

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta za roky 2012-2014

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

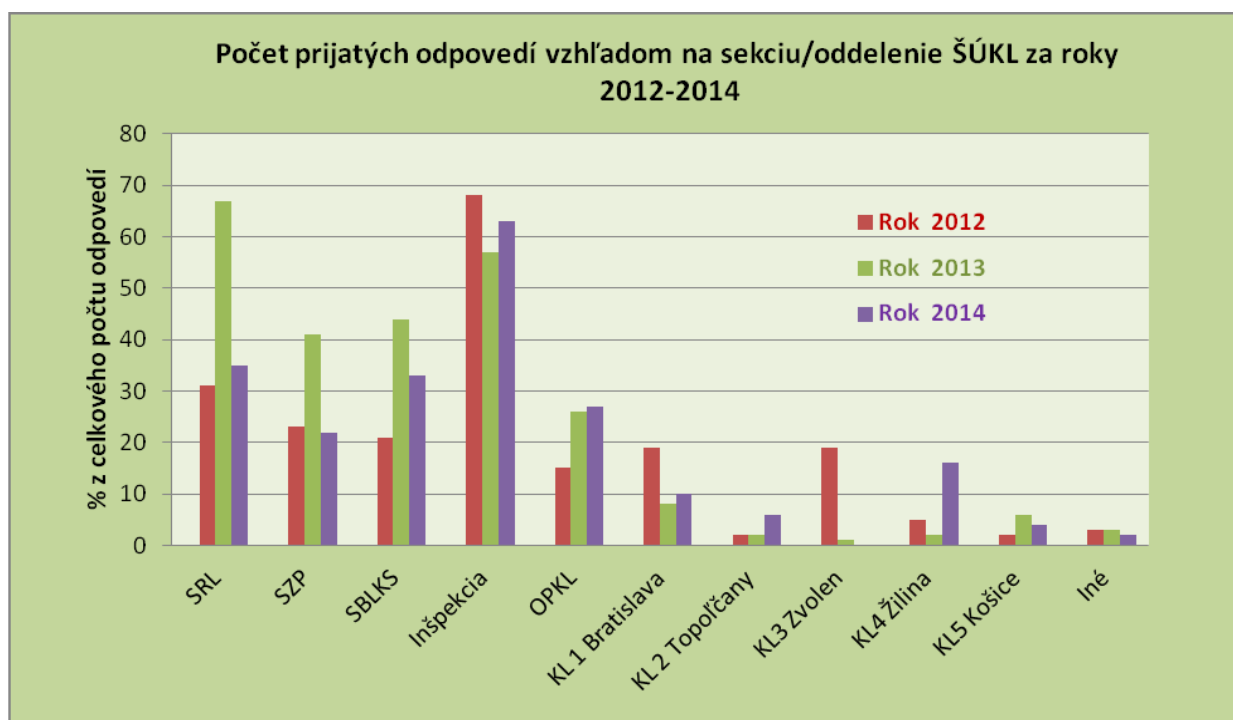
<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFpNNnNHbzVacHByWVJrNWpYO DIIZmc6MQ>

Dotazník bol rozposlaný prostredníctvom e-mailovej komunikácie 459 zákazníkom, ktorým sme poskytovali služby v roku 2014. Vrátilo sa nám 49 vyplnených predlôh, ktoré sme následne vyhodnotili. Vaše písomné komentáre sme prediskutovali v organizačných útvaroch, ktorým boli adresované a vyvodili sme následné 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.

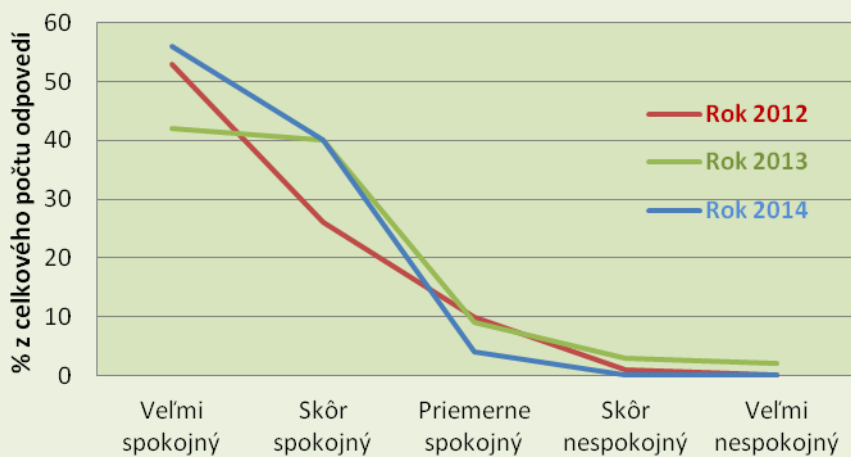
Výsledky spätnej väzby uvádzame v grafickej úprave za roky 2012 až 2014.

Najviac respondentov bolo z oblasti súvisiacej s inšpekčnou, registračnou činnosťou, klinickým skúšaním liekov a posudzovaním kvality liekov.

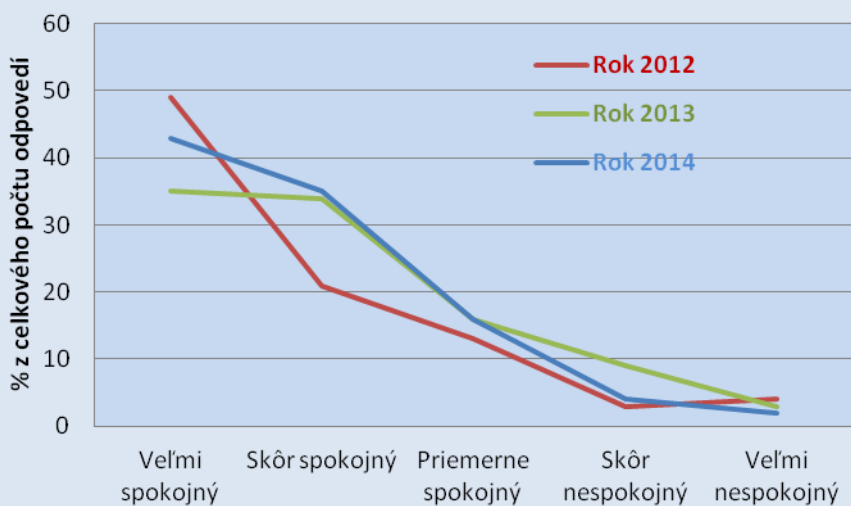


SRL	sekcia registrácie liekov
SZP	sekcia zdravotníckych pomôcok
SBLKS	sekcia bezpečnosti liekov a klinického skúšania
OPKL	oddelenie posudzovania kvality liekov
KL	kontrolné laboratórium

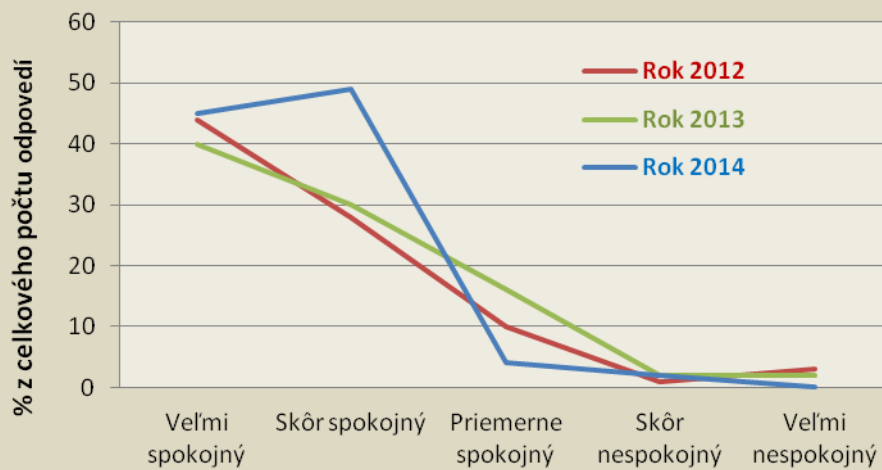
Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb



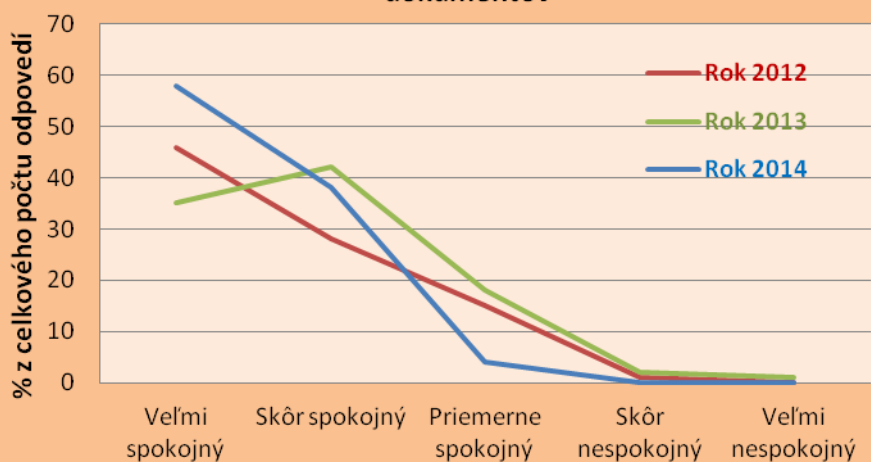
Ste spokojný s rýchlou vybavenia vašich požiadaviek



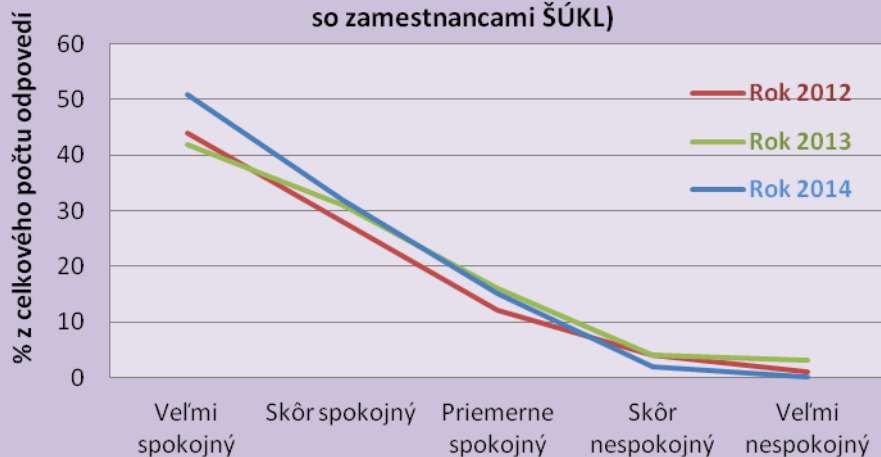
Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok



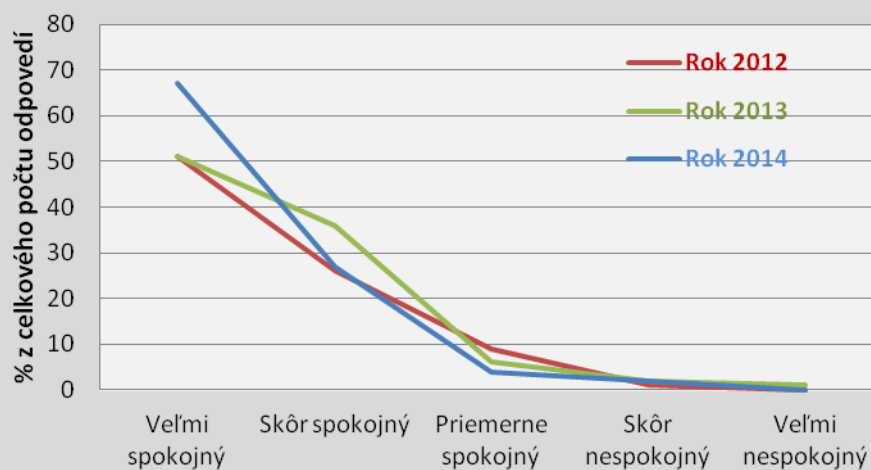
Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov



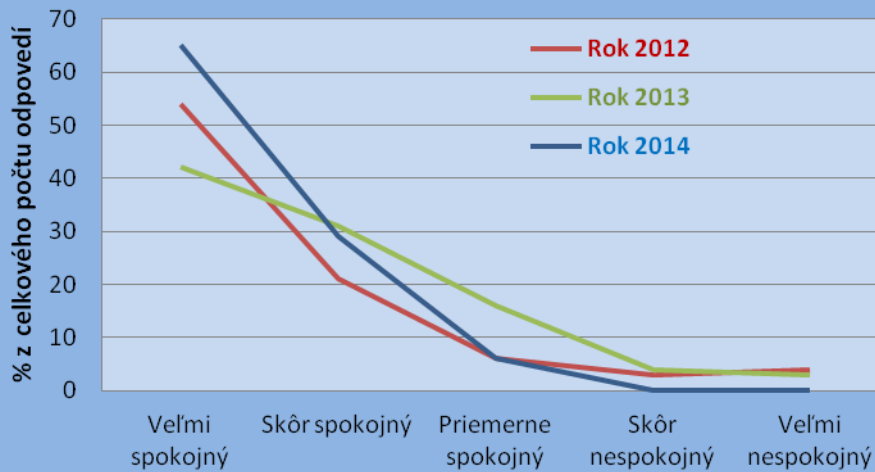
Ste spokojný s úrovňou a kvalitou informovanosti a dostupnosťou informácií (internet, pokyny, osobný kontakt so zamestnancami ŠÚKL)



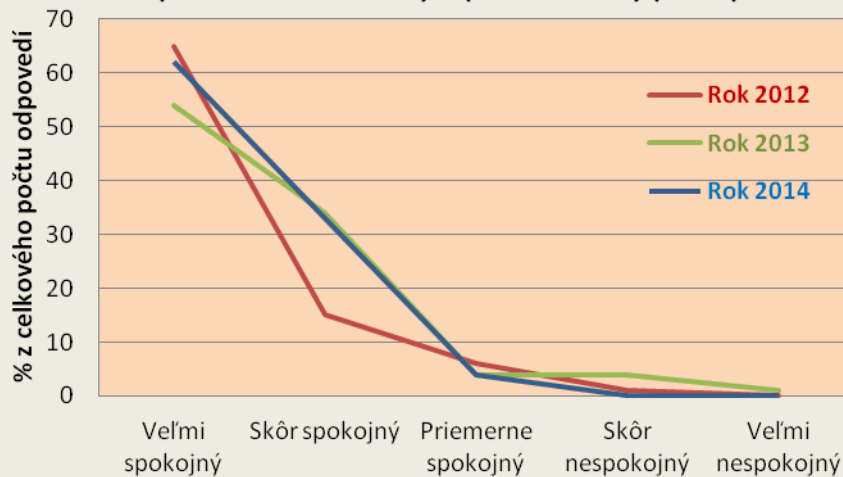
Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní zamestnanci ŠÚKL



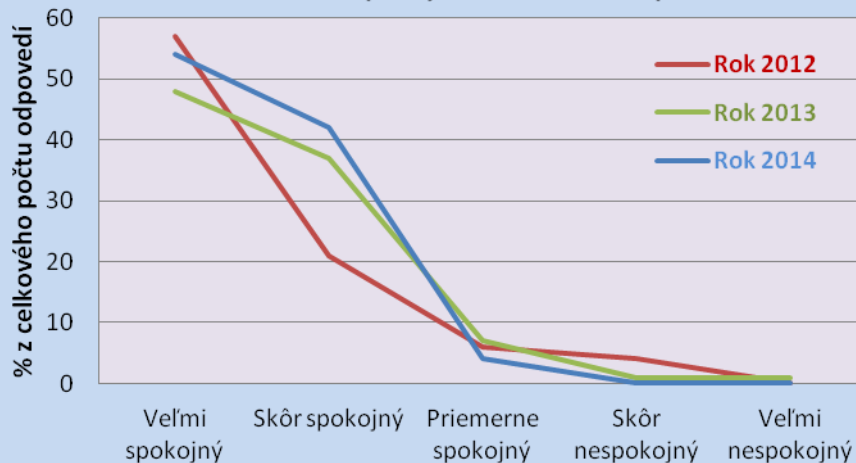
Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov



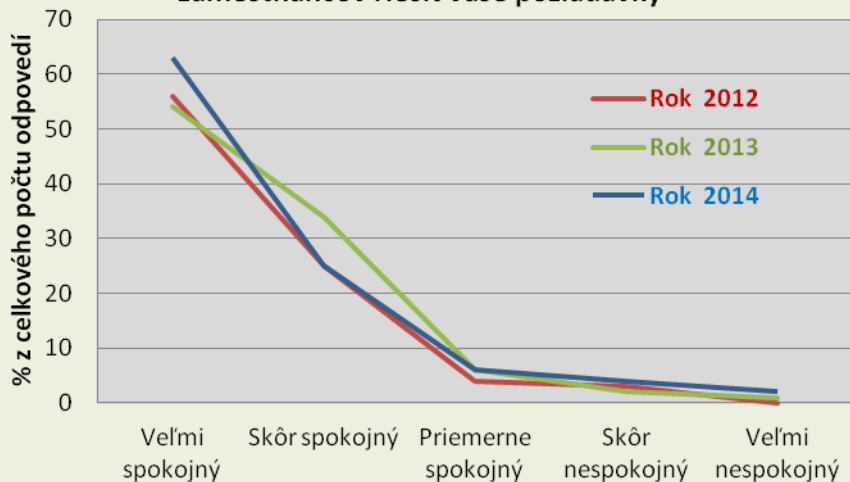
Preukazujú zamestnanci ŠÚKL pri vybavovaní vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup



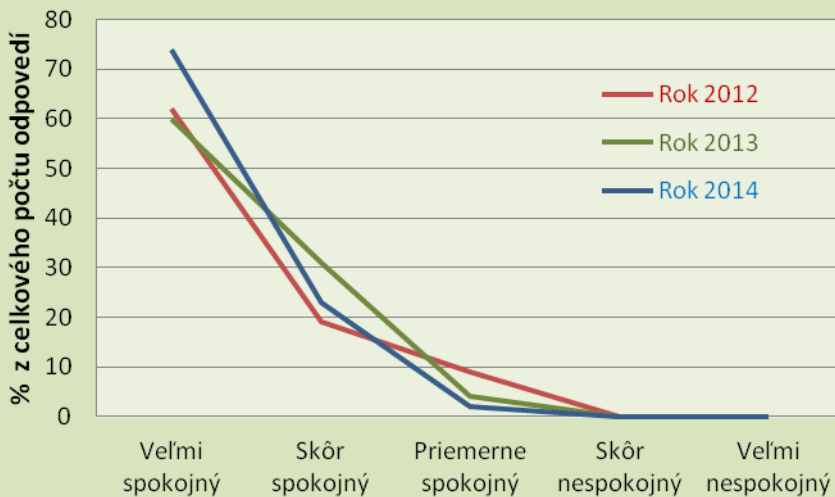
Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ŠÚKL pri vybavovaní vašich požiadaviek



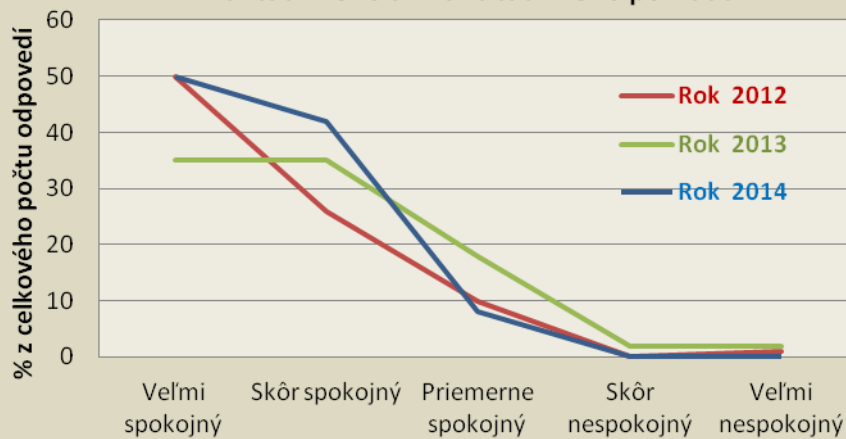
Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť vaše požiadavky

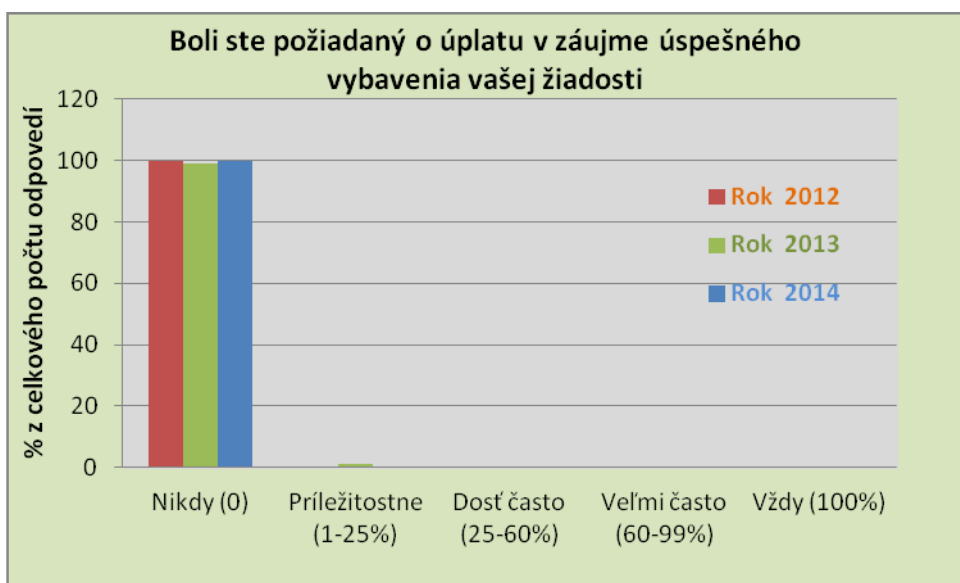
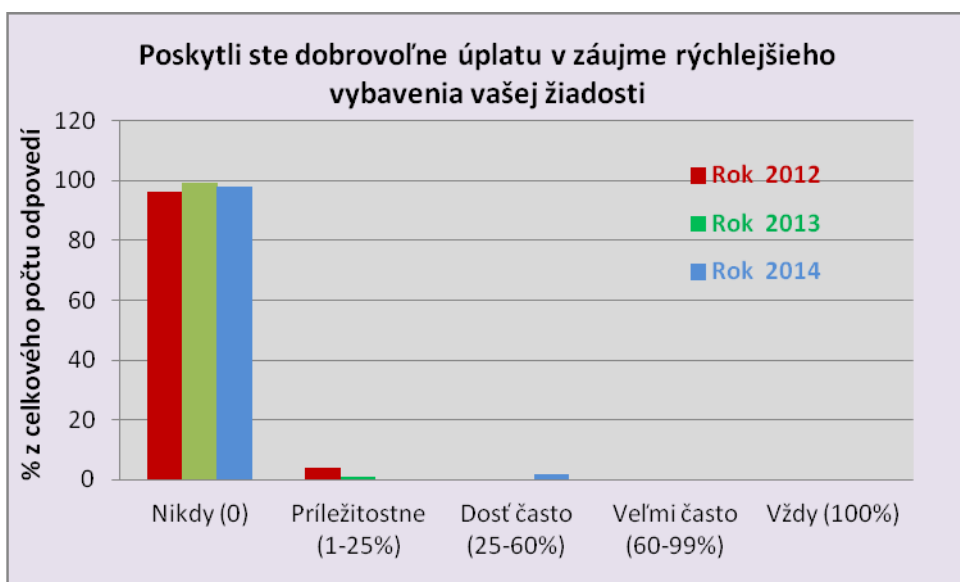
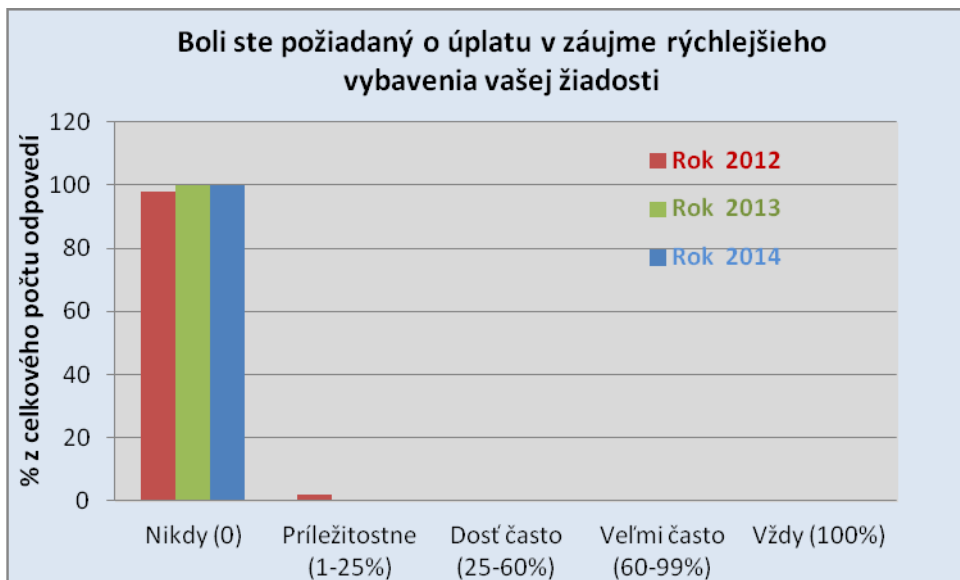


Ste spokojný s etickým prístupom zamestnancov



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





Poskytli ste úplatu v záujme úspešného vybavenia vašej žiadosti

