

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta za roky 2014-2017

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:

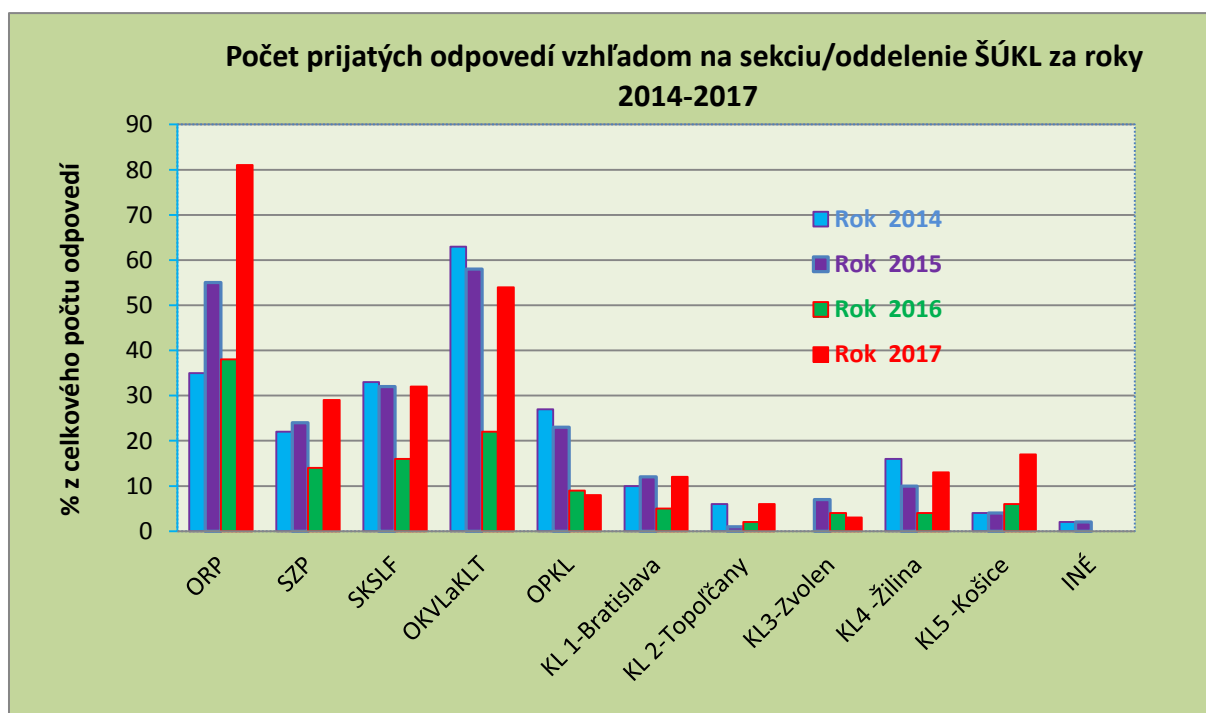
<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFpNNnNHbzVacHByWVJrNWpYODIIZmc6MQ>

Dotazník bol rozposlaný prostredníctvom e-mailovej komunikácie 608 zákazníkom, ktorým sme poskytovali služby v roku 2017. Vrátilo sa nám 136 vyplnených predlôh, ktoré sme následne vyhodnotili. Vaše písomné komentáre boli prediskutované 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.

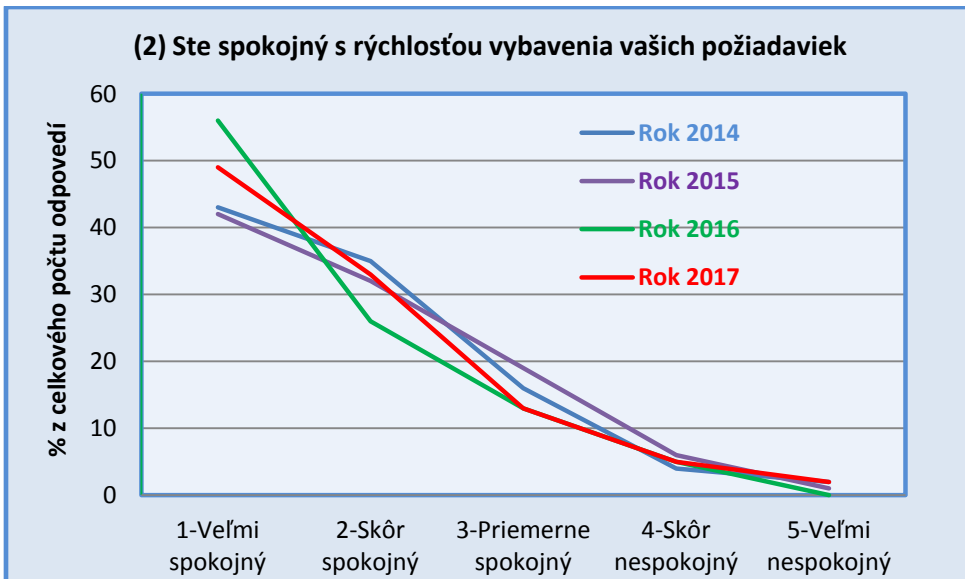
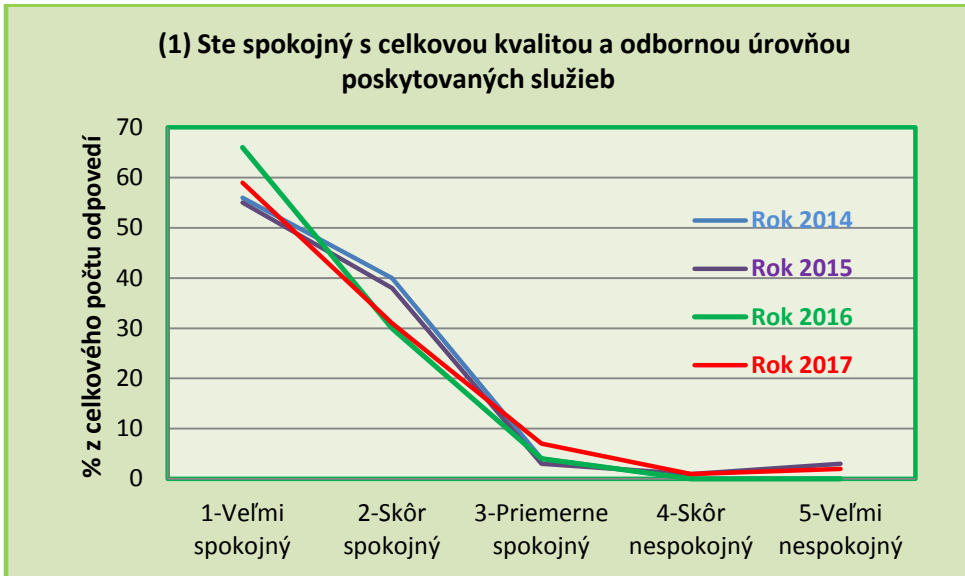
Výsledky spätnej väzby uvádzame v grafickej úprave za roky 2014 až 2017.

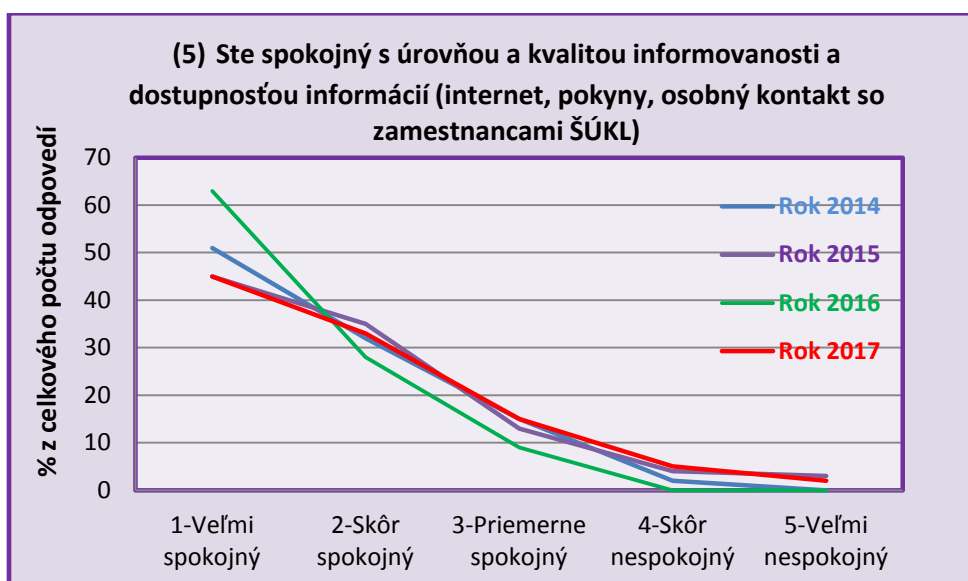
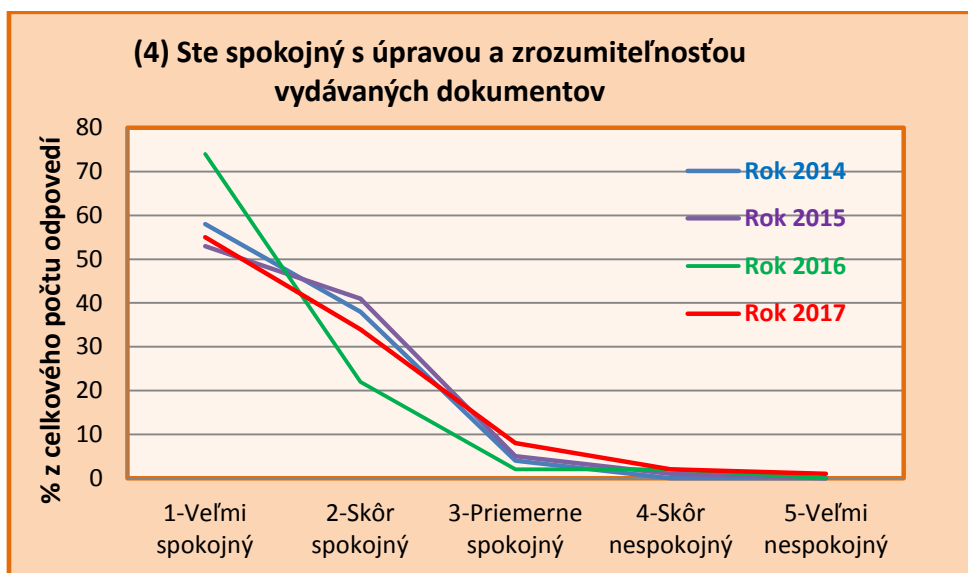
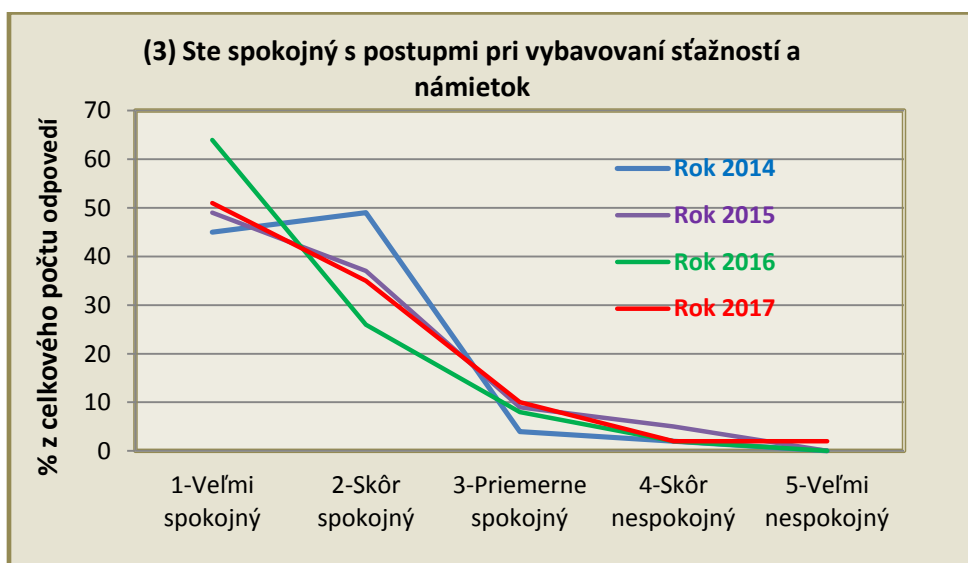
Najviac respondentov bolo z oblastí súvisiacej s registračnou, inšpekčnou činnosťou, činnosťou týkajúcou sa klinického skúšania liekov a zdravotníckych pomôcok.



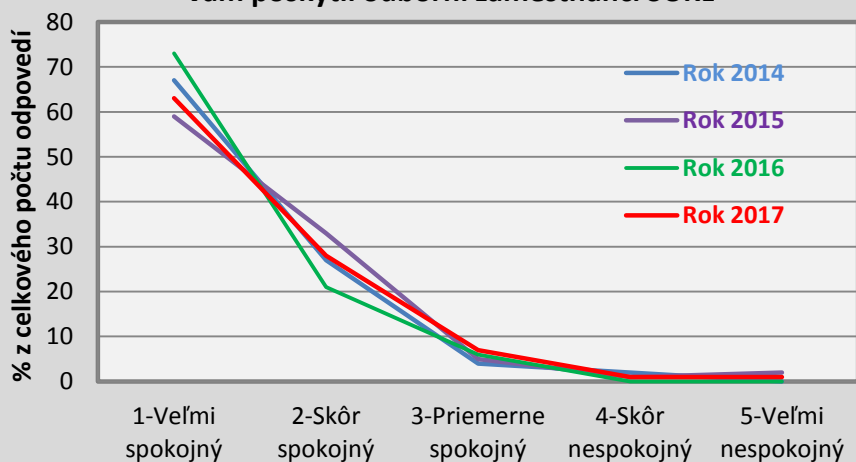
- ORP oddelenie registračných procesov (sekcia vedeckých a regulačných procesov registrácie liekov)
- SZP sekcia zdravotníckych pomôcok
- SKSLF sekcia klinického skúšania liekov a farmakovigilancie

OKVLaKLT oddelenie kontroly výroby liekov a kvality liekov na trhu (sekcia inšpekcie)
 OPKL oddelenie posudzovania kvality liekov (sekcia vedeckých a regulačných procesov registrácie liekov)
 KL kontrolné laboratórium (sekcia inšpekcie)

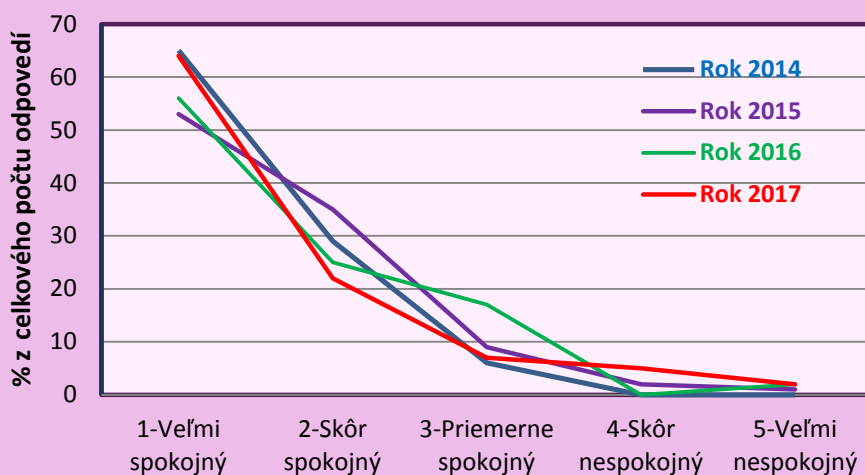




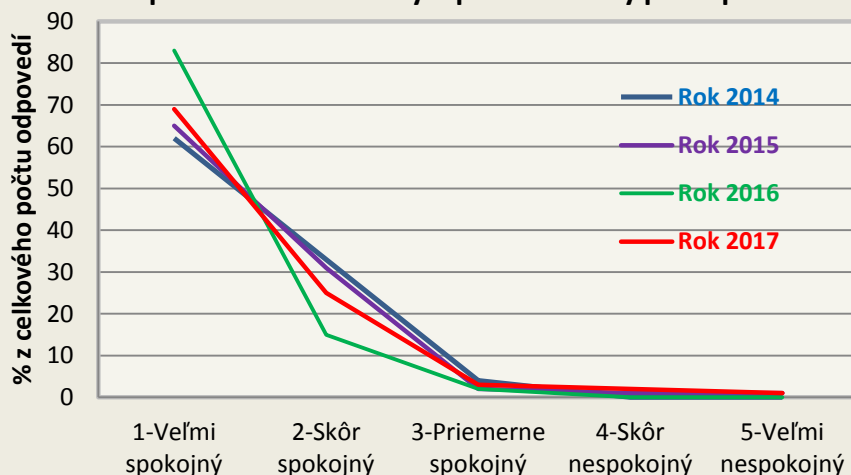
(6) Ste spokojný s úrovňou konzultačnej činnosti, ktorú Vám poskytli odborní zamestnanci ŠÚKL



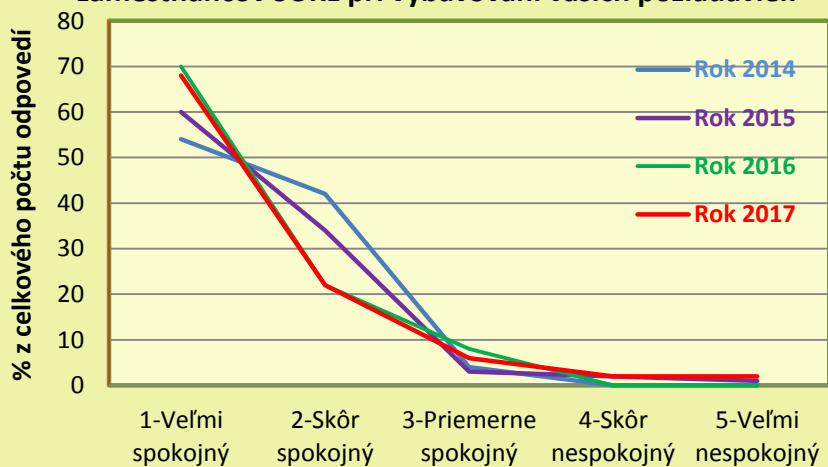
(7) Ste spokojný s dodržiavaním dohodnutých termínov



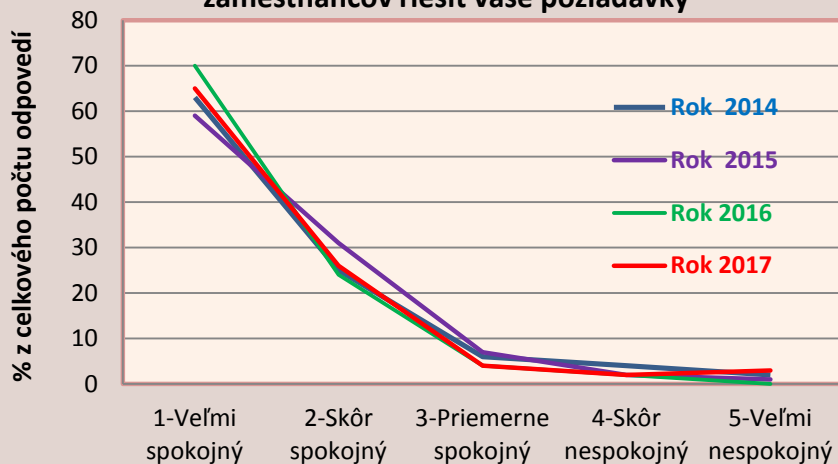
(8) Preukazujú zamestnanci ŠÚKL pri vybavovaní vašich požiadaviek odborný a profesionálny prístup



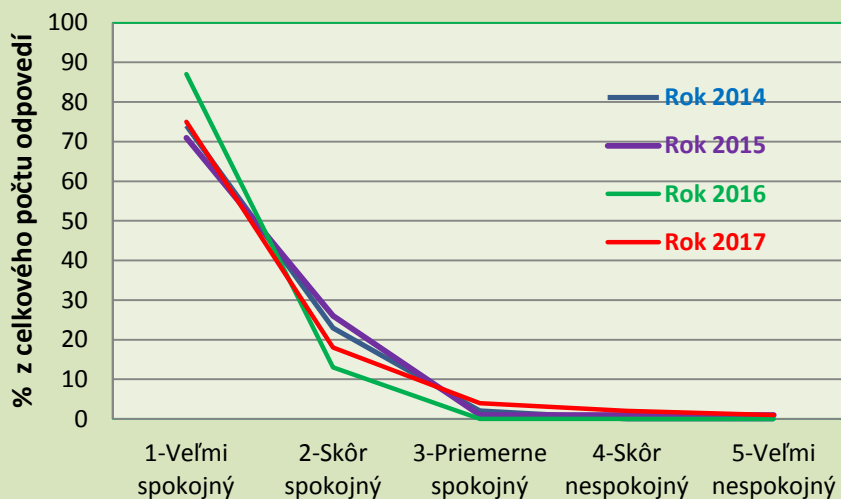
(9) Ste spokojný s dodržiavaním predpisov zo strany zamestnancov ŠÚKL pri vybavovaní vašich požiadaviek

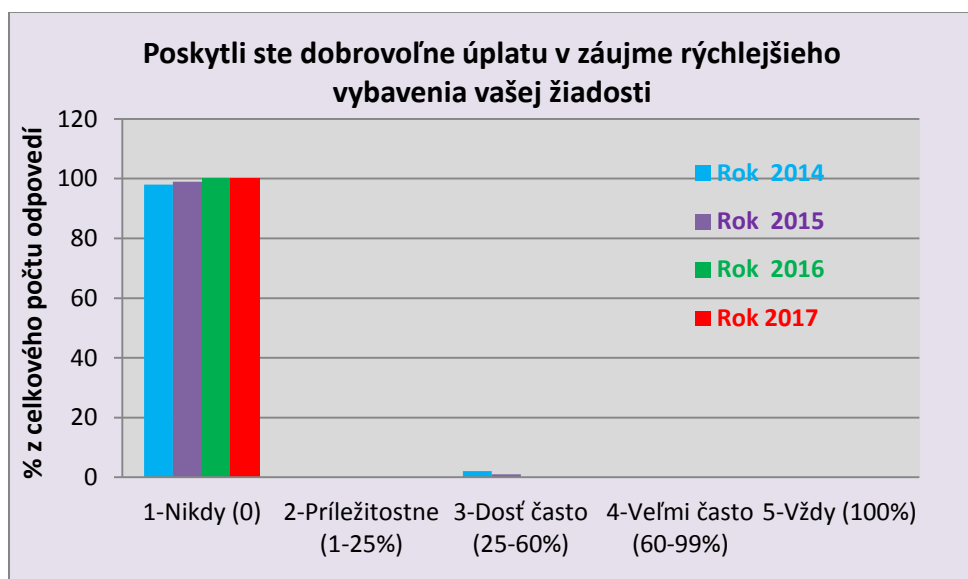
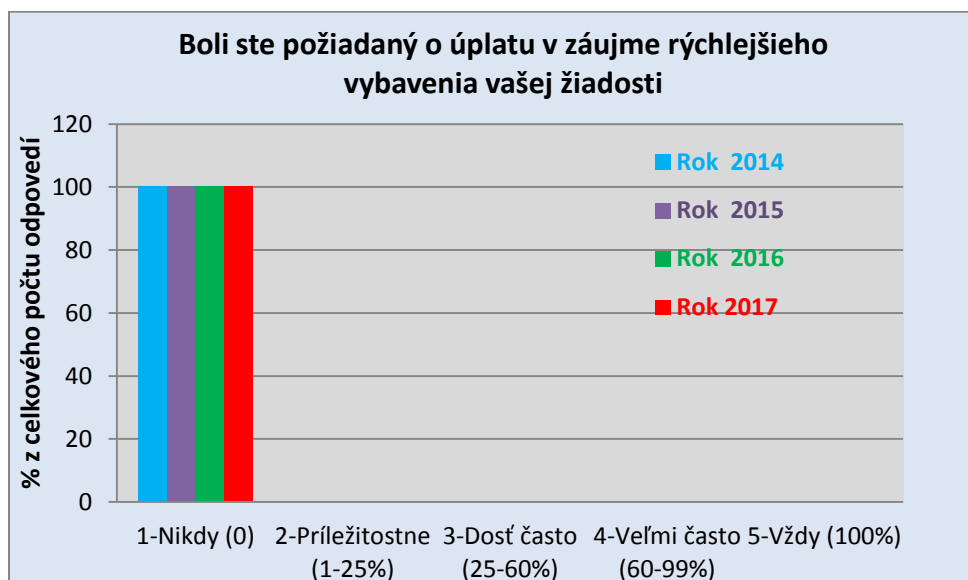
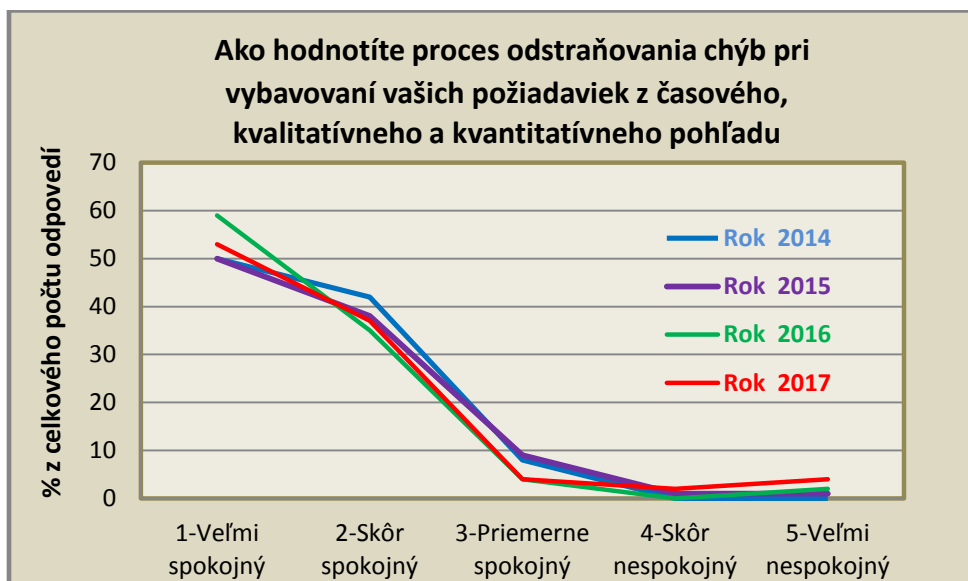


(10) Ste spokojný so spôsobom komunikácie a ochotou zamestnancov riešiť vaše požiadavky

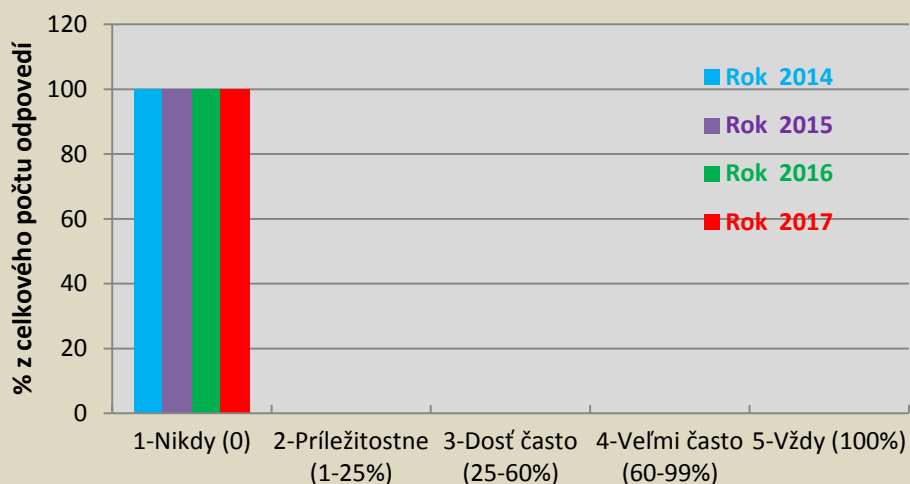


(11) Ste spokojný s etickým prístupom zamestnancov





Poskytli ste úplatu v záujme úspešného vybavenia vašej žiadosti



Boli ste požiadaní o úplatu v záujme úspešného vybavenia vašej žiadosti

