

**VYHODNOTENIE  
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2017  
(súhrnná správa)**

**Cieľová skupina:** klienti úradu

**Priamy marketing:** webová stránka, informačné centrum

**Zameranie:** služby a produkty úradu všeobecne

**Obdobie:** 1. január 2017 – 31. december 2017

**Cieľ prieskumu:** zisťovanie spokojnosti zákazníka so službami a produktmi úradu v zmysle EN ISO 9001:2015 - Systémy manažérstva kvality (karta procesu 04 - komunikácia)

**Počet hodnotených dotazníkov:** 34

**VYHODNOTENIE**  
**dotazníka spokojnosti v roku 2017\* v číselnom vyjadrení**

**1. Ako by ste hodnotili úroveň ponúkaných služieb a produktov?**

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 28 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 3  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

**2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?**

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 24 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 7  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

**3. Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?**

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 28 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 3  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

**4. Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?**

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 25 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 5  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 0  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 3  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1  |

**5. Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?**

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 28 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 4  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

**6. Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?**

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 28 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 3  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

Stupnica hodnotenia:

- 1 - veľmi spokojný
- 2 - spokojný
- 3 - priemerne spokojný
- 4 - nespokojný
- 5 – veľmi nespokojný

\*Stav k 31. 12. 2017

## VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2017\* v slovnom vyjadrení

### 1. Ako by ste hodnotili úroveň ponúkaných služieb a produktov?

Prevažná väčšina respondentov, až 31 (91 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.  
Nespokojný boli traja respondenti, t.j. (9 %).

### 2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

So zameraním ponúkaných služieb a produktov úradu je spokojných 32 (94 %) opýtaných.  
Nespokojnosť vyjadrili dvaja respondenti (6 %).

### 3. Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 33 (97 %) respondentov.  
Nespokojný bol jeden respondent (3 %).

### 4. Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?

So včasným vybavovaním svojich požiadaviek úradom vyjadrilo spokojnosť 30 (88 %) respondentov a štyria (12%) respondenti vyjadrili nespokojnosť so súčasným stavom.

### 5. Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?

Úroveň, kvalita informovanosti a dostupnosť informácií zo strany úradu našla pozitívnu odozvu u 33 (97 %) respondentov, naopak jeden (3 %) respondent je s úrovňou a kvalitou informovanosti nespokojný.

### 6. Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?

Celková úroveň úradu vychádza v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy v náš prospech, až 33 (97 %) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť.  
Nespokojnosť bola zaznamenaná len v jednom prípade (3 %).

#### Iné pripomienky:

Medzi iné pripomienky a odporúčania dotazníkov vyplnených klientmi informačného centra neboli zaznamenané konkrétne pripomienky týkajúce sa činnosti úradu.

#### Stupnica hodnotenia:

- 1 - veľmi spokojný
- 2 - spokojný
- 3 - priemerne spokojný
- 4 - nespokojný
- 5 – veľmi nespokojný

\*Stav k 31.12.2017

**VYHODNOTENIE**  
dotazníka spokojnosti v roku 2017 – **nápravné opatrenia a odporúčania**

		STUPNICA HODNOTENIA						
	Kritérium	1	2	3	4	5	Priemerná známka	Priemerné hodnotenie
1.	Ako by ste hodnotili úroveň ponúkaných služieb a produktov?	28	4	3	12	0	1,3	veľmi spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	24	14	3	8	0	1,4	veľmi spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	28	4	9	4	0	1,3	veľmi spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	25	10	0	12	5	1,5	veľmi spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	28	8	3	4	0	1,2	veľmi spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	28	4	9	4	0	1,3	veľmi spokojný
							1,3	veľmi spokojný

V zmysle metodiky hodnotenia dotazníka spokojnosti je prahovou hodnotou na prijímanie nápravných opatrení a odporúčaní priemerná známka 3. V aktuálnom hodnotení táto hodnota nebola prekročená. Považujeme to za dôsledok zodpovedného plnenia si úloh konkrétnych odborov v zmysle Organizačného poriadku ÚPV SR a ich dôkladného dodržiavania počas celého roka.

Vzhľadom k vyššie uvedenému nenavrhujeme prijať nápravné opatrenie, ale len odporúčanie aj naďalej pokračovať v zlepšovaní sledovaných ukazovateľov, a to najmä v oblastiach včasného vybavovania požiadaviek, kde sa v hodnotení respondentov (aj keď len 1x) vyskytla známka 5 – veľká nespokojnosť.

Prostredníctvom porady vedenia informovať v tomto zmysle príslušné odbory s cieľom neustáleho zlepšovania, vzdelávania zamestnancov a neuspokojovania sa s dosiahnutými výsledkami za rok 2017.

Vypracoval: Mgr. Lenka Húsková dňa 19. januára 2018