

**VYHODNOTENIE
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2016
(súhrnná správa)**

Cieľová skupina: klienti úradu

Priamy marketing: webová stránka, informačné centrum.

Zameranie: služby a produkty úradu všeobecne

Obdobie: 1. január 2016 – 31. december 2016

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: 37

VYHODNOTENIE
dotazníka spokojnosti v roku 2016* v číselnom vyjadrení

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

<input type="checkbox"/> 1	30
<input type="checkbox"/> 2	5
<input type="checkbox"/> 3	1
<input type="checkbox"/> 4	1
<input type="checkbox"/> 5	0

2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

<input type="checkbox"/> 1	23
<input type="checkbox"/> 2	11
<input type="checkbox"/> 3	0
<input type="checkbox"/> 4	3
<input type="checkbox"/> 5	0

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

<input type="checkbox"/> 1	25
<input type="checkbox"/> 2	10
<input type="checkbox"/> 3	0
<input type="checkbox"/> 4	2
<input type="checkbox"/> 5	0

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

<input type="checkbox"/> 1	28
<input type="checkbox"/> 2	7
<input type="checkbox"/> 3	0
<input type="checkbox"/> 4	2
<input type="checkbox"/> 5	0

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

<input type="checkbox"/> 1	30
<input type="checkbox"/> 2	5
<input type="checkbox"/> 3	0
<input type="checkbox"/> 4	2
<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	30
<input type="checkbox"/> 2	5
<input type="checkbox"/> 3	0
<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. 2016

VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2016* v slovnom vyjadrení

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

Prevažná väčšina respondentov, až 36 (97 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.

Nespokojný bol len jeden respondent, t.j. (3 %).

2. Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?

So zameraním ponúkaných služieb a produktov úradu je spokojných 34 (91 %) opýtaných. Nespokojnosť vyjadrili traja respondenti (9 %).

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

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 35 (95 %) respondentov.

Nespokojní boli dvaja respondenti (5 %), pričom všetci hodnotili známkou 4.

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

So včasným vybavovaním svojich požiadaviek úradom vyjadrilo spokojnosť 35 (95 %) respondentov a 2 (5 %) 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 35 (95 %) respondentov, naopak 2 (5 %) respondenti sú 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 35 (95 %) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť.

Nespokojnosť bola zaznamenaná len v 2 prípadoch (5 %).

Iné pripomienky:

Medzi iné pripomienky a odporúčania dotazníkov vyplnených klientmi informačného centra 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 31.12.2016

VYHODNOTENIE
dotazníka spokojnosti v roku 2016 – 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?	30	10	3	4	0	1,2	veľmi spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	23	22	0	12	0	1,5	veľmi spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	25	20	0	8	0	1,4	veľmi spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	28	14	0	8	0	1,3	veľmi spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	30	10	0	8	0	1,3	veľmi spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	30	10	0	8	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 úrovni ponúkaných služieb a produktov a taktiež v ich zameraní.

Prostredníctvom porady vedenia informovať v tomto zmysle príslušné odbory s cieľom neustáleho zlepšovania, vzdelávania zamestnancov a neuspokojovania sa s dosiahnutými výsledkami za rok 2016.

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

Vypracoval: Mgr. Lenka Húsková dňa 27. januára 2017