

**VYHODNOTENIE  
DOTAZNÍKA SPOKOJNOSTI ZA ROK 2015  
(súhrnná správa)**

**Cieľová skupina:** klienti úradu

**Priamy marketing:** webová stránka, informačné centrum.

**Zameranie:** služby a produkty úradu všeobecne

**Obdobie:** 1. január 2015 – 31. december 2015

**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:** 20

**VYHODNOTENIE**  
**dotazníka spokojnosti v roku 2015\* v číselnom vyjadrení**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1 | 8 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 4 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2 |
| <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 | 6 |
| <input type="checkbox"/> 2 | 9 |
| <input type="checkbox"/> 3 | 2 |
| <input type="checkbox"/> 4 | 2 |
| <input type="checkbox"/> 5 | 1 |

Stupnica hodnotenia:

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

\*Stav k 31. 12. 2015

## VYHODNOTENIE dotazníka spokojnosti v roku 2015\* v slovnom vyjadrení

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

Prevažná väčšina respondentov, až 16 (80 %) vyjadrila spokojnosť s úrovňou ponúkaných služieb a produktov úradu.

Nespokojní boli len 4, t.j. (20 %) respondentov.

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

So zameraním ponúkaných služieb a produktov úradu je spokojných 16 (80 %) opýtaných. Nespokojnosť vyjadrili štyria respondenti (20 %).

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

Prístup a ochotu pracovníkov úradu ocenilo 17 (85 %) respondentov.

Nespokojní boli traja respondenti (15 %), pričom všetci 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 16 (80 %) respondentov a 4 (20 %) 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 16 (80 %) respondentov, naopak 4 (20 %) respondenti sú s úrovňou a kvalitou informovanosti nespokojný, dokonca v 2 prípadoch bolo hodnotenie známkou 5, teda 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 17 (80 %) respondentov s ňou vyjadrilo svoju spokojnosť.

Nespokojnosť bola zaznamenaná iba v 3 prípadoch (20 %).

#### 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 31.12.2015

**VYHODNOTENIE**  
dotazníka spokojnosti v roku 2015 – **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?	6	8	2	1	3	2,35	spokojný
2.	Ste spokojný so zameraním ponúkaných služieb a produktov?	6	8	2	2	2	2,3	spokojný
3.	Ako by ste hodnotili prístup a ochotu pracovníkov úradu pri vybavovaní Vašich požiadaviek?	5	10	2	0	3	2,3	spokojný
4.	Aký je Váš názor na včasné vybavovanie Vašich požiadaviek (v súlade s platnou legislatívou)?	4	7	5	1	3	2,6	spokojný
5.	Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií zo strany úradu?	8	4	4	2	2	2,3	spokojný
6.	Ako by ste hodnotili celkovú úroveň úradu v porovnaní s inými orgánmi a inštitúciami štátnej správy?	6	9	2	2	1	2,15	spokojný
							<b>2,3</b>	<b>SPOKOJNÝ</b>

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 na uvedené 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. Hodnotenie týkajúce včasného vybavovania požiadaviek dosiahlo najvyššiu priemernú známku a to aj napriek tomu, že lehoty na vybavovanie požiadaviek sú skracované a činnosť odborov zodpovedných za poskytovanie služieb je neustále racionalizovaná (napr. využívaním elektronických nástrojov komunikácie, ktoré zrýchľujú vybavenie požiadaviek).

Prostredníctvom porady vedenia informovať v tomto zmysle príslušné odbory s cieľom neustáleho zlepšovania, vzdelávania zamestnancov a neuspokojovania sa s dosiahnutými výsledkami za rok 2015.

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 2,15.

Vypracoval: Mgr. Lenka Húsková dňa 29. januára 2016