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	1	1	0	1	0	0	0	1	0	2
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	0	0	1	2	0	1	0	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	1
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	1	0	0	4	1	1	1	0	0	2

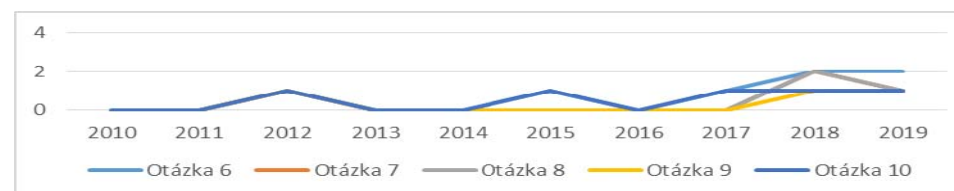
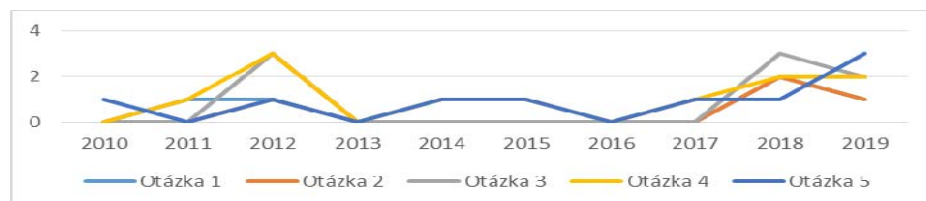
Grafické vyhodnotenie



Porovnanie počtu hodnotení 5 - roky 2010 až 2019

Č.	Otázka	Počet odpovedí v %									
		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb	0	1	1	0	0	0	0	0	2	1
2	Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia Vašich požiadaviek	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1
3	Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok	0	0	3	0	0	0	0	0	3	2
4	Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov	0	1	3	0	1	1	0	1	2	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	3
6	Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní pracovníci ÚVZ SR	0	0	1	0	0	1	0	1	2	2
7	Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1
8	Preukazujú zamestnanci ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup	0	0	1	0	0	0	0	0	2	1
9	Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ÚVZ SR pri vybavovaní Vašich požiadaviek	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
10	Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť Vaše požiadavky	0	0	1	0	0	1	0	1	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 2019. Pri porovnaní súm percentuálneho hodnotenia 1 a 2 sa trvalo udržuje hodnota nad 80 % 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 zákazníka / 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. V prípade, že zákazník / klient napísal pri hodnotení horšom ako 3 svoje zdôvodnenie, bolo toto predložené vedúcemu príslušnej problematiky na vyjadrenie.

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.