

**VYHODNOTENIE
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2013
(súhrnná správa)**

Cieľová skupina: klienti úradu

Priamy marketing: webová stránka, informačné centrum.

Zameranie: služby a produkty úradu všeobecne

Obdobie: 1. január 2013 – 31. december 2013

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: 26

VYHODNOTENIE
dotazníka spokojnosti v roku 2013* v číselnom vyjadrení

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

- | | |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 10 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 6 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 3 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 7 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0 |

2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

- | | |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | 8 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 8 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 6 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 0 |

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

- | | |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 13 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 3 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 5 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1 |

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

- | | |
|----------------------------|----|
| <input type="checkbox"/> 1 | 11 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 5 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 0 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1 |

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

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

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 | 6 |
| <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 31.12.2013

VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2013* v slovnom vyjadrení

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

Prevažná väčšina respondentov – 19 (73 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.

Nespokojní boli 7 – t.j. (27 %) respondentov.

2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

So zameraním ponúkaných služieb je spokojných 77 % (20) opýtaných. Nespokojnosť vyjadrili šiesti respondenti. (23 %).

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

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 77 % (20) respondentov, pričom až 13 z nich ju ohodnotilo známkou 1, teda sú s ňou veľmi spokojní. Nespokojní boli piati respondenti (19 %), 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 25 (96 %) respondentov, 35 % (9) z nich priemernú spokojnosť – známka 3, a iba jeden respondent vyjadril 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 (73 %) respondentov, naopak 15 % (4) respondentov je s úrovňou a kvalitou informovanosti nespokojných, dokonca v 3 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 85 % (22) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť. Nespokojnosť bola zaznamenaná len v 4 prípadoch (15 %).

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 31.12.2013

VYHODNOTENIE
dotazníka spokojnosti v roku 2013 – 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	6	3	7	0	2	spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	8	8	4	6	0	2,31	spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	13	4	3	5	1	2,12	spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	11	5	9	0	1	2,04	spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	12	4	3	4	3	2,31	spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	11	6	5	4	0	2,08	spokojný
							2,14	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 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 oblasti zamerania ponúkaných služieb a produktov a v oblasti kvality informovanosti a dostupnosti informácií zo strany úradu, kde sa v hodnotení respondentov (aj keď len 3x) vyskytla známka 5 – veľká nespokojnosť.

V porovnaní s minulým rokom došlo k miernemu zhoršeniu sledovaných ukazovateľov najmä v otázke 2. a 5. (koeficient 2,31), týkajúcich sa produktov a služieb úradu a úrovne informovanosti zo strany úradu. Zhoršenie stavu si úrad uvedomil už počas roka 2013 a pristúpil k opatreniam, ako napr. revitalizácii webového sídla úradu a jeho lepšej prehľadnosti, resp. vo vylepšení ponúkaných služieb a produktov úradu.

Prostredníctvom porady vedenia, ktorá sa uskutoční v polovici februára 2014, informovať v tomto zmysle príslušné odbory s cieľom neustáleho zlepšovania, vzdelávania zamestnancov a neuspokojovania sa s dosiahnutými výsledkami za rok 2013. Uvedená skutočnosť bude zaznamenaná do úloh z porady vedenia a vyhodnotená v systéme Lotus Notes.

Najlepšie hodnotenie bolo zaznamenané pri otázke č. 1: „Ako by ste hodnotili úroveň ponúkaných služieb a produktov?“, kde priemerná známka dosiahla hodnotu 2.

Vypracoval: Mgr. David Zaoral dňa 15. januára 2014