

DOTAZNÍK SPOKOJNOSTI KLIENTA VYHODNOTENIE ZA OBDOBIE OD 1.4. 2007 DO 1.7.2008

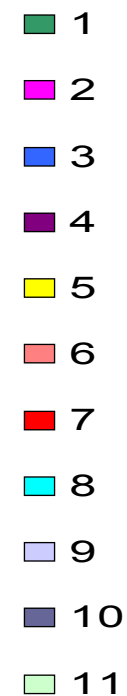
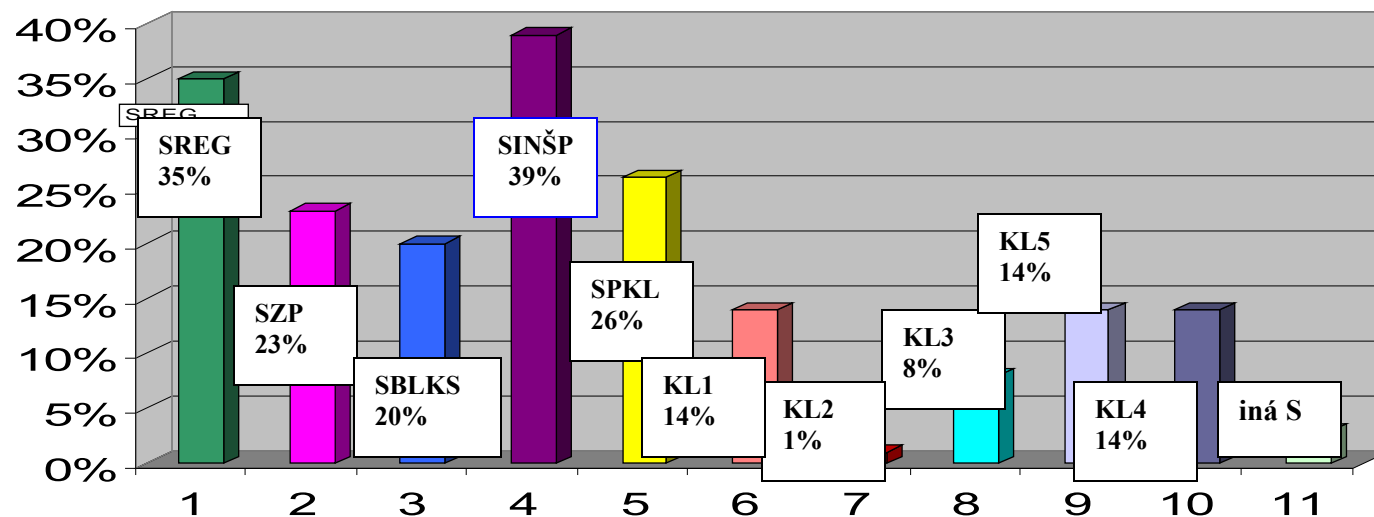
Prieskum spokojnosti bol vykonaný za účelom vyhodnotenia kvality služieb ŠÚKL so zreteľom na ich zlepšovanie.
V rámci zberu a vyhodnocovania údajov bola zachovaná dôvernosť údajov a anonymita

1. Otázka:

Sekcia, resp.oddelenie s ktorým prichádzate do styku

v roku 2008

(%)



Vyhodnotenie otázky 2. časť A za obdobie od 01.04.2007 do 01.07.2008

počet odpovedí

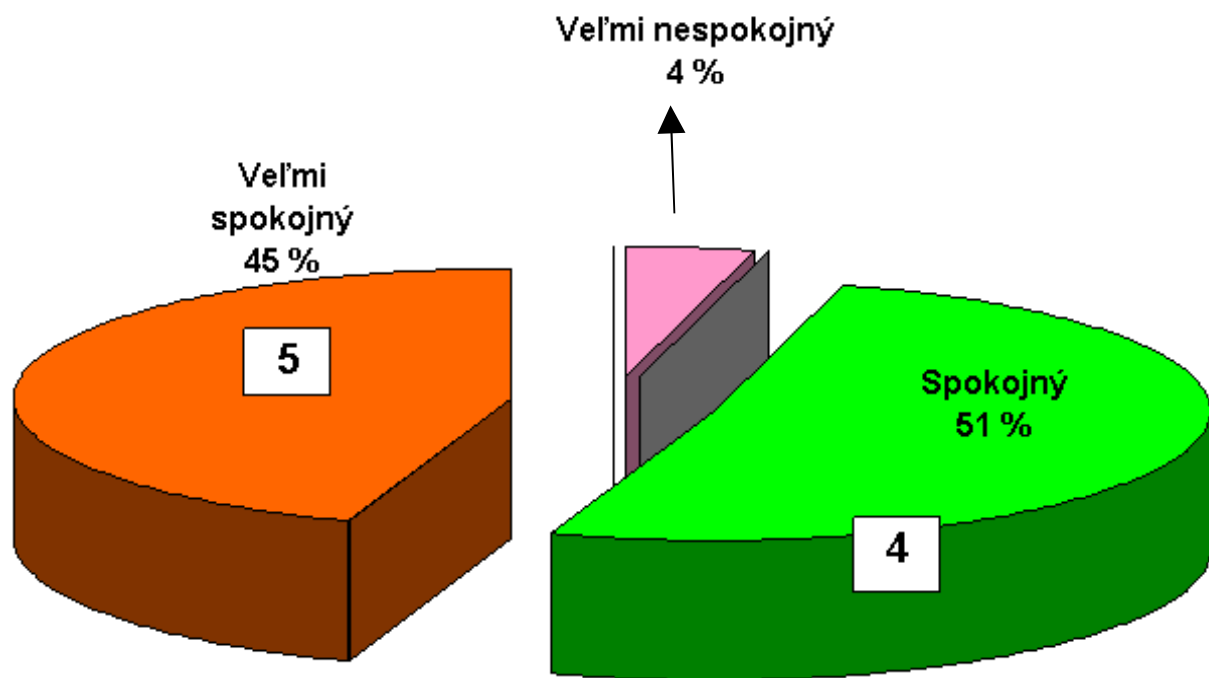
	2. Otázka - časť A	rok 2008					
		nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
1.	Pracovníci ŠUKL preukazujú pri vybavovaní Vašich požiadaviek profesionálny prístup	0	3	0	38	33	74
2.	Spokojnosť s mierou informovanosti (dostupnosť informácií, internet, písomné pokyny, osobný kontakt a pod.)	1	1	15	40	17	74
3.	Váš názor na novú internetovú stránku	4	2	22	33	13	74
4.	Odbornosť a profesionalita zamestnancov ŠÚKL	1	4	4	35	30	74
5.	Spôsob komunikácie zamestnancov ŠÚKL	1	2	2	36	33	74
6.	Etický prístup zamestnancov ŠÚKL	0	1	3	34	36	74
7.	Dodržiavanie predpisov zo strany zamestnancov	9	1	8	26	30	74
8.	Vybavovanie sťažností, námietok	22	1	4	24	23	74
9.	Spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb	2	4	7	33	28	74

počet v %

číslo	2. Otázka - časť A (v %)	rok 2008					
		nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
1.	Pracovníci ŠUKL preukazujú pri vybavovaní Vašich požiadaviek profesionálny prístup	0%	4%	0%	51%	45%	100%
2.	Spokojnosť s mierou informovanosti (dostupnosť informácií, internet, písomné pokyny, osobný kontakt...)	1%	1%	20%	54%	23%	100%
3.	Váš názor na novú internetovú stránku	5%	3%	30%	45%	18%	100%
4.	Odbornosť a profesionalita zamestnancov ŠÚKL	1%	5%	5%	47%	41%	100%
5.	Spôsob komunikácie zamestnancov ŠÚKL	1%	3%	3%	49%	45%	100%
6.	Etický prístup zamestnancov ŠÚKL	0%	1%	4%	46%	49%	100%
7.	Dodržiavanie predpisov zo strany zamestnancov	12%	1%	11%	35%	41%	100%
8.	Vybavovanie sťažností, námietok	30%	1%	5%	32%	31%	100%
9.	Spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb	3%	5%	9%	45%	37%	100%

2. Otázka - časť A (v %)		Graf č1				
	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Pracovníci ŠUKL preukazujú pri vybavovaní Vašich požiadaviek profesionálny prístup	0%	4%	0%	51%	45%	100%
	□ 1	□ 2	□ 3	□ 4	□ 5	

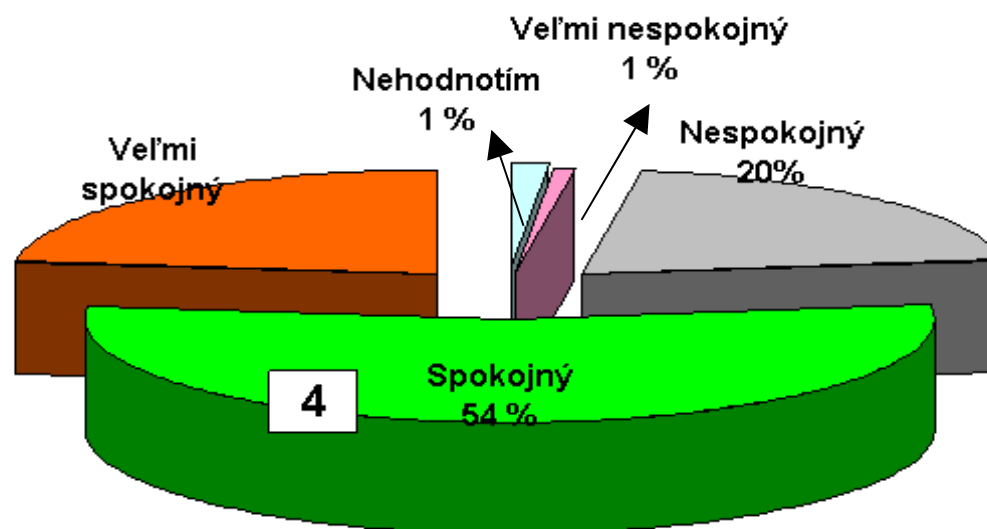
Pracovníci ŠUKL preukazujú pri vybavovaní Vašich požiadaviek profesionálny prístup



2. Otázka - časť A (v %)	Graf č.2					
	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Spokojnosť s mierou informovanosti (dostupnosť informácií,internet,písomné pokyny,osobný kontakt apod.)	1%	1%	20%	54%	23%	100%



Spokojnosť s mierou informovanosti (dostupnosť informácií,internet,písomné pokyny,osobný kontakt apod.)



2. Otázka - část A (v %)

graf. č.2

Graf č.3

Váš názor na novou internetovou stránku

5%

3%

30%

45%

18%

100%

1

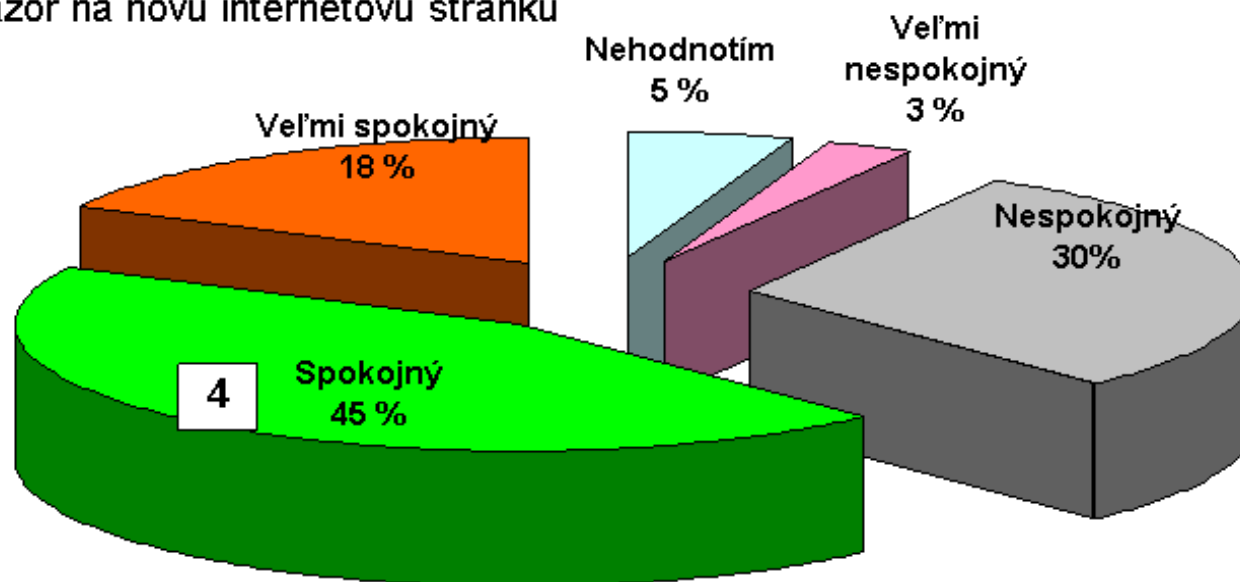
2

3

4

5

Váš názor na novou internetovou stránku

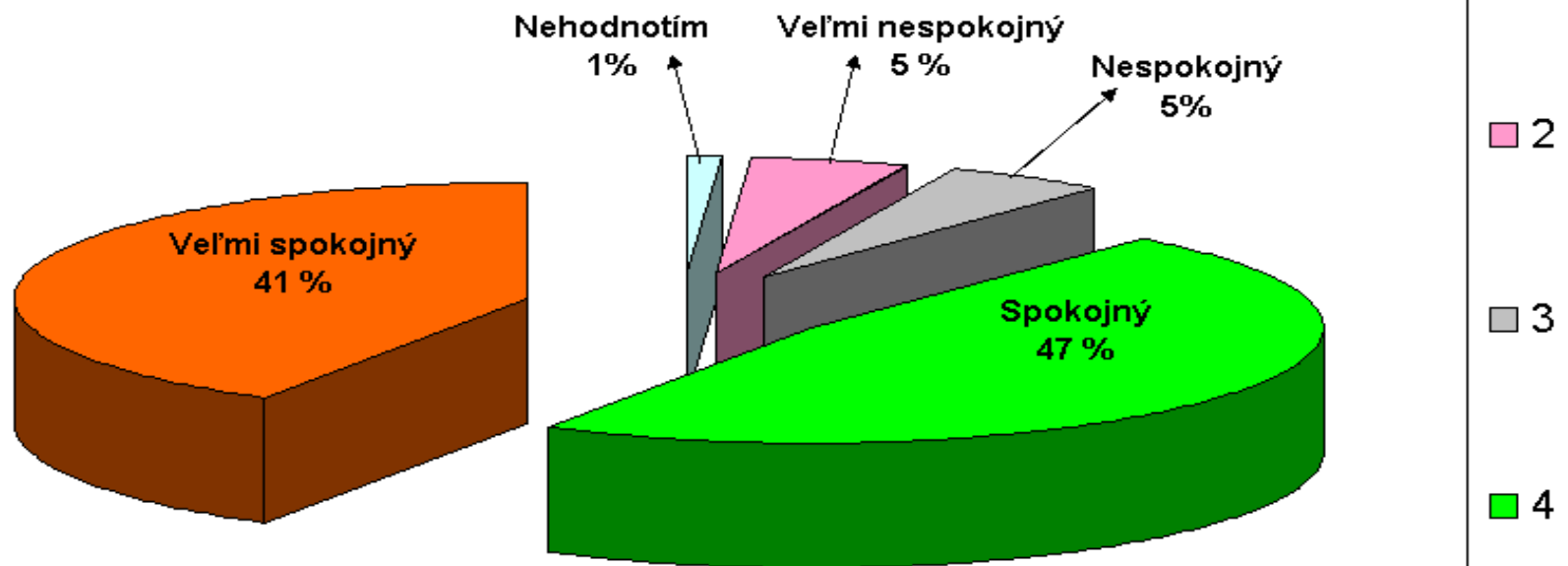


2. Otázka - časť A (v %)

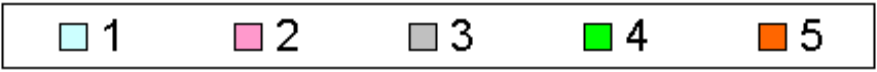
Graf č.4

	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Odbornosť a profesionalita zamestnancov ŠÚKL	1%	5%	5%	47%	41%	100%

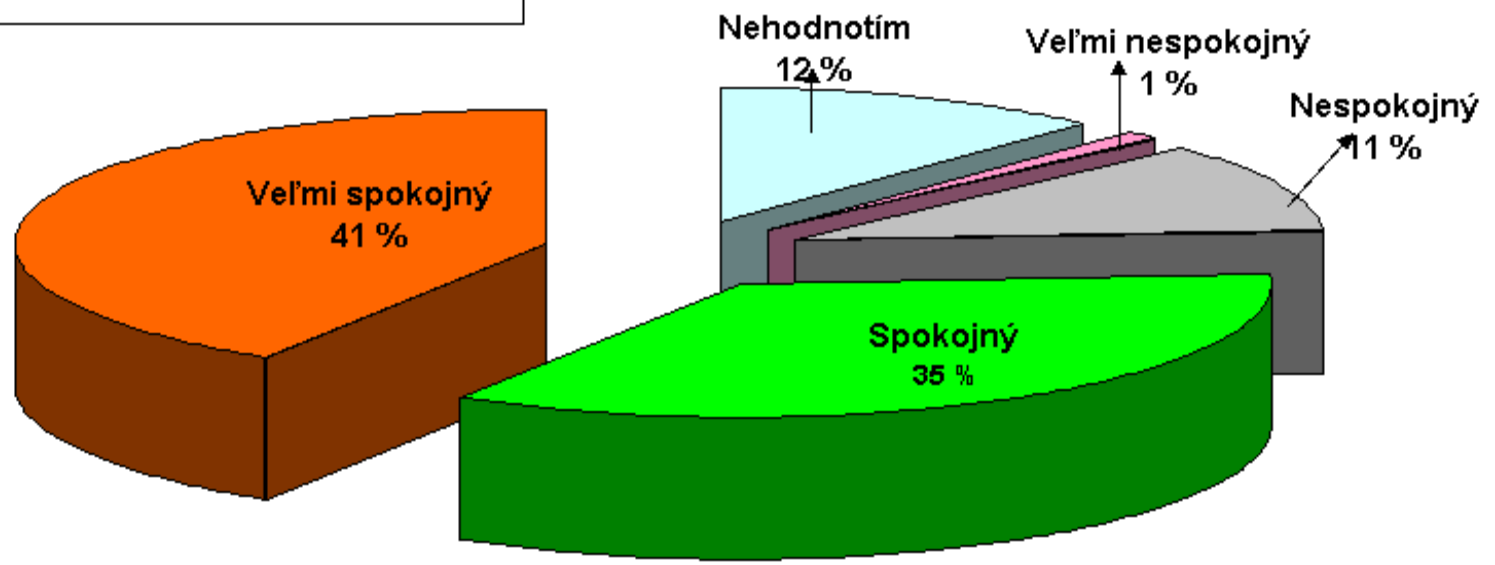
Odbornosť a profesionalita zamestnancov ŠÚKL



2. Otázka - časť A (v %)		Graf č.7					
	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom	
Dodržiavanie predpisov zo strany zamestnancov	12%	1%	11%	35%	41%	100%	



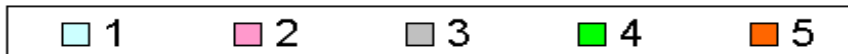
Dodržiavanie predpisov zo strany zamestnancov



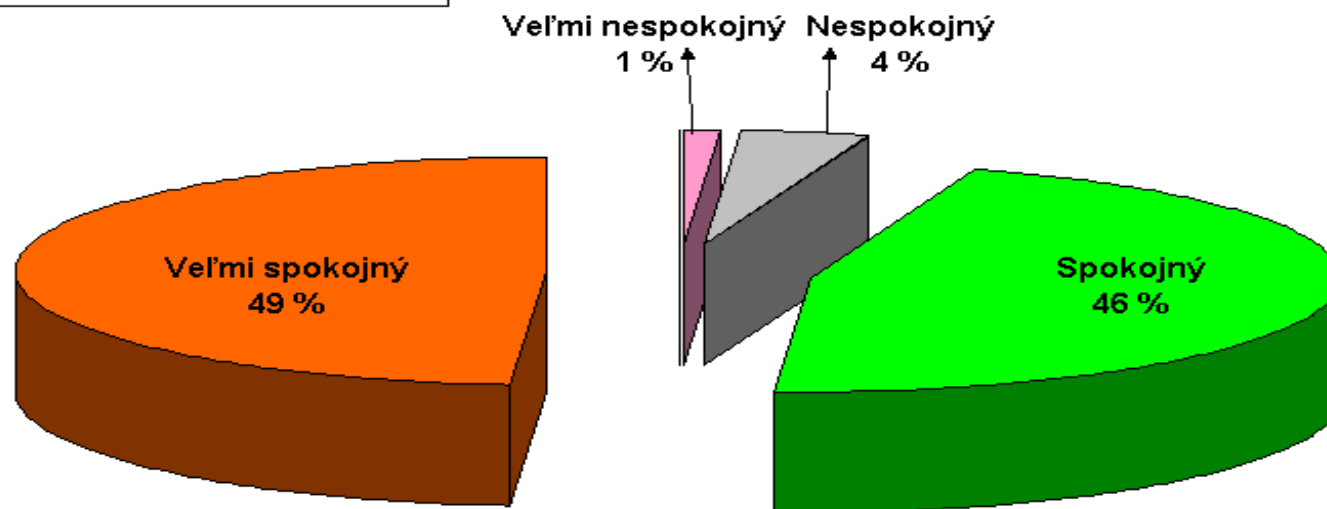
2. Otázka - část A (v %)

Graf č.6

	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Etický přístup zaměstnanců ŠÚKL	0%	1%	4%	46%	49%	100%



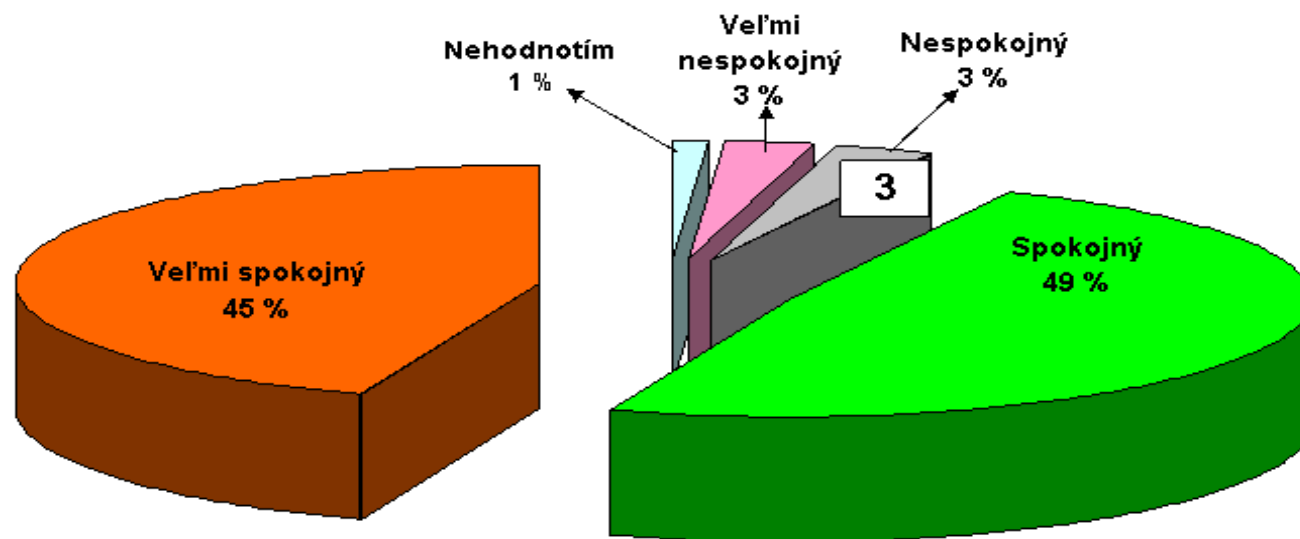
Etický přístup
zaměstnanců ŠÚKL



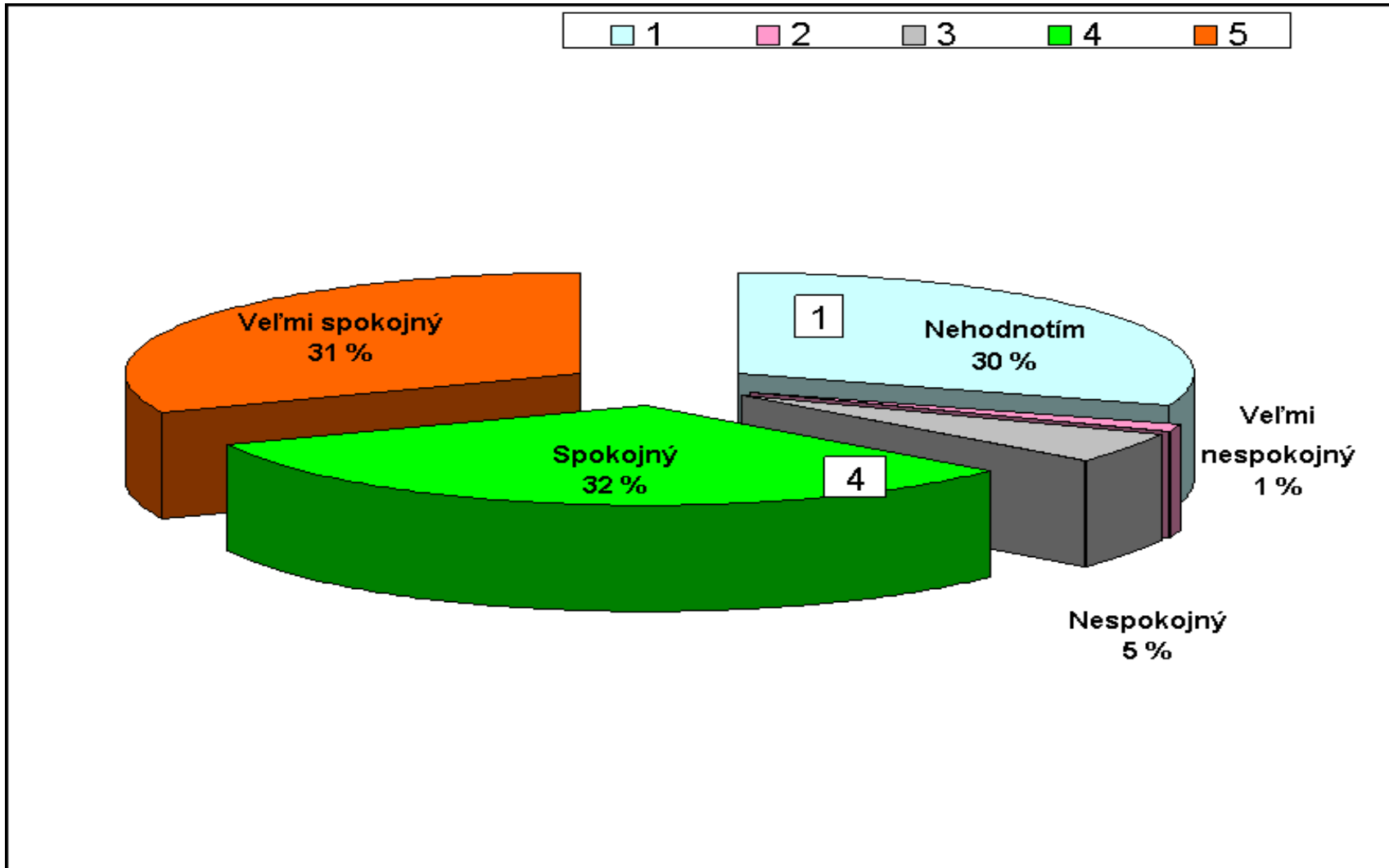
2. Otázka - časť A (v %)

Graf č.5

	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Spôsob komunikácie zamestnancov ŠUKL	1%	3%	3%	49%	45%	100%



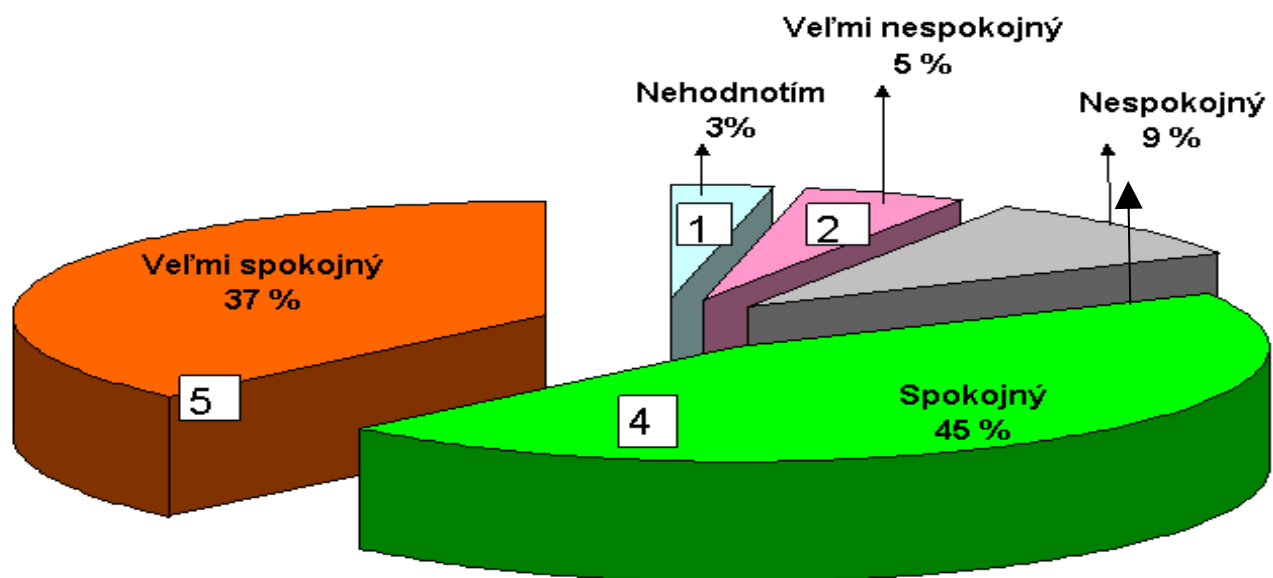
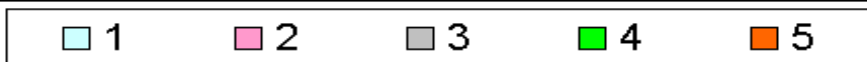
2. Otázka - časť A (v %)		Graf č.8				
	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Vybavovanie sťažností, námietok	30%	1%	5%	32%	31%	100%



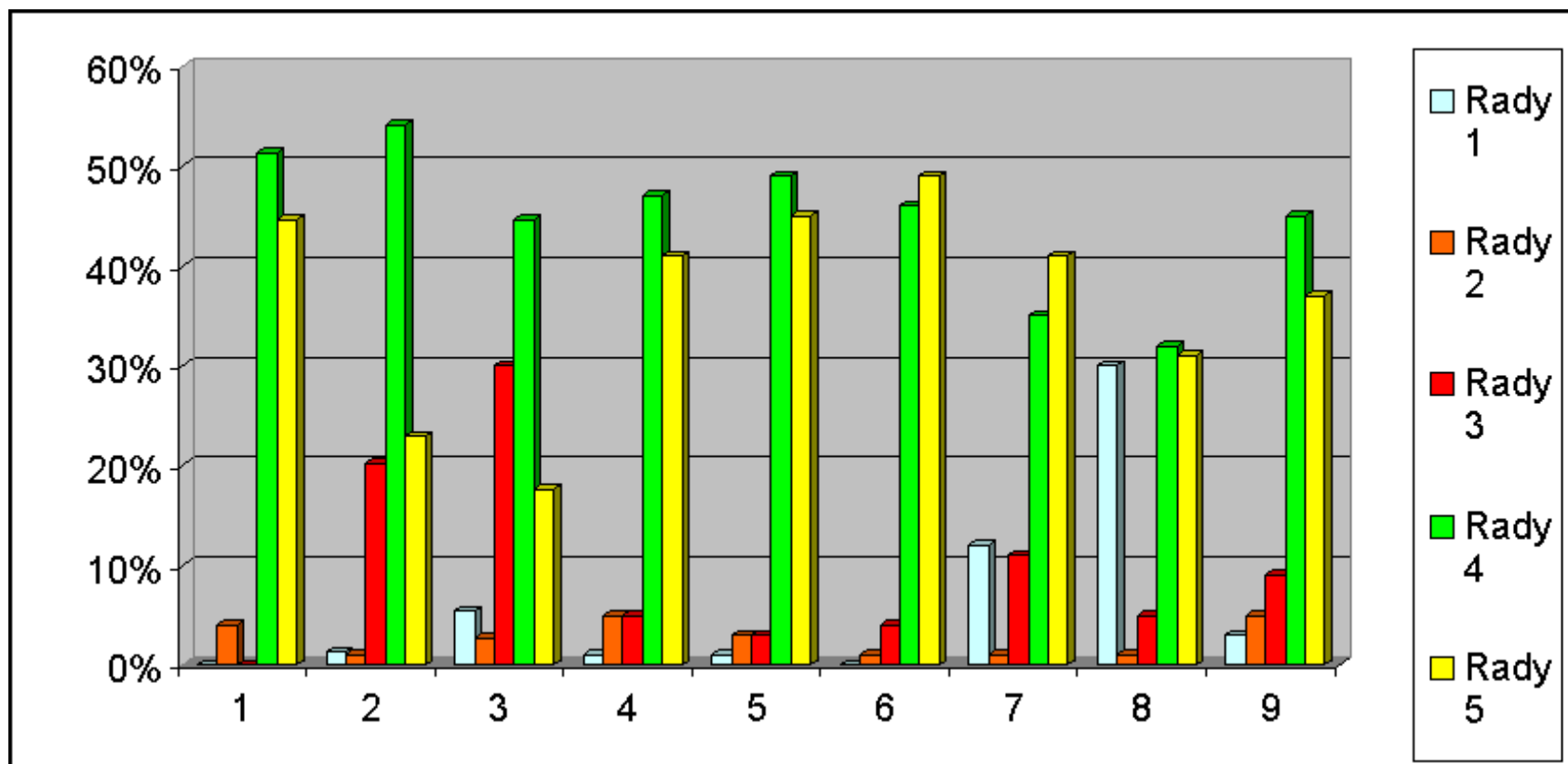
2. Otázka - časť A (v %)

Graf č.9

	nehodnotím	VN	N	S	VS	Celkom
Spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb	3%	5%	9%	45%	37%	100%



2. Otázka - část A (v %)		rok 2008				
		nehodnotím	VN	N	S	VS



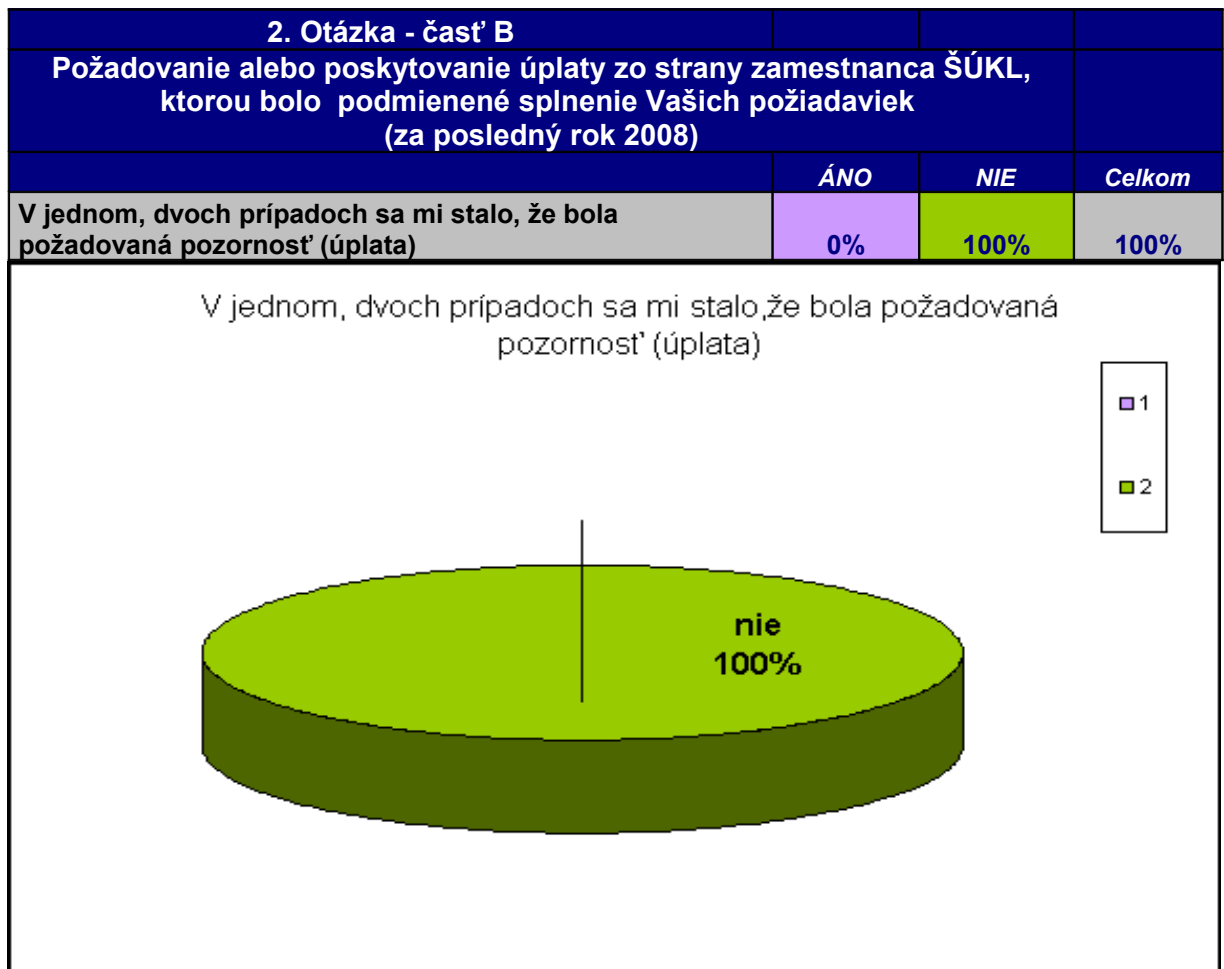
Vyhodnotenie otázky 2. časť B za obdobie od 01.04.2007 do 01.07.2008 - počet odpovedí

2. Otázka - časť B			
Požadovanie alebo poskytovanie úplaty zo strany zamestnanca ŠÚKL, ktorou bolo podmienené splnenie Vašich požiadaviek (za posledný rok 2008)			
	<i>ÁNO</i>	<i>NIE</i>	<i>Celkom</i>
Úplata je požadovaná vždy ak potrebujem vybaviť svoju požiadavku mimo určený termín	1	56	57
V jednom, dvoch prípadoch sa mi stalo, že bola požadovaná pozornosť (úplata)	0	57	57
Nikdy som sa s takouto požiadavkou nestretol(a)	3	61	64
Občas sám poskytnem pozornosť za vykonané služby	6	53	59

Vyhodnotenie otázky 2. časť B za obdobie od 01.04.2007 do 01.07.2008 - v percentách(%)

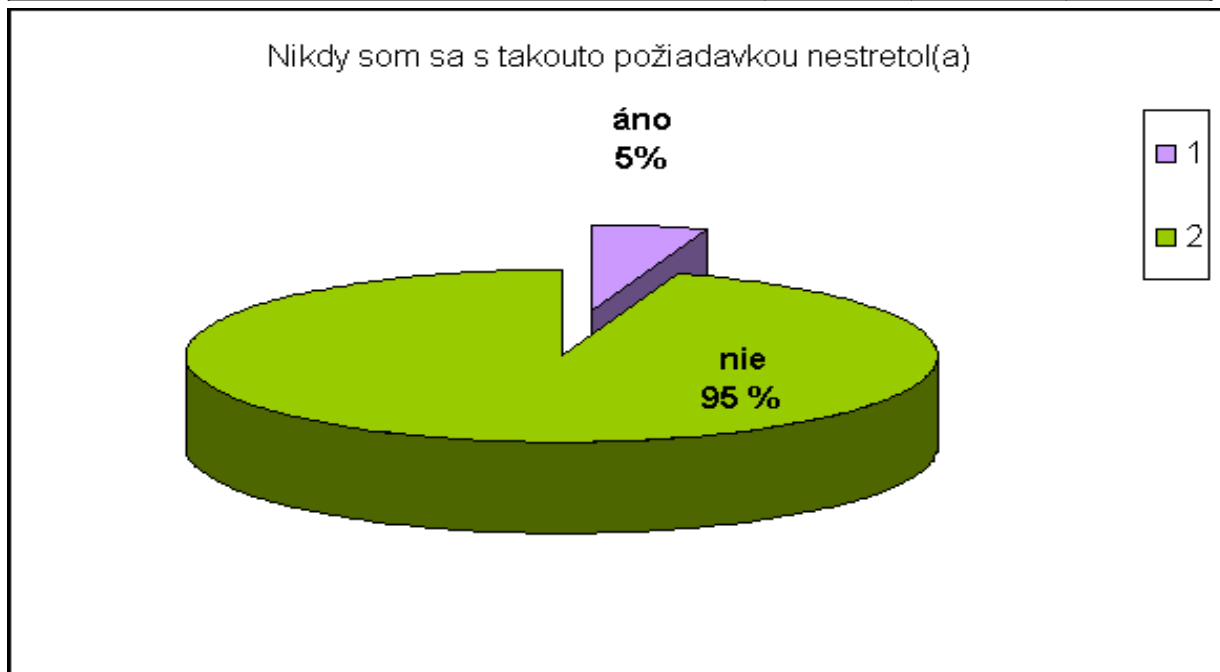
2. Otázka - časť B			
Požadovanie alebo poskytovanie úplaty zo strany zamestnanca ŠÚKL, ktorou bolo podmienené splnenie Vašich požiadaviek (za posledný rok 2008) v%			
	<i>ÁNO</i>	<i>NIE</i>	<i>Celkom</i>
Úplata je požadovaná vždy ak potrebujem vybaviť svoju požiadavku mimo určený termín	2%	98%	100%
V jednom, dvoch prípadoch sa mi stalo, že bola požadovaná pozornosť (úplata)	0%	100%	100%
Nikdy som sa s takouto požiadavkou nestretol(a)	5%	95%	100%
Občas sám poskytnem pozornosť za vykonané služby	10%	90%	100%

2. Otázka - časť B			
---------------------------	--	--	--



2. Otázka - časť B

Požadovanie alebo poskytovanie úplaty zo strany zamestnanca ŠÚKL, ktorou bolo podmienené splnenie Vašich požiadaviek (za posledný rok 2008)			
	ÁNO	NIE	Celkom
Nikdy som sa s takouto požiadavkou nestretol(a)	5%	95%	100%



2. Otázka - časť B			
Požadovanie alebo poskytovanie úplaty zo strany zamestnanca ŠÚKL, ktorou bolo podmienené splnenie Vašich požiadaviek (za posledný rok 2008)			
	ÁNO	NIE	Celkom
Občas sám poskytnem pozornosť za vykonané služby	10%	90%	100%

