

**VYHODNOTENIE  
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2011  
(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 2011 – 31. december 2011

**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:** 25

**VYHODNOTENIE**  
**dotazníka spokojnosti v roku 2011\* v číselnom vyjadrení**

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

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 7  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 4  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 4  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

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

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 8  |
| <input type="checkbox"/> 2 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 5  |
| <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 | 12 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 7  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 3  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1  |

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

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | 8 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 5 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 3 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0 |

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

- |                            |    |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 9  |
| <input type="checkbox"/> 2 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 3  |
| <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 | 12 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 9  |
| <input type="checkbox"/> 3 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2  |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0  |

Stupnica hodnotenia:

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

\*Stav k 31.12.2011

## VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2011\* v slovnom vyjadrení

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

Prevažná väčšina respondentov – 21 (84 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.

Nespokojní boli 4 – t.j. (16 %) respondentov.

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

So zameraním ponúkaných služieb je spokojných až 92 % (23) opýtaných. Nespokojnosť vyjadrili dvaja respondenti. (8 %).

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

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 88 % (22) respondentov, pričom až 12 z nich ju ohodnotilo známkou 1, teda sú s ňou veľmi spokojní. Nespokojní boli traja respondenti (12 %), pričom jeden z nich hodnotil známkou 5 – čiže bol veľmi nespokojný.

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

So včasným vybavovaním svojich požiadaviek úradom vyjadrilo spokojnosť 22 (88 %) respondentov, 40 % (9) z nich priemernú spokojnosť – známka 3, a 12 % (3) 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 21 (84 %) respondentov, naopak 16 % (4) respondentov je s úrovňou a kvalitou informovanosti nespokojných (v jednom prípade 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 92 % (23) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť. Nespokojnosť bola zaznamenaná len v 2 prípadoch (8 %).

#### Iné pripomienky:

Medzi iné pripomienky a odporúčania neboli zaznamenané žiadne pripomienky týkajúce sa činnosti úradu.

#### Stupnica hodnotenia:

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

\*Stav k 31.12.2011

**VYHODNOTENIE**  
**dotazníka spokojnosti v roku 2011 – 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?	10	7	4	4	0	2,08	spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	8	10	5	2	0	2,04	spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	12	7	3	2	1	1,92	spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	8	5	9	3	0	2,28	spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	9	10	2	3	1	2,08	spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	12	9	2	2	0	1,76	spokojný
							<b>2,03</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 poctivého 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 pokračovať v zlepšovaní sledovaných ukazovateľov a to najmä v oblastiach prístupu a ochoty pracovníkov úradu pri vybavovaní požiadaviek a v oblastiach úrovne a kvality informovanosti zo strany úradu, kde sa v hodnotení respondentov (aj keď len 1x) vyskytla známka 5 – veľká nespokojnosť.**

**Prostredníctvom porady vedenia, ktorá sa uskutoční v polovici apríla 2012, informovať v tomto zmysle príslušné odbory s cieľom neustáleho zlepšovania, vzdelávania zamestnancov a neuspokojovania sa s dosiahnutými výsledkami za rok 2011. 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 1,76.

Vypracoval: Mgr. David Zaoral dňa 16. marca 2012