

Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti zákazníka za rok 2012

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:

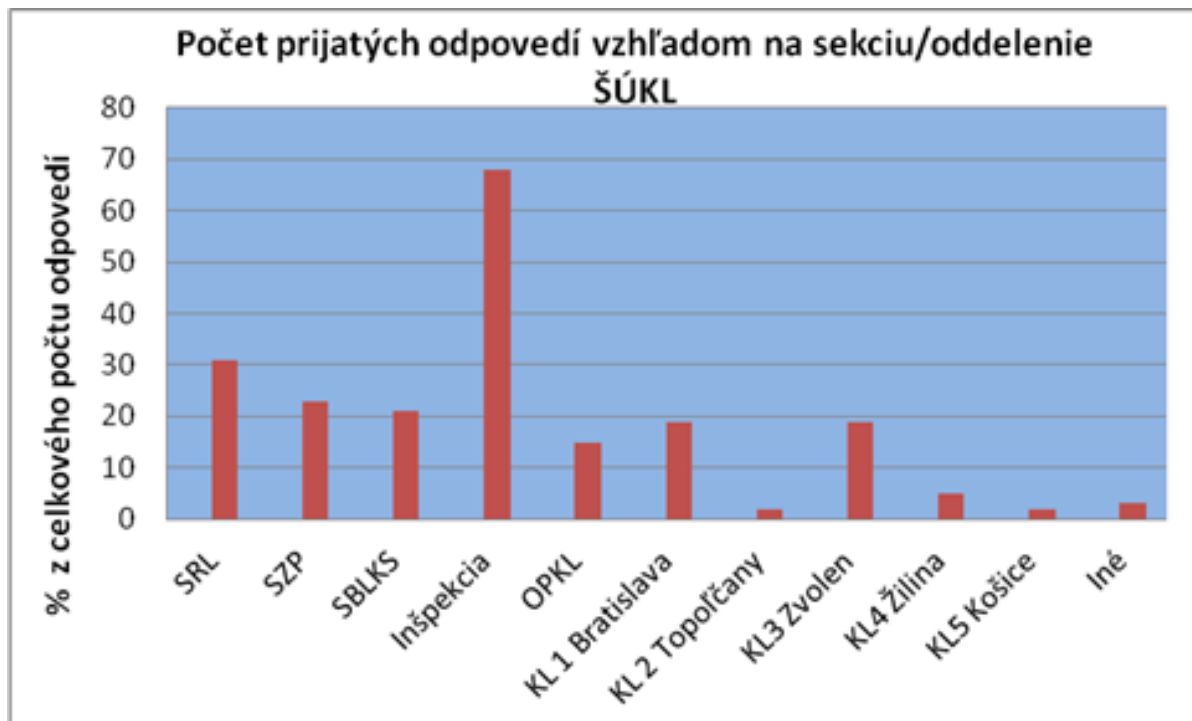
<https://docs.google.com/spreadsheets/viewform?formkey=dFpNNnNHbzVacHByWVJrNWpYODIIZmc6MQ>

Dotazník bol tiež rozposlaný prostredníctvom e-mailovej komunikácie ako i v tlačenej forme viac ako 200 zákazníkom, ktorým sme poskytovali služby v roku 2012. Vrátilo sa nám 68 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.

Najviac respondentov bolo z oblasti súvisiacej s inšpekčnou činnosťou.



SRL – sekcia registrácie liekov

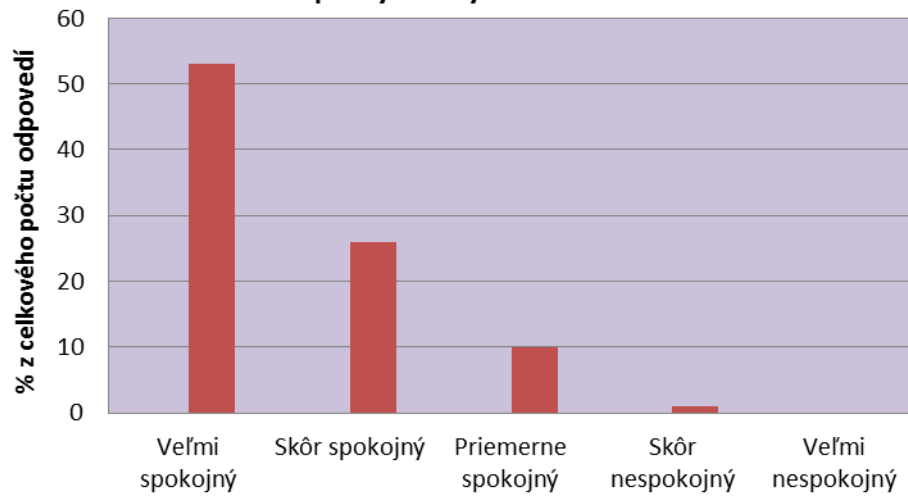
SZP – sekcia zdravotníckych pomôcok

SBLKS – sekcia bezpečnosti liekov a klinického skúšania

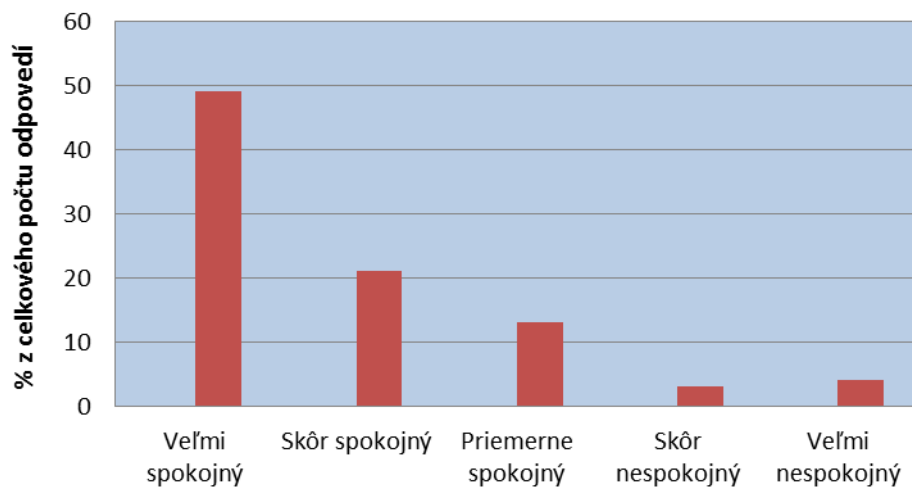
OPKL – oddelenie posudzovania kvality liekov

KL – kontrolné laboratórium

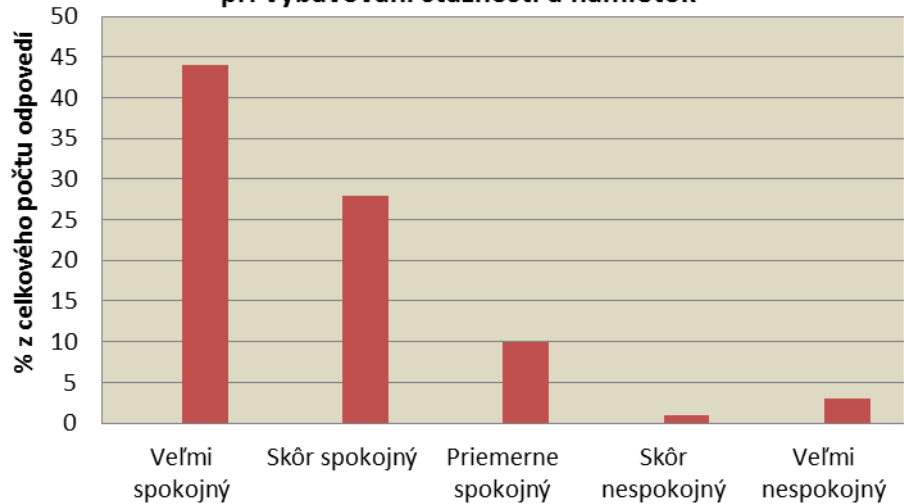
Ste spokojný s celkovou kvalitou a odbornou úrovňou poskytovaných služieb



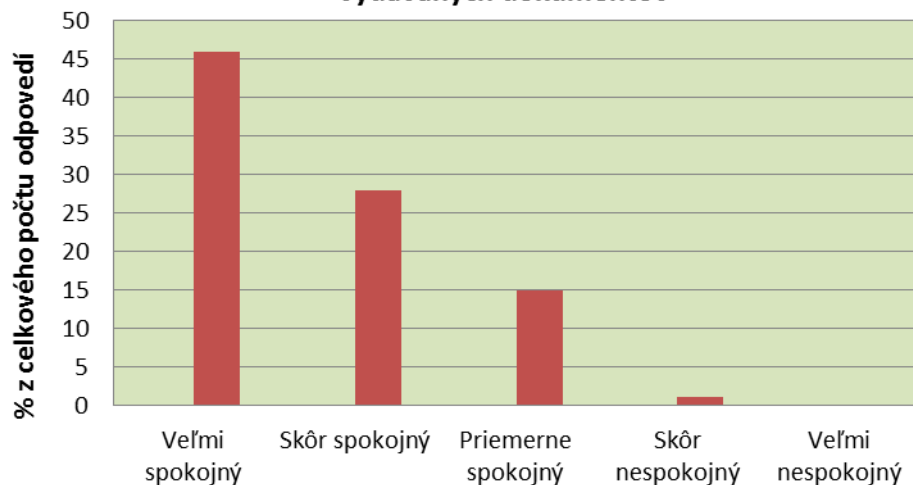
Ste spokojný s rýchlosťou vybavenia vašich požiadaviek



Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok

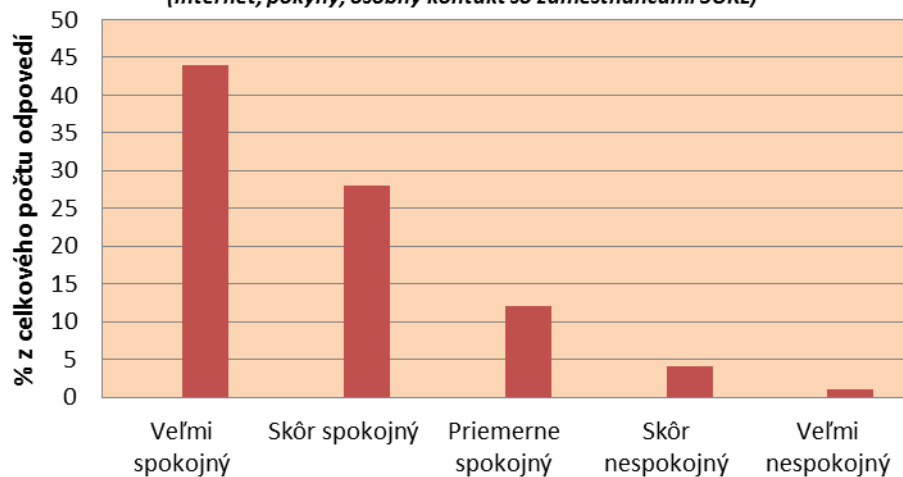


Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov



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

