

**VYHODNOTENIE
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2014
(súhrnná správa)**

Cieľová skupina: klienti úradu

Priamy marketing: webová stránka, informačné centrum.

Zameranie: služby a produkty úradu všeobecne

Obdobie: 1. január 2014 – 31. december 2014

Cieľ prieskumu: zisťovanie spokojnosti zákazníka so službami a produktmi úradu v zmysle EN ISO 9001:2008 - Systémy manažérstva kvality (karta procesu 04 - komunikácia)

Počet hodnotených dotazníkov: 32

VYHODNOTENIE
dotazníka spokojnosti v roku 2014* v číselnom vyjadrení

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

<input type="checkbox"/> 1	11
<input type="checkbox"/> 2	5
<input type="checkbox"/> 3	5
<input type="checkbox"/> 4	8
<input type="checkbox"/> 5	3

2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

<input type="checkbox"/> 1	14
<input type="checkbox"/> 2	9
<input type="checkbox"/> 3	4
<input type="checkbox"/> 4	3
<input type="checkbox"/> 5	2

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

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

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

<input type="checkbox"/> 1	20
<input type="checkbox"/> 2	0
<input type="checkbox"/> 3	5
<input type="checkbox"/> 4	5
<input type="checkbox"/> 5	1

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

<input type="checkbox"/> 1	20
<input type="checkbox"/> 2	1
<input type="checkbox"/> 3	4
<input type="checkbox"/> 4	5
<input type="checkbox"/> 5	2

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

<input type="checkbox"/> 1	23
<input type="checkbox"/> 2	0
<input type="checkbox"/> 3	5
<input type="checkbox"/> 4	4
<input type="checkbox"/> 5	0

Stupnica hodnotenia:

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

*Stav k 31. 12. 2014

VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2014* v slovnom vyjadrení

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

Prevažná väčšina respondentov – 21 (65,6 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.
Nespokojní boli 11 – t.j. (34,4 %) respondentov.

2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

So zameraním ponúkaných služieb je spokojných 84,4 % (27) opýtaných. Nespokojnosť vyjadrili piati respondenti. (15,6 %).

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

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 81,2 % (26) respondentov, pričom až 24 z nich ju ohodnotilo známkou 1, teda sú s ňou veľmi spokojní. Nespokojní boli šiesti respondenti (18,8 %), pričom dvaja z nich hodnotili známkou 5 – čiže boli veľmi nespokojní.

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

So včasným vybavovaním svojich požiadaviek úradom vyjadrilo spokojnosť 25 (80,6 %) respondentov, 19,4 % (6) respondentov vyjadrili nespokojnosť s daným 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 25 (78,1 %) respondentov, naopak 21,9 % (7) respondentov je s úrovňou a kvalitou informovanosti nespokojných, dokonca v 2 prípadoch bolo hodnotenie známkou 5 – veľmi 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 87,5 % (28) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť. Nespokojnosť bola zaznamenaná iba v 4 prípadoch (12,5 %).

Iné pripomienky:

Medzi iné pripomienky a odporúčania dotazníkov vyplnených klientmi informačného centra úradu boli zaznamenané hlavne poďakovania za nadštandardný, profesionálny, vysokoodborný a ústretový prístup zamestnancov informačného centra ÚPV SR.

Stupnica hodnotenia:

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

*Stav k 31.12.2014

VYHODNOTENIE
dotazníka spokojnosti v roku 2014 – **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?	11	5	5	8	3	2,59	priemerne spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	14	9	4	3	2	2,06	spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	24	0	2	4	2	1,75	spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	20	0	5	5	1	1,94	spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	20	1	4	5	2	2,00	spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	23	0	5	4	0	1,69	spokojný
							2,01	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 navrhujeme neprijat' nápravné opatrenie, ale len odporúčanie aj naďalej pokračovať v zlepšovaní sledovaných ukazovateľov, a to najmä v úrovni ponúkaných služieb a produktov a taktiež v ich zameraní. Hodnotenie týkajúce sa ponúkaných služieb a produktov úradu dosiahlo najvyššiu priemernú známku a preto je potrebné sústrediť sa na zlepšenie práve v tejto oblasti.

V porovnaní s minulým rokom došlo k miernemu zlepšeniu sledovaných ukazovateľov vo všetkých ostatných sledovaných oblastiach.

Prostredníctvom porady vedenia informovať v tomto zmysle príslušné odbory s cieľom neustáleho zlepšovania, vzdelávania zamestnancov a neuspokojovania sa s dosiahnutými výsledkami za rok 2014. Uvedená skutočnosť bude zaznamenaná do úloh z porady vedenia a vyhodnotená v systéme Lotus Notes.

Najlepšie hodnotenie bolo zaznamenané pri otázke č. 6: „Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?“, kde priemerná známka dosiahla hodnotu 1,69.

Vypracoval: Ing. Eva Galátová dňa 30. januára 2015