

**VYHODNOTENIE  
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2010  
(súhrnná správa)**

**Cieľová skupina:** klienti úradu

**Priamy marketing:** časopis Duševné vlastníctvo, webová stránka, informačné centrum, podujatia organizované úradom (konferencie, semináre, apod.)

**Zameranie:** služby a produkty úradu všeobecne

**Obdobie:** 1. január 2010 – 31. december 2010

**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:** 22

**VYHODNOTENIE**  
**dotazníka spokojnosti v roku 2010\* v číselnom vyjadrení**

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

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 2 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0 |

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

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 7  |
| <input type="checkbox"/> 2 | 12 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 1  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

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

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 8 |
| <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 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 7 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 1 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1 |

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

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 6  |
| <input type="checkbox"/> 2 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 3  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1  |

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

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 11 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 0  |
| <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 31.12.2010

## VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2010\* v slovnom vyjadrení

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

Prevažná väčšina respondentov – 20 (91 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.  
Nespokojní boli 2 – t.j. (9 %) respondentov.

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

So zameraním ponúkaných služieb je spokojných až 95 % (21) opýtaných. Nespokojnosť vyjadril iba 1 respondent (5 %).

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

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 95 % (21) respondentov, pričom až 9 z nich ju ohodnotilo známku 1, teda sú s ňou veľmi spokojní. Nespokojný bol iba 1 respondent (5 %).

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

So včasným vybavovaním svojich požiadaviek úradom vyjadrilo spokojnosť 20 (91 %) respondentov, 31 % (7) z nich priemernú spokojnosť – známka 3, a 9 % (2) z opýtaných vyjadrilo 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 19 (86 %) respondentov, naopak 14 % (3) respondentov je s úrovňou a kvalitou informovanosti nespokojných.

### 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 95 % (21) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť. Nespokojnosť bola zaznamenaná len v 1 prípade (5 %).

#### **Iné pripomienky:**

Medzi iné pripomienky a odporúčania neboli zaznamenané žiadne pripomienky týkajúce chodu úradu.

#### Stupnica hodnotenia:

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

\*Stav k 31.12.2009

**VYHODNOTENIE**  
**dotazníka spokojnosti v roku 2010 – 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?	9	9	2	2	0	1,86	veľmi spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	7	12	2	1	0	1,72	veľmi spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	9	4	8	1	0	1,90	veľmi spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	4	9	7	1	1	2,05	spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	6	10	3	2	1	2,00	spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	11	10	0	1	0	1,59	veľmi spokojný
							<b>1,85</b>	<b>SPOKOJNÝ</b>

V zmysle metodiky hodnotenia dotazníka spokojnosti je prahovou hodnotou na prijímanie nápravných opatrení a odporúčaní číslo 3. V aktuálnom hodnotení táto hodnota nebola presiahnutá. Považujeme to za dôsledok prijatia nápravných opatrení a odporúčaní z výsledkov dotazníka spokojnosti za rok 2009 a ich dôkladného dodržiavania počas celého roka.

Najlepšia 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 1,59.

Vypracoval: Mgr. David Zaoral dňa 5. januára 2011