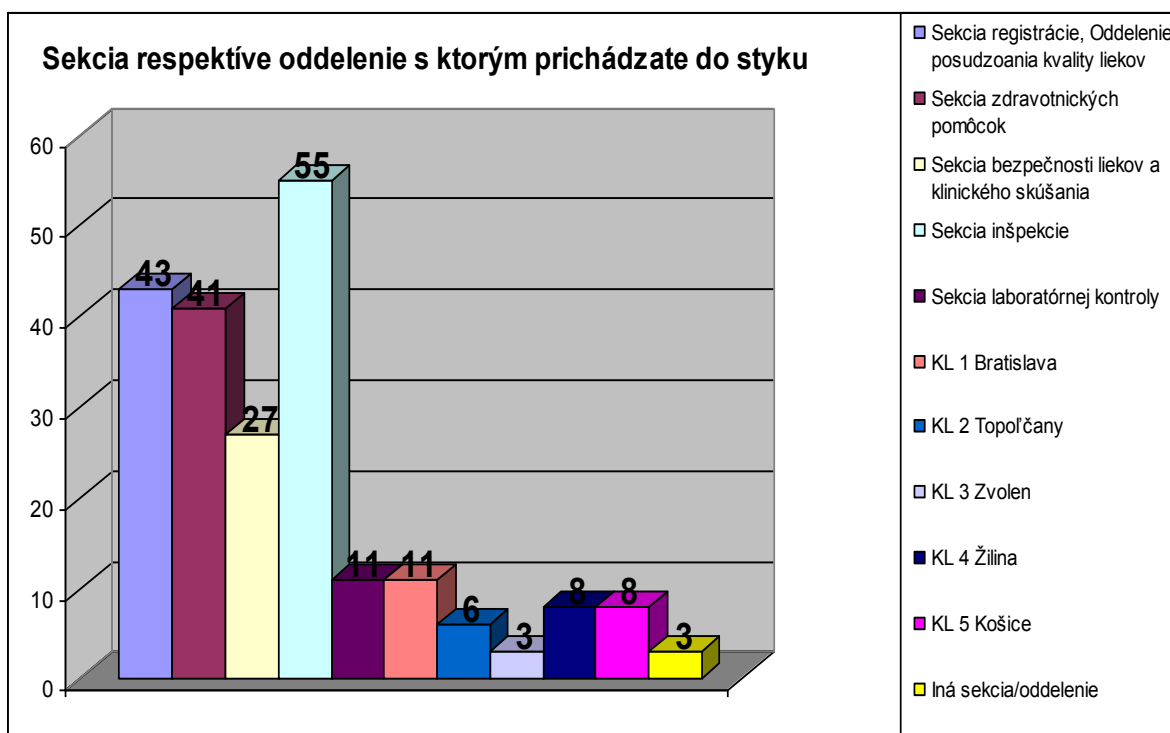
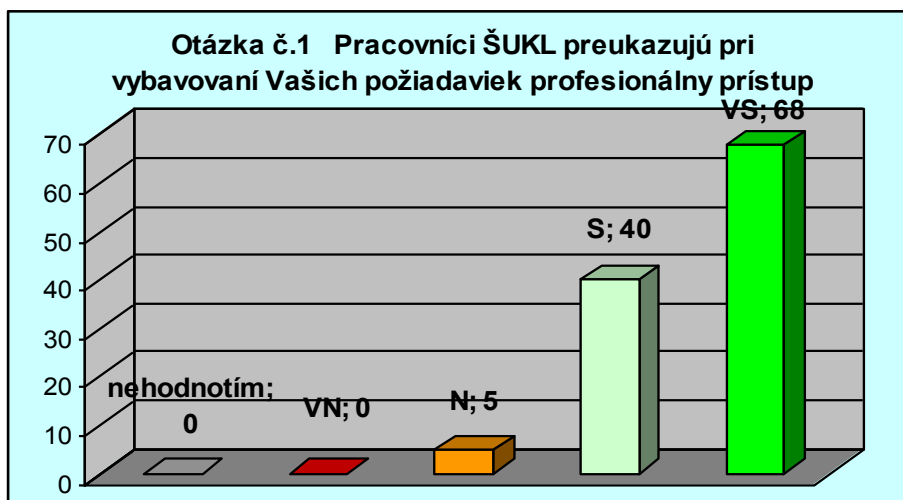


**VYHODNOTENIE SPOKOJNOSTI KLIENTA SO SLUŽBAMI ŠÚKL  
za rok 2009-2010 a porovnanie s rokmi 2007 a 2008**

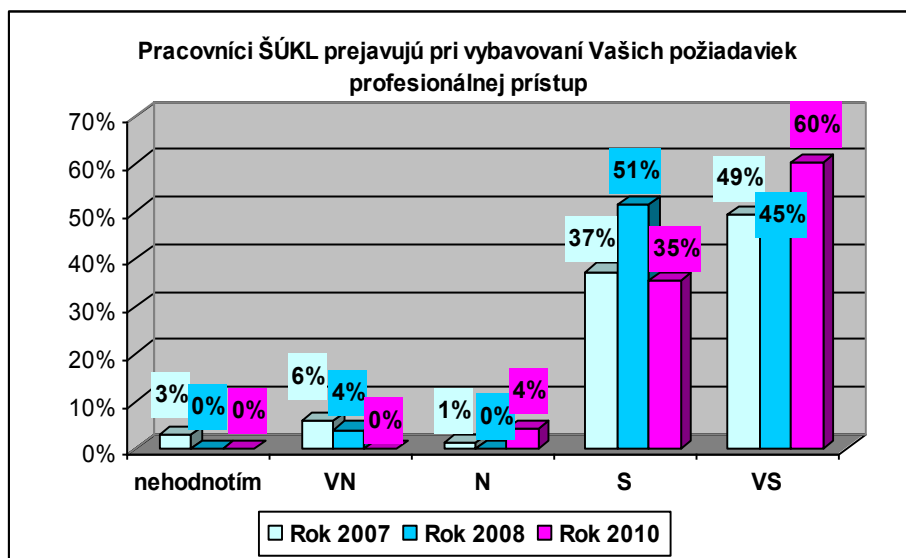
<b>1.Sekcia, respektíve oddelenie s ktorým prichádzate do styku rok 2010</b>	
	<i>počet</i>
Sekcia registrácie, Oddelenie posudzoania kvality liekov	43
Sekcia zdravotníckych pomôcok	41
Sekcia bezpečnosti liekov a klinického skúšania	27
Sekcia inšpekcie	55
Sekcia laboratórnej kontroly	11
KL 1 Bratislava	11
KL 2 Topoľčany	6
KL 3 Zvolen	3
KL 4 Žilina	8
KL 5 Košice	8
Iná sekcia/oddelenie	3



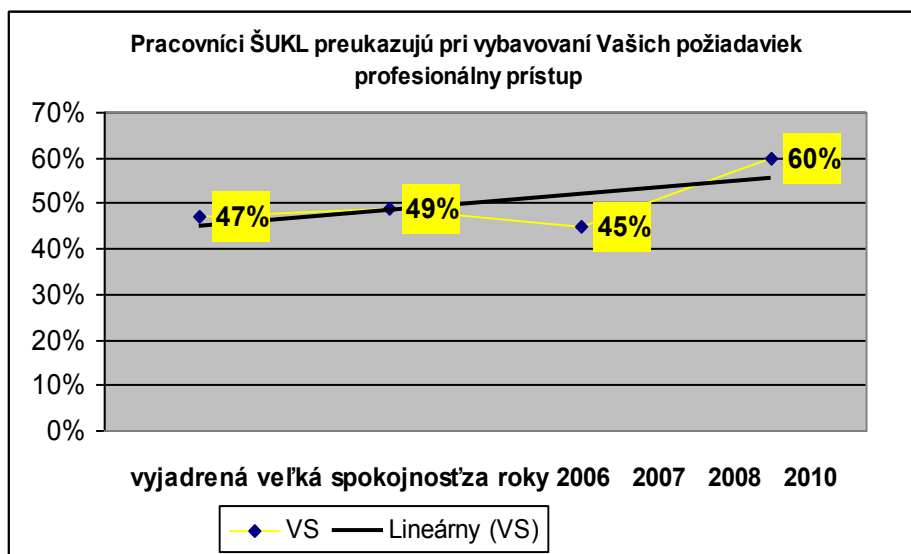
**Graf 1a** Miera spokojnosti klientov s profesionálnym prístupom zamestnancov



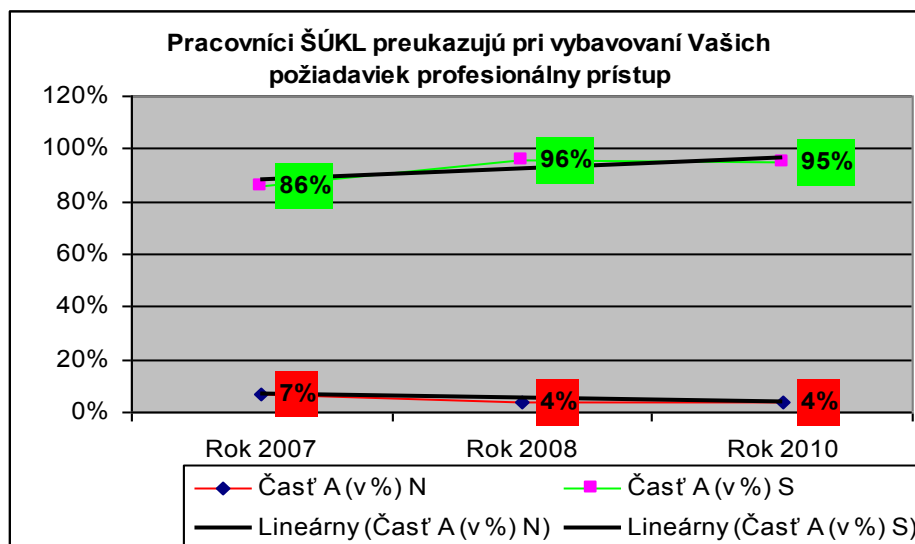
**Graf 1b** Porovnanie spokojnosti klientov s profesionálnym prístupom zamestnancov s rokmi 2007 a 2008



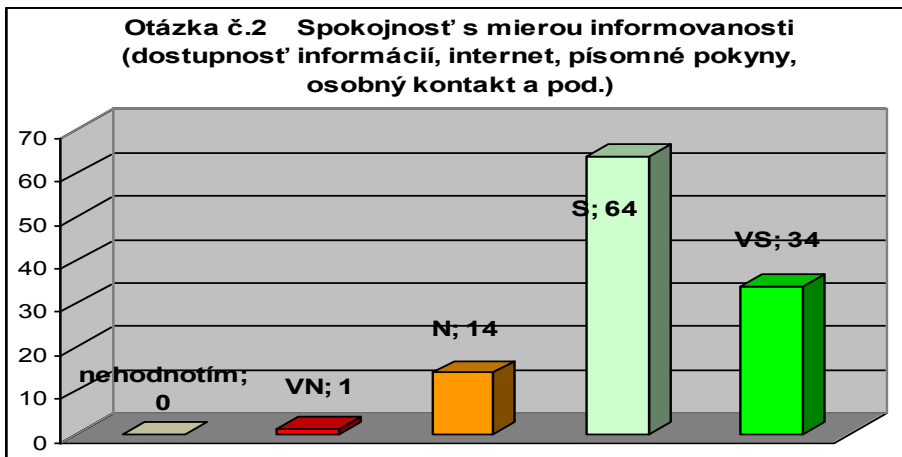
**Graf 1c** Porovnanie nárastu veľmi spokojných klientov s predchádzajúcimi rokmi



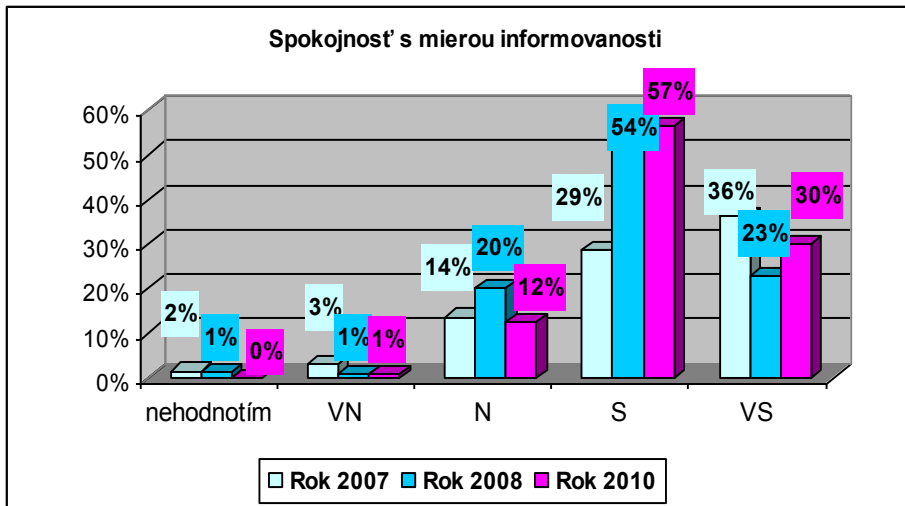
**Graf 1d** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi spokojnosti a nespokojnosti s profesionálnym prístupom zamestnancov ŠÚKL pri vybavovaní požiadaviek klientov



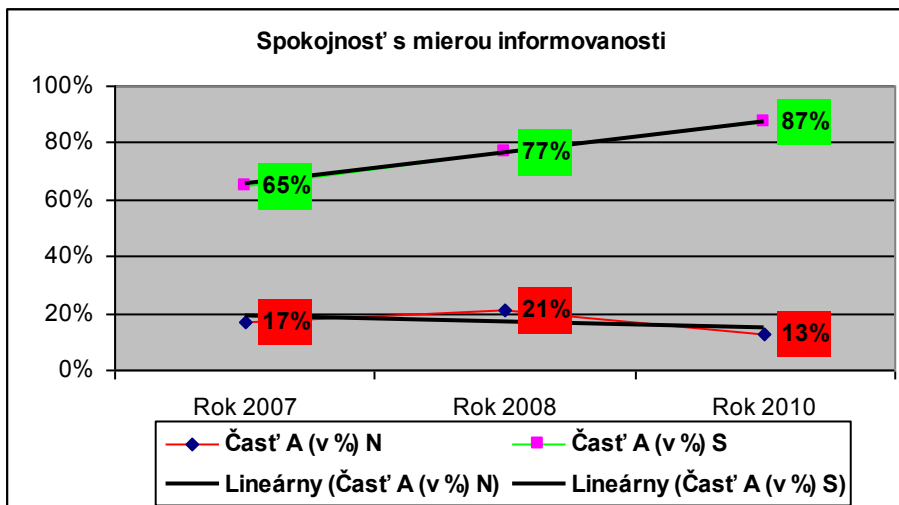
**Graf 2a** Miera spokojnosti klientov s mierou informovanosti



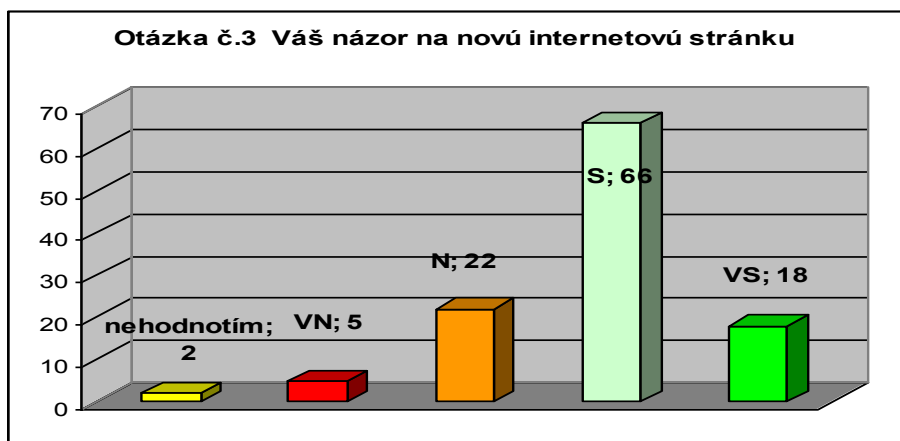
**Graf 2b** Porovnanie názorov na informovanosť s rokmi 2007 a 2008.



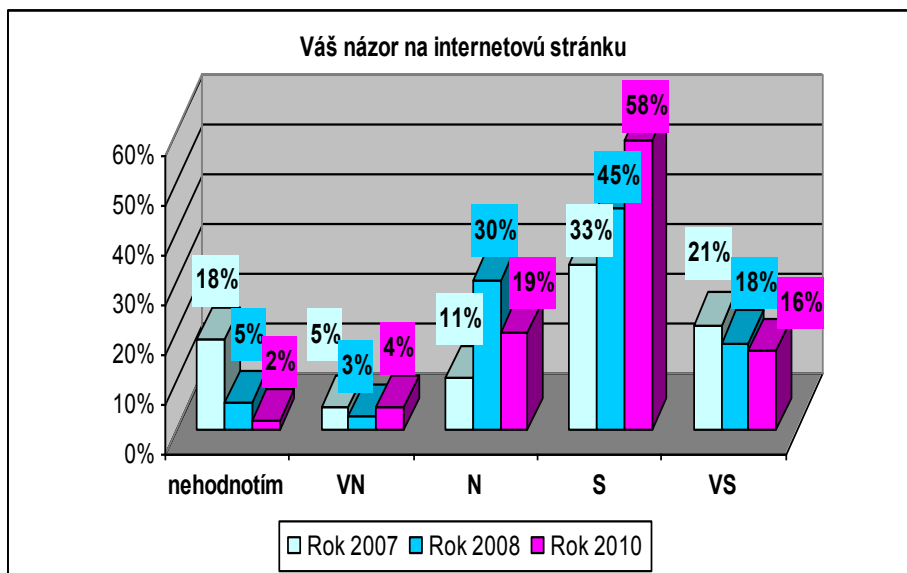
**Graf 2c** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi spokojnosti a nespokojnosti s mierou informovanosti



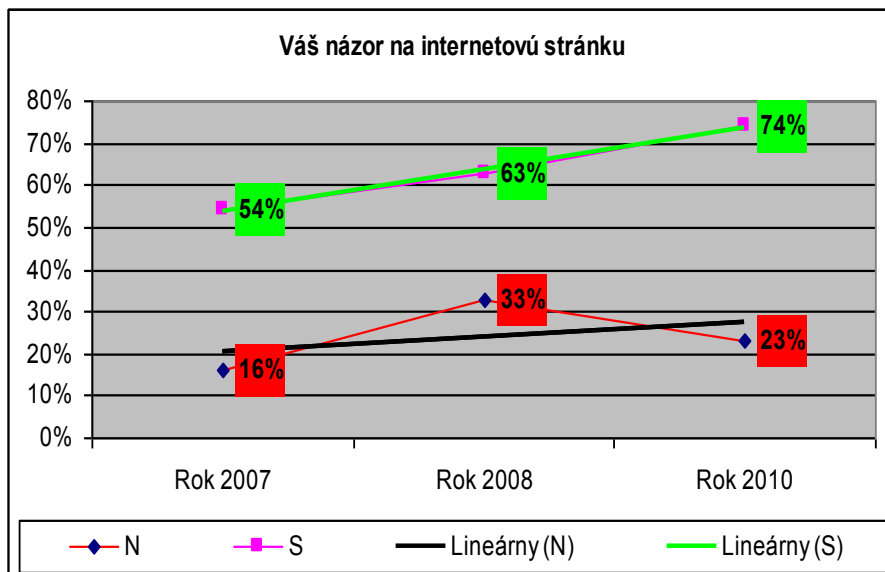
**Graf č.3a Miera spokojnosti klientov s internetovou stránkou ŠÚKL**



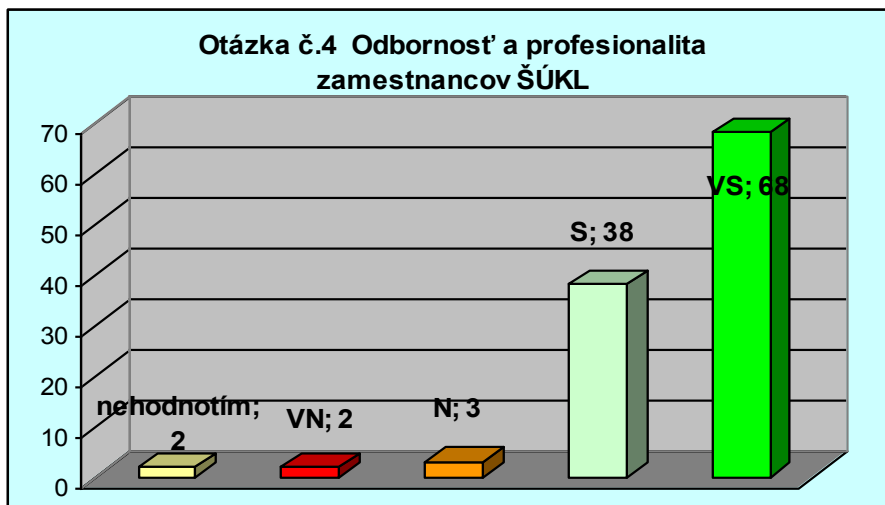
**Graf č 3b Porovnanie spokojnosti s internetovou stránkou s rokmi 2007 a 2008**



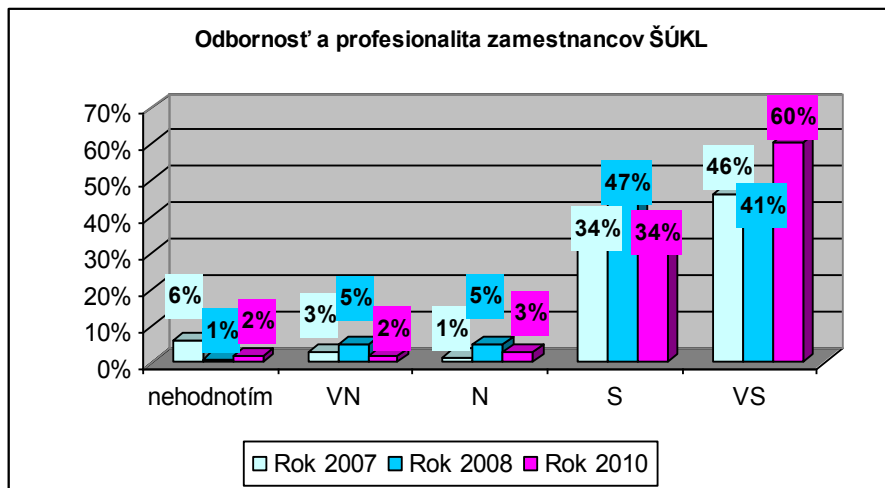
**Graf 3c Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi spokojnosti a nespokojnosti s internetovou stránkou ŠÚKL**



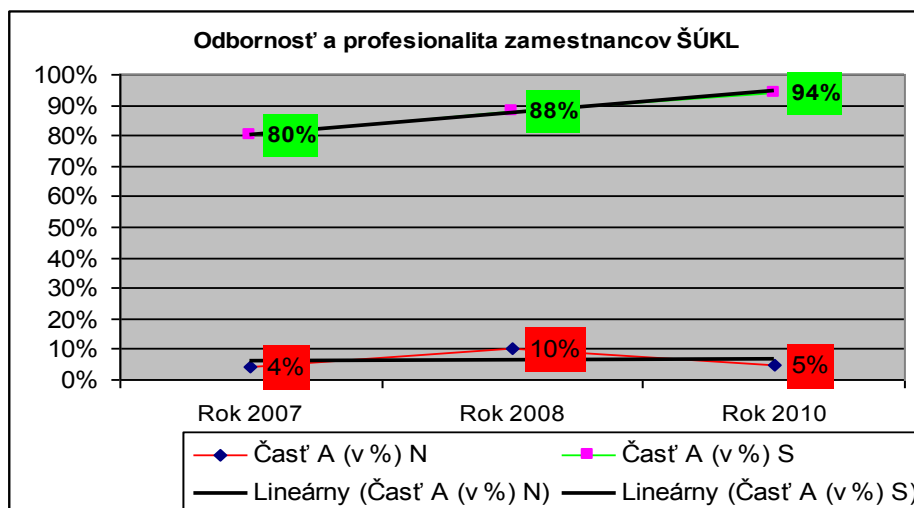
**Graf 4a** Miera spokojnosti klientov s odbornosťou a profesionalitou zamestnancov



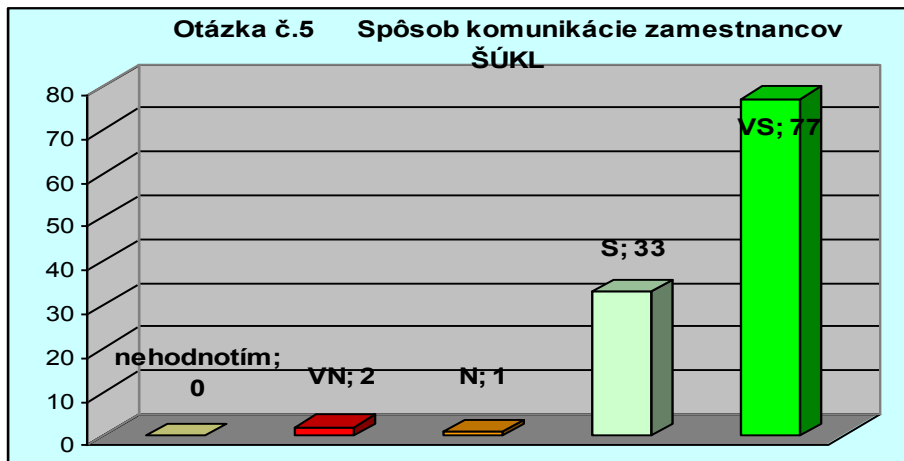
**Graf 4b** Porovnanie spokojnosti s odbornosťou a profesionalitou s rokmi 2007 a 2008



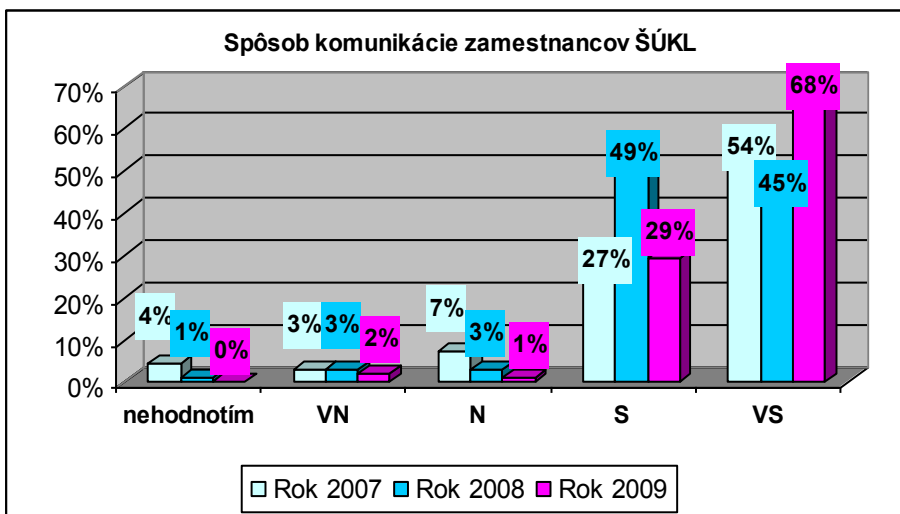
**Graf 4c** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi spokojnosti a nespokojnosti s odbornosťou a profesionalitou zamestnancov ŠÚKL



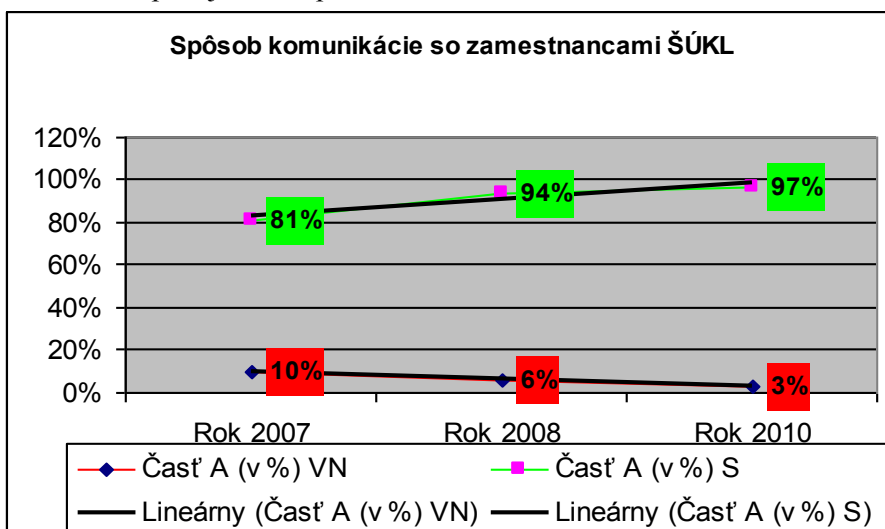
**Graf 5a** Miera spokojnosti klientov so spôsobom komunikácie zamestnancov ŠÚKL



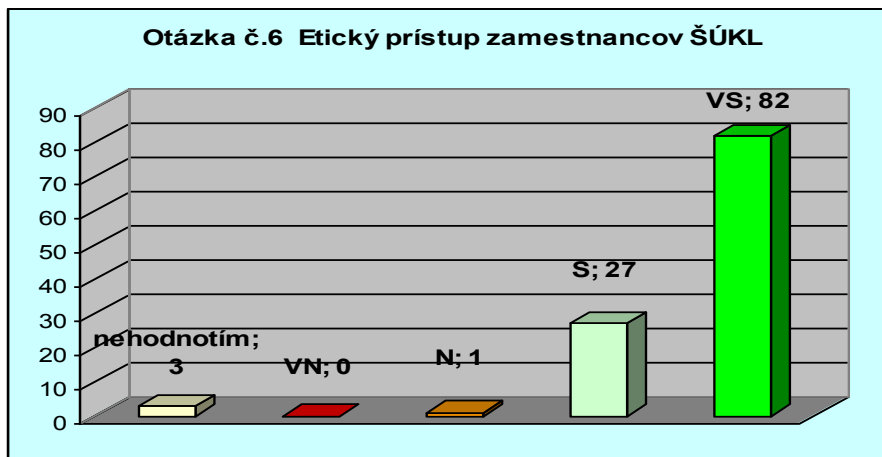
**Graf 5b** Porovnanie spokojnosti so spôsobom komunikácie zamestnancov s rokmi 2007 a 2008



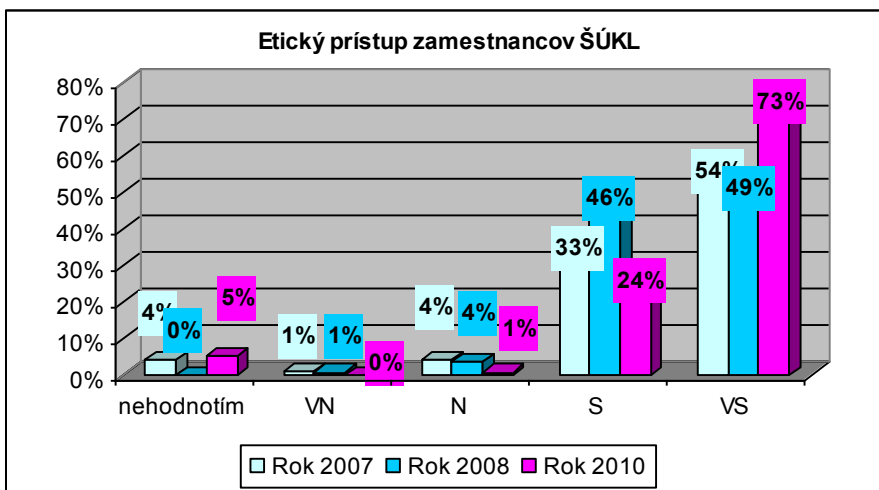
**Graf 5c** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi celkovej spokojnosti a nespokojnosti v spôsobe komunikácie so zamestnancami ŠÚKL



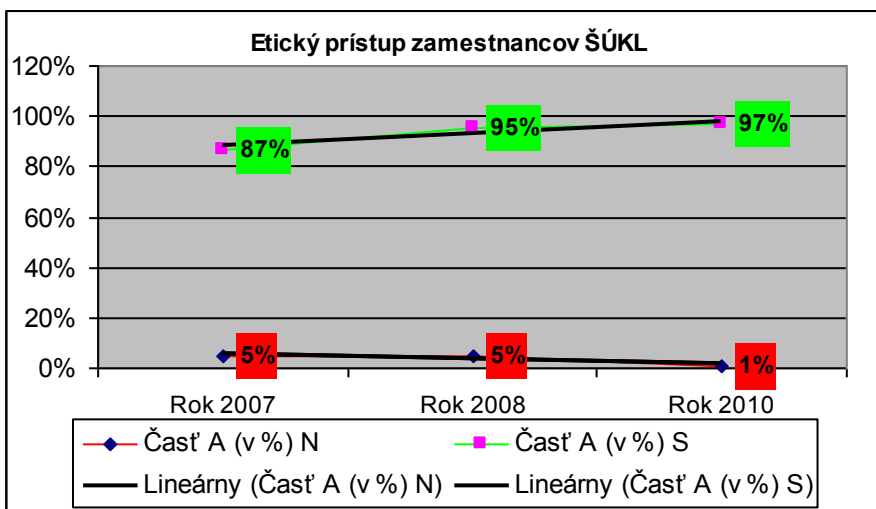
**Graf 6a** Miera spokojnosti klientov s etickým prístupom zamestnancov ŠÚKL



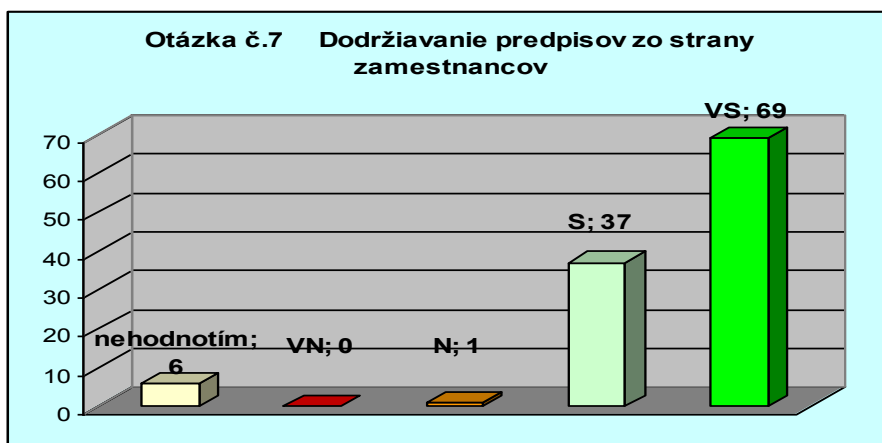
**Graf 6b** Porovnanie spokojnosti s etickým prístupom zamestnancov s rokmi 2007 a 2008



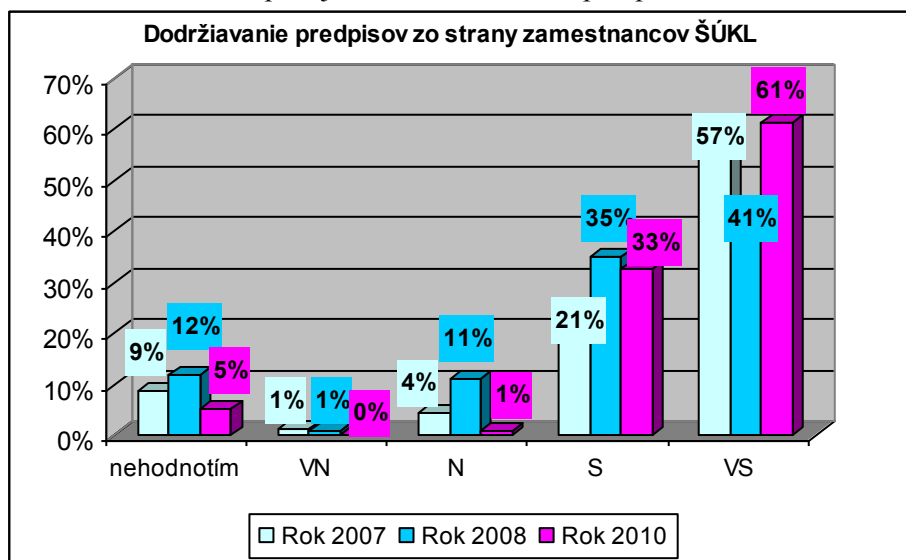
**Graf 6c** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi celkovej spokojnosti a nespokojnosti v etickom prístupe zamestnancov ŠÚKL



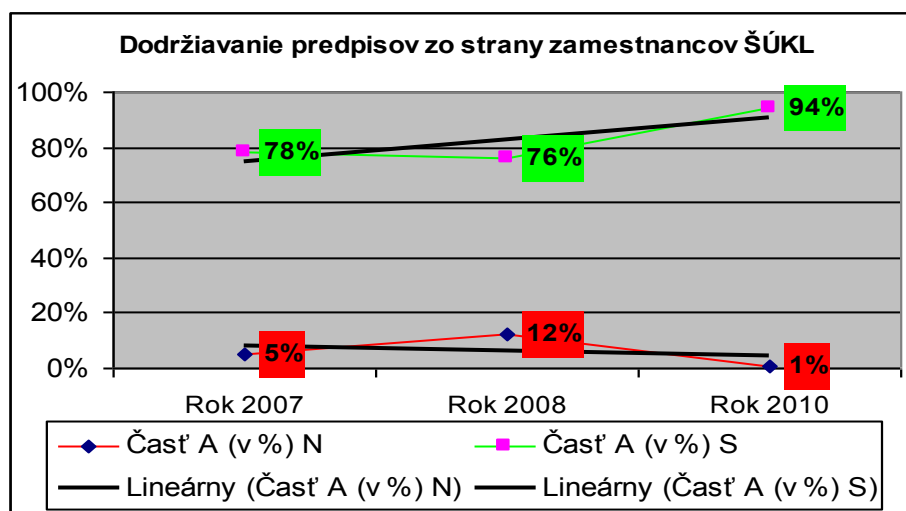
**Graf 7a** Miera spokojnosti klientov s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ŠÚKL



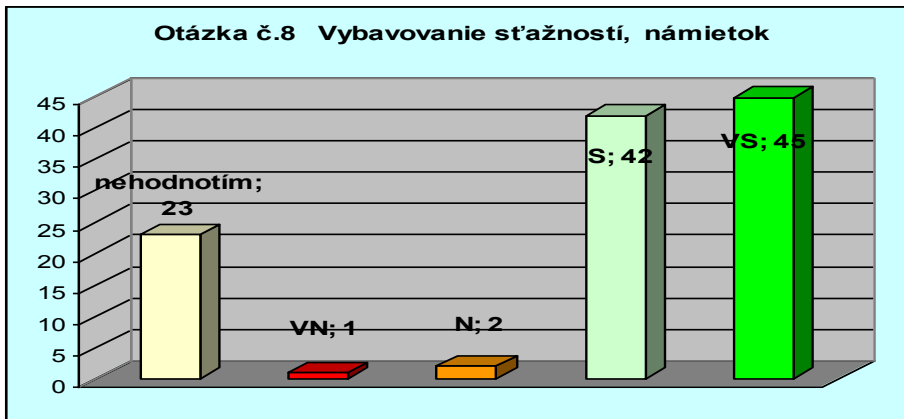
**Graf 7b** Porovnanie spokojnosti s dodržiavaním predpisov zamestnancov s rokmi 2007 a 2008



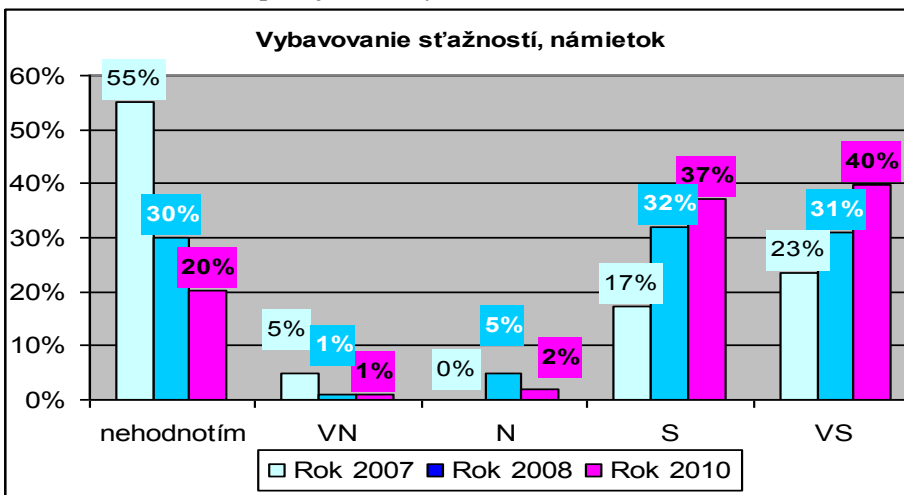
**Graf 7c** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi celkovej spokojnosti a nespokojnosti v dodržiavaní predpisov zo strany zamestnancov ŠÚKL



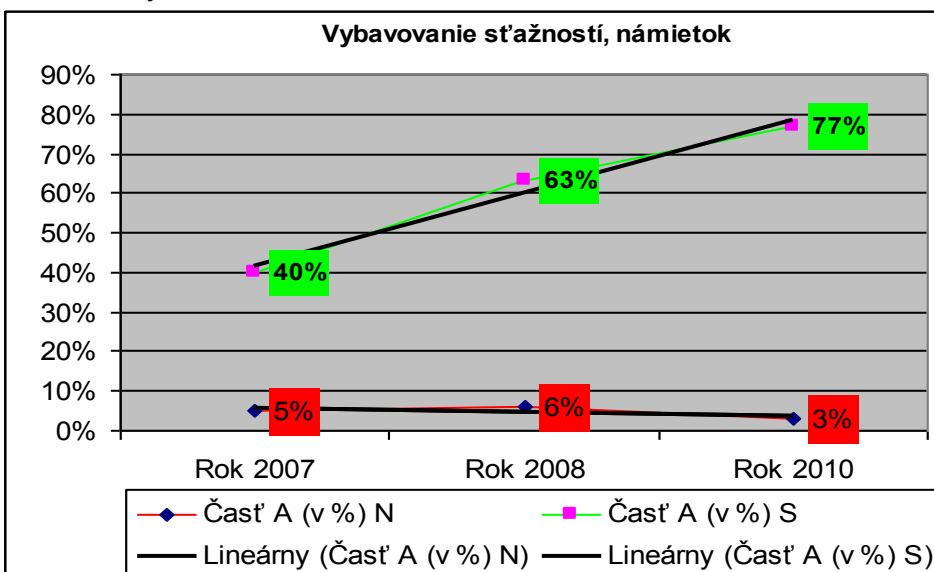
**Graf 8a** Miera spokojnosti klientov s vybavovaním sťažností, námietok



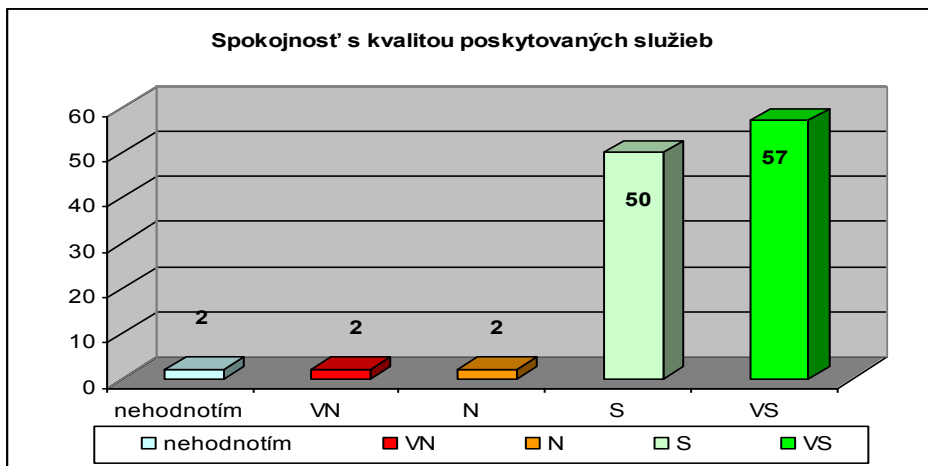
**Graf 8b** Porovnanie spokojnosti s vybavovaním sťažností, námietok s rokmi 2007 a 2008



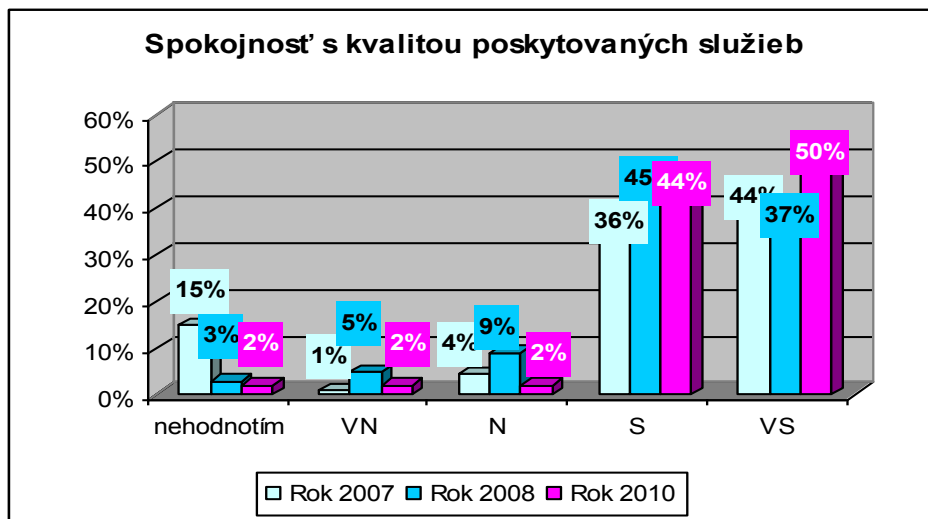
**Graf 8c** Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi celkovej spokojnosti a nespokojnosti vo vybavovaní sťažností, námietok



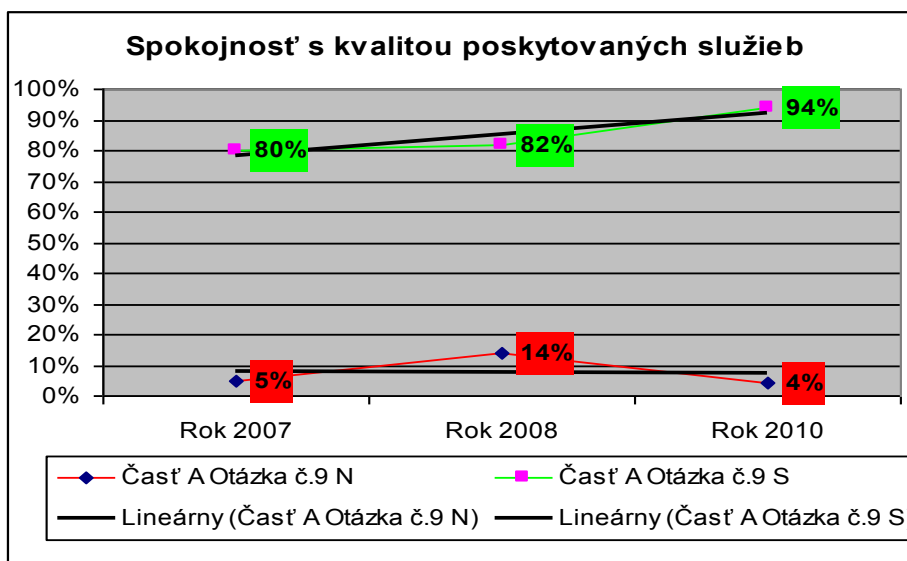
**Graf 9a Miera spokojnosti klientov s kvalitou poskytovaných služieb**



**Graf 9b porovnanie spokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb (2007 – 2010)**



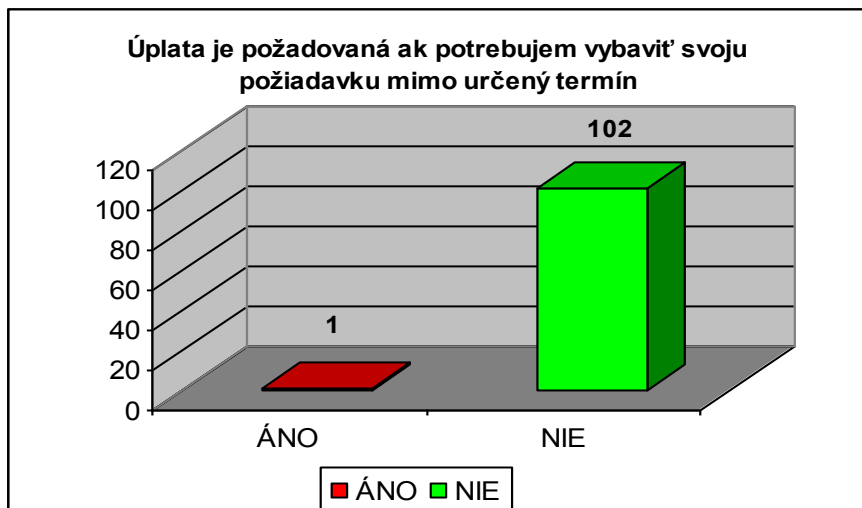
**Graf 9c Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi celkovej spokojnosti a nespokojnosti s kvalitou poskytovaných služieb.**



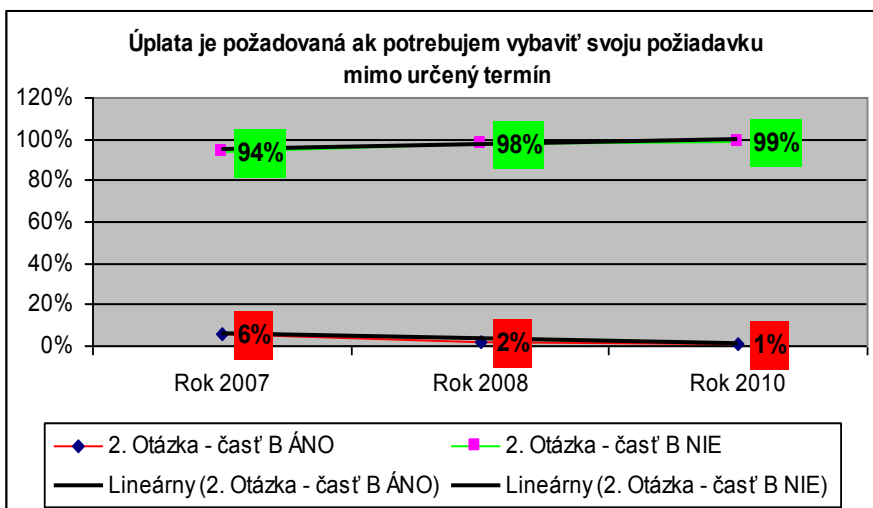
## Časť B

1. otázka Požadovanie úplaty ak je potrebné vybaviť požiadavku mimo určený termín zo strany zamestnanca ŠÚKL.

Graf 10a

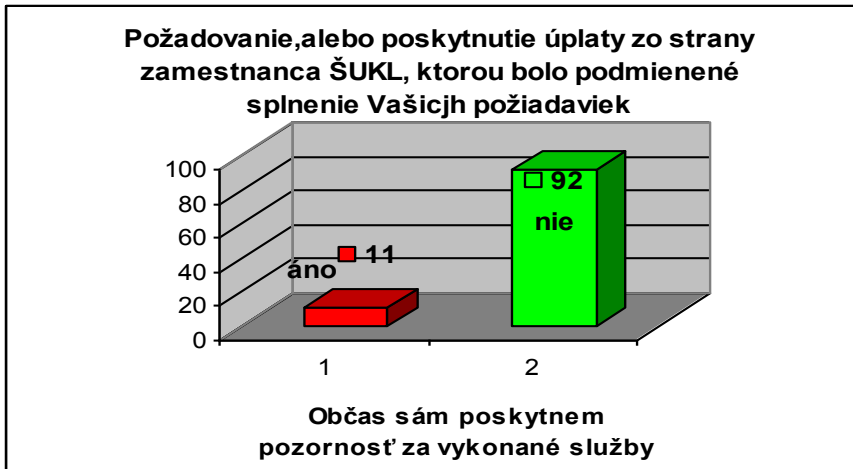


Graf 10b Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi požadovanej úplaty ak je potrebné vybaviť požiadavku mimo určený termín.



2.otázka Občas sám poskytnem pozornosť za vykonané služby

Graf 11a



Graf 11b Porovnanie za trojročné obdobie s naznačenými trendmi poskytnutie pozorností zo strany klienta

