

## Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta za roky 2016-2019

Vážení klienti, ďakujeme vám za vašu spätnú väzbu poskytnutú prostredníctvom odpovedí na naše otázky uvedené v dotazníku, ktorý je voľne dostupný na našom internetovom portáli:

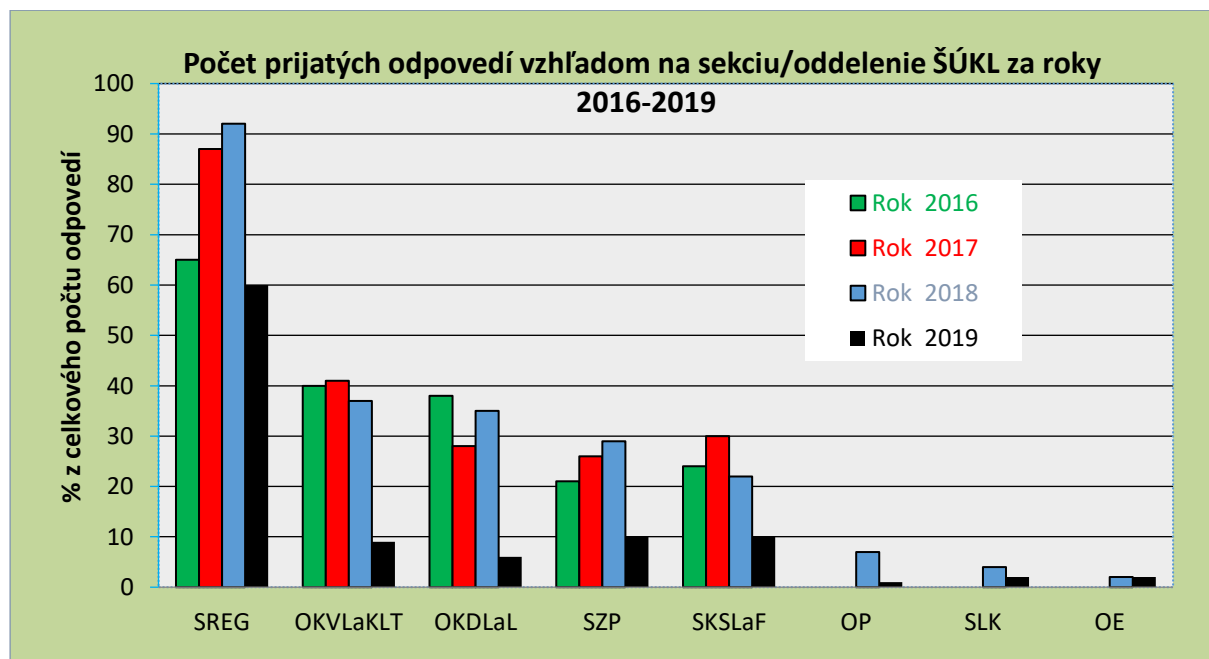
<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dFpNNnNHbzVacHByWVJrNWpYODIIZmc6MQ>

Dotazník bol rozposlaný prostredníctvom e-mailovej komunikácie **384** zákazníkom, ktorým sme poskytovali služby v roku 2019. Vrátilo sa nám **87** vyplnených predlôh (22,6%), ktoré sme následne vyhodnotili. Vaše písomné komentáre boli prediskutované v organizačných útvaroch, ktorým boli adresované a vyvodili sme relevantné závery a opatrenia.

Prosíme vás, aby ste nám i v budúcnosti poskytovali vaše návrhy a pripomienky súvisiace so službami poskytovanými našimi zamestnancami, aby sme spoločne dosiahli čo najväčšiu efektívnosť našich činností a spokojnosť pacientov.

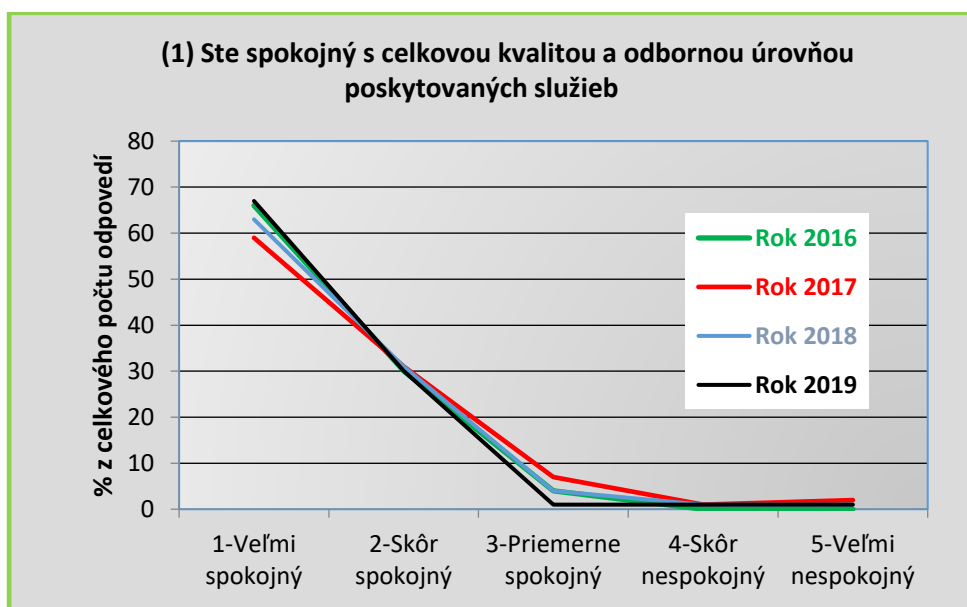
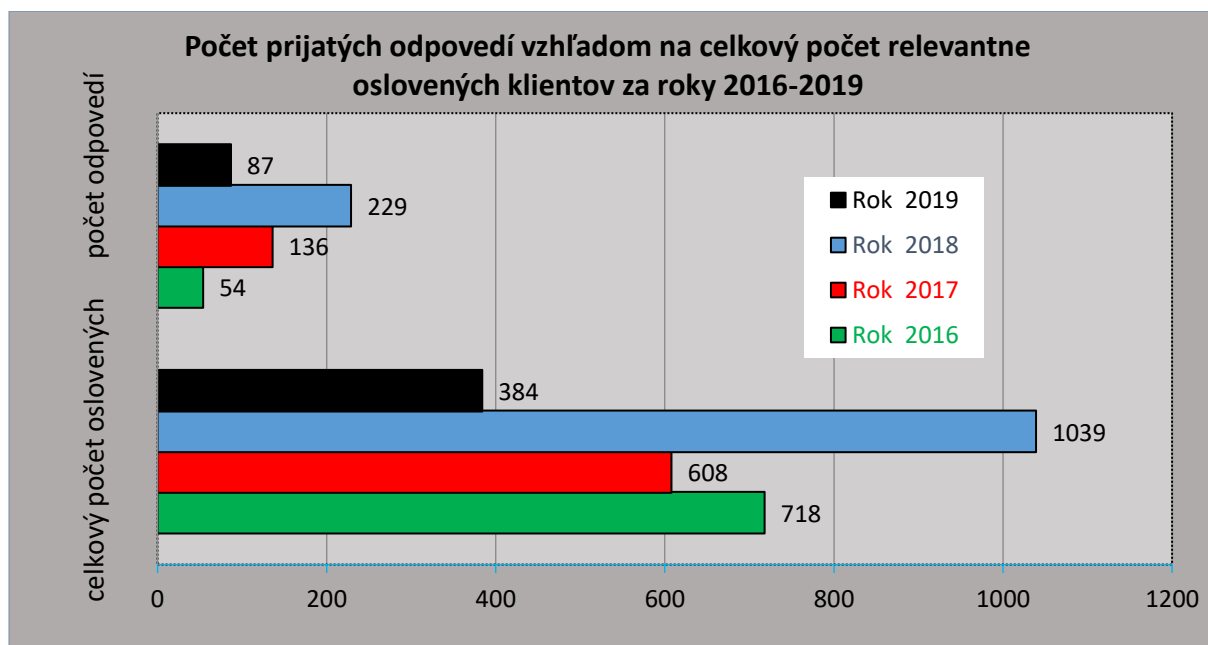
Výsledky spätnej väzby uvádzame v grafickej úprave za roky 2016 až 2019.

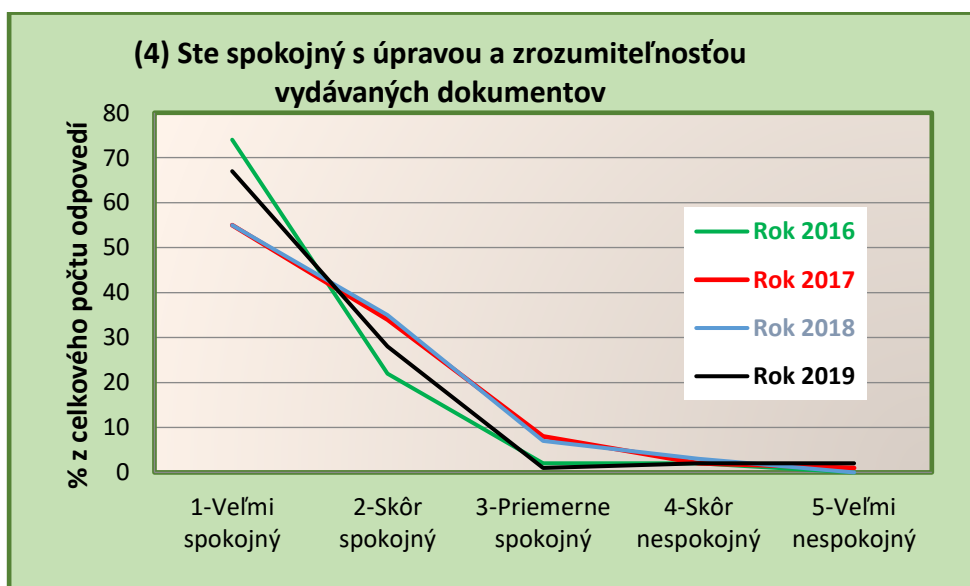
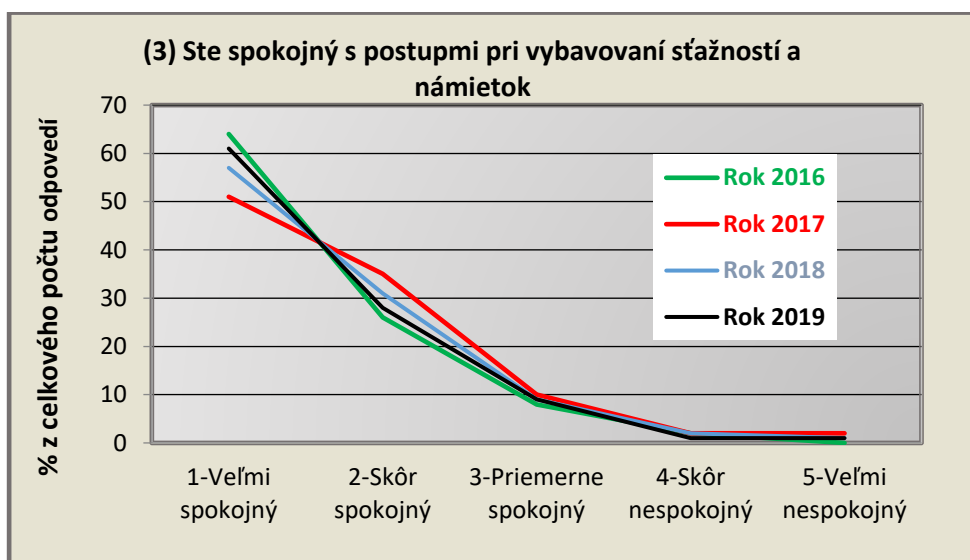
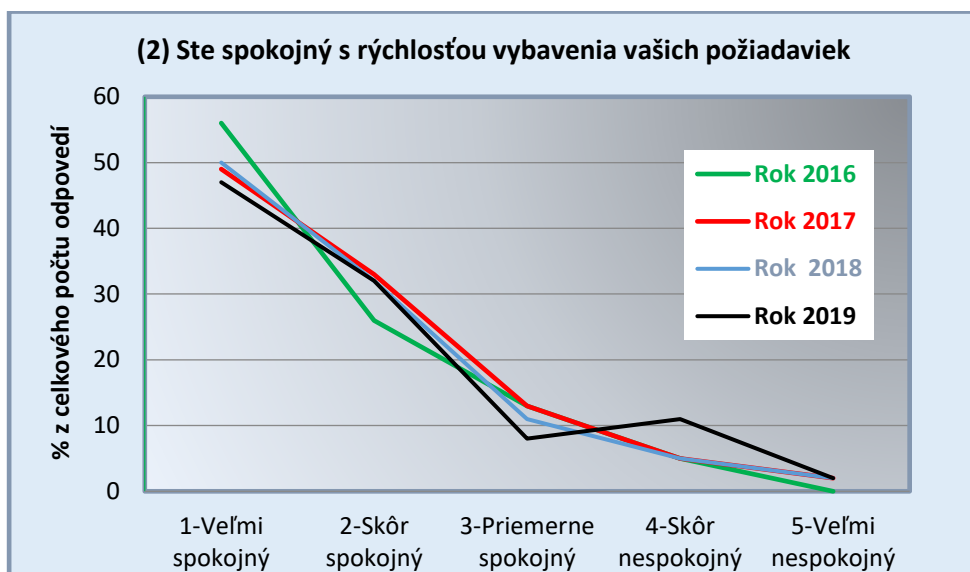
Najviac respondentov bolo z oblasti súvisiacej s registráciou liekov, inšpekčnou činnosťou, činnosťou týkajúcou sa klinického skúšania liekov a farmakovigilancie a zdravotníckych pomôcok.

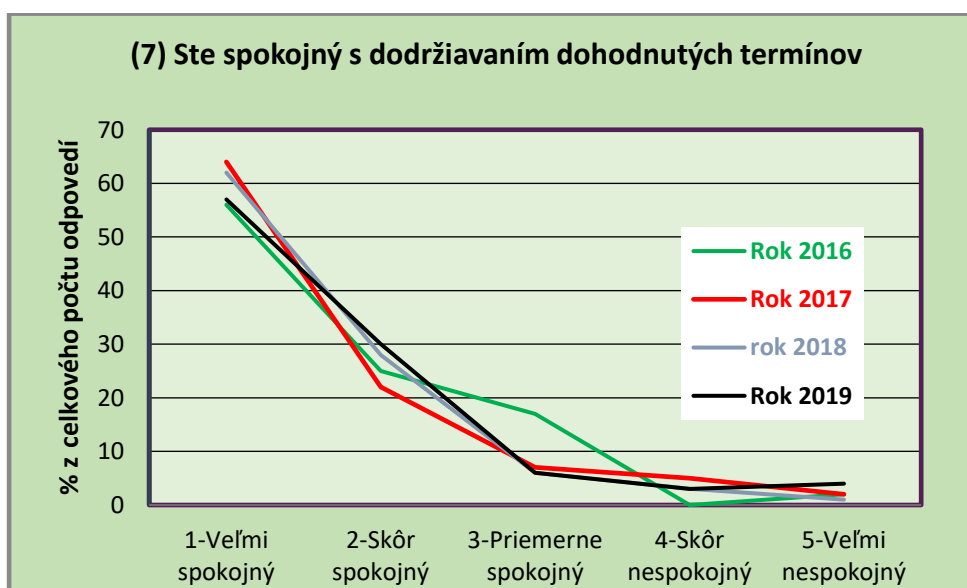
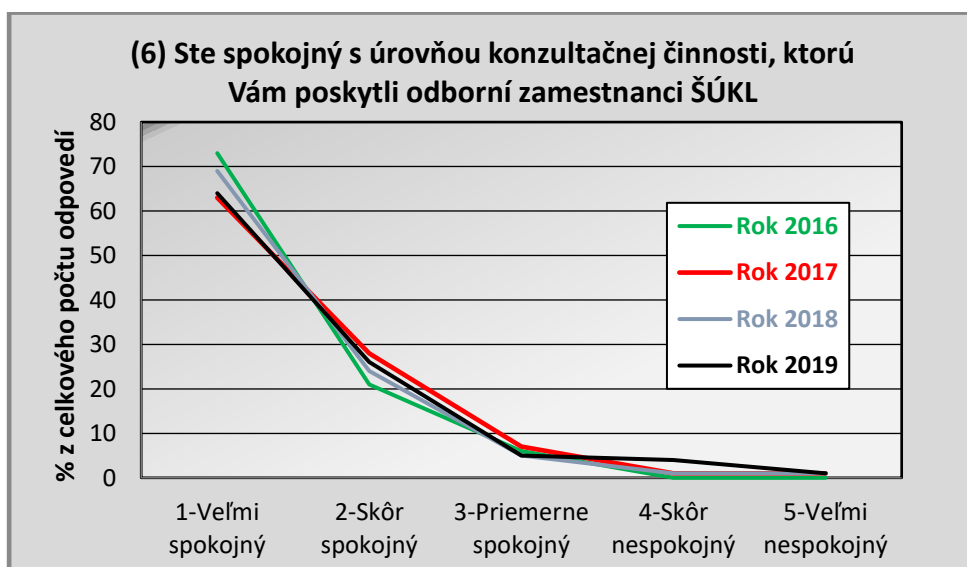
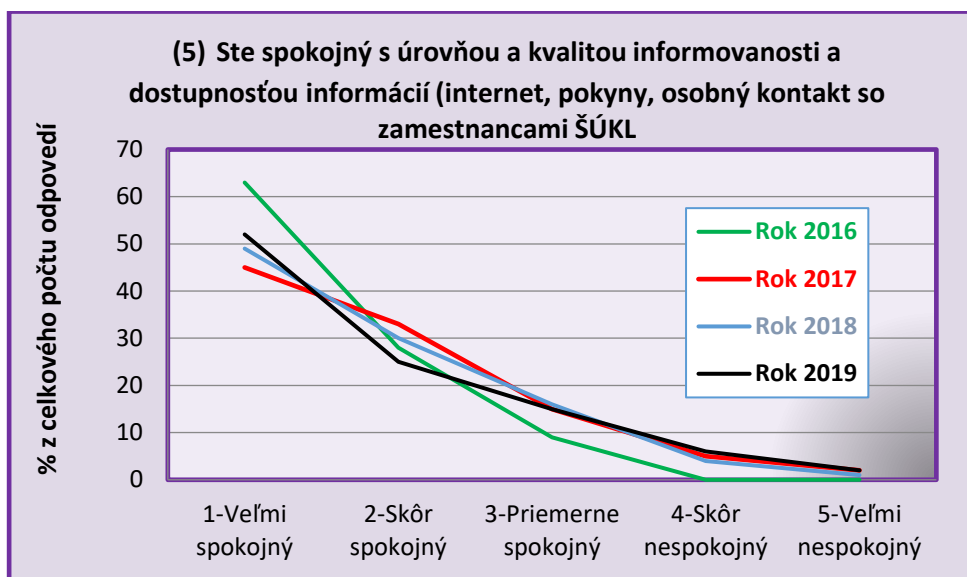


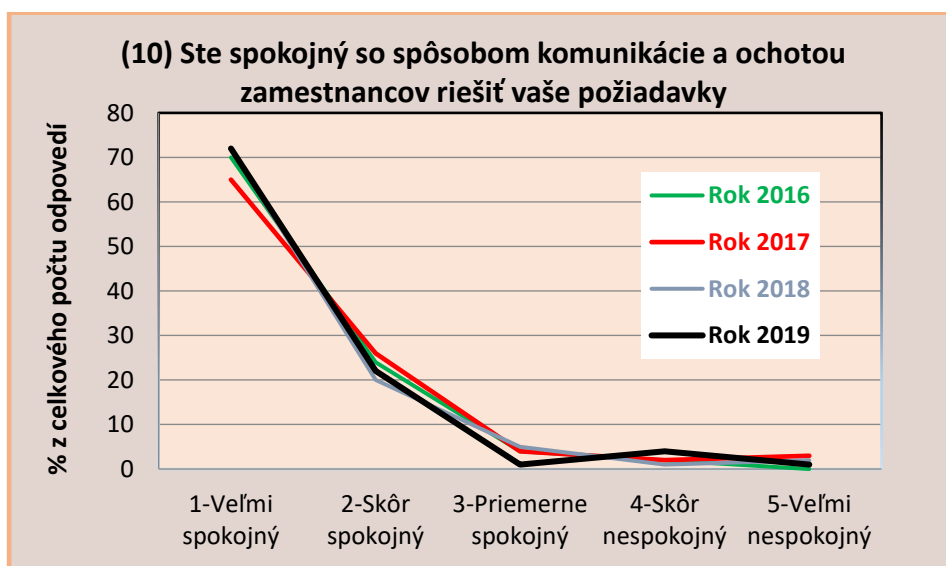
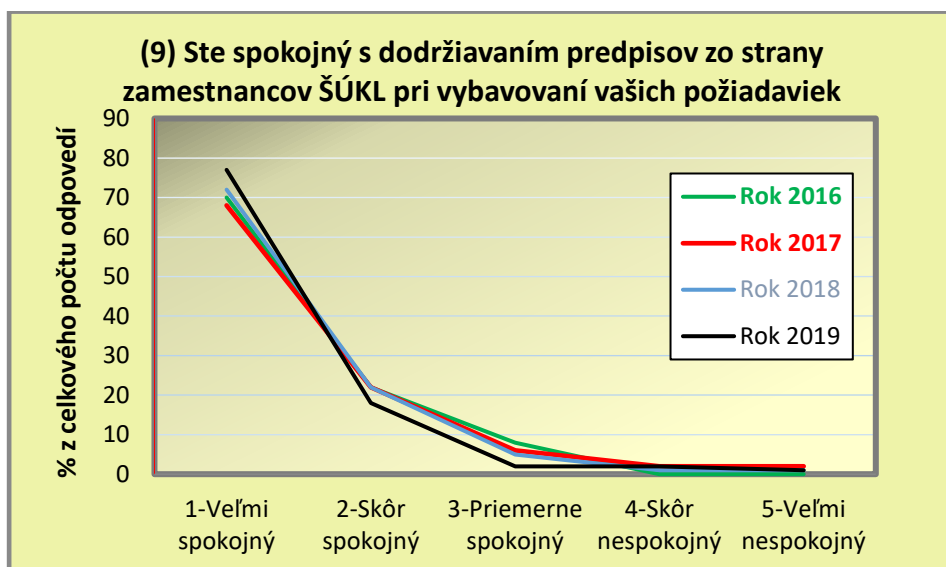
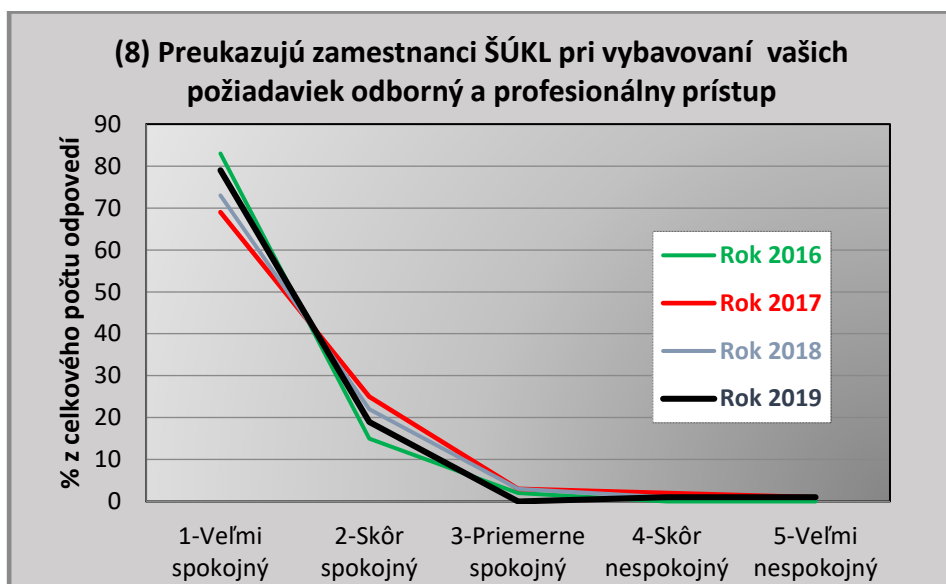
SREG	Sekcia registrácie liekov
OKVLaKLT	Oddelenie kontroly výroby liekov a kvality liekov na trhu (sekcia inšpekcie)
OKDLaL	Oddelenie kontroly a distribúcie liekov a lekárenstva (sekcia inšpekcie)
SZP	Sekcia zdravotníckych pomôcok
SKSLaF	Sekcia klinického skúšania liekov a farmakovigilancie

- OP Oddelenie právne - vydávanie povolení na drogové prekurzory a na výrobu a veľkodistribúciu liekov  
 SLK Sekcia laboratórnej kontroly  
 OE Oddelenie ekonomické

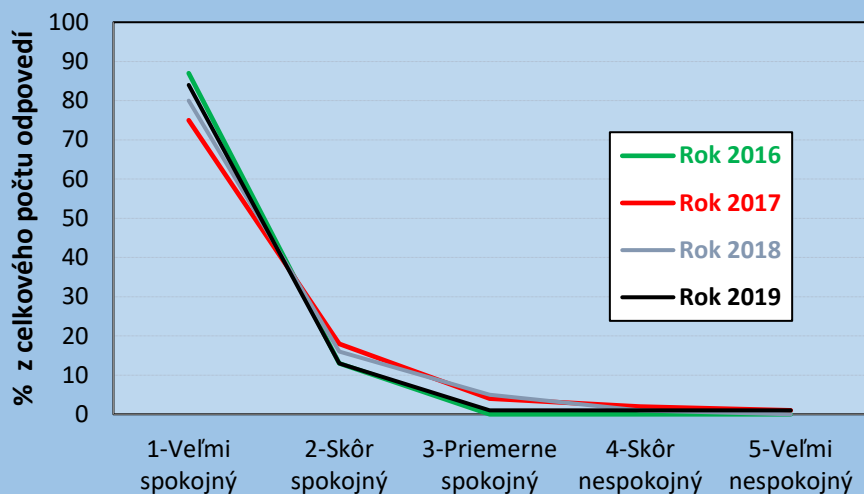








**(11) Ste spokojný s etickým prístupom zamestnancov**



**(12) Ako hodnotíte proces odstraňovania chýb pri vybavovaní vašich požiadaviek z časového, kvalitatívneho a kvantitatívneho pohľadu**

