

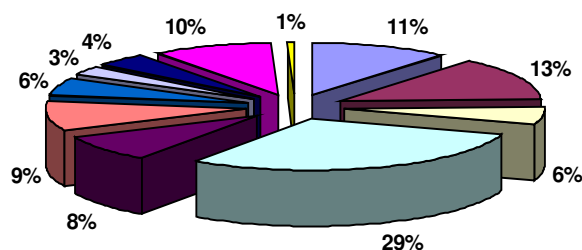
DOTAZNÍK SPOKOJNOSTI KLIENTA

ZÁVEREČNÁ SPRÁVA

- Z počtu 120 zaslaných dotazníkov, nám respondenti vrátili 80 dotazníkov, čo tvorí 67% úspešnosti ankety.
- Dotazník bol rozdelený na 3 nasledovné časti:

Otázka č.1

Sekcia, respektive oddelenie s ktorým prichádzate do styku



<input type="checkbox"/>	Sekcia registrácie
<input type="checkbox"/>	Sekcia zdravotníckych pomôcok
<input type="checkbox"/>	Sekcia bezpečnosti liekov a klinického skúšania
<input type="checkbox"/>	Sekcia inšpekcie
<input type="checkbox"/>	Sekcia posudzovania kvality liekov
<input type="checkbox"/>	KL 1 Bratislava
<input type="checkbox"/>	KL 2 Topoľčany
<input type="checkbox"/>	KL 3 Zvolen
<input type="checkbox"/>	KL 4 Žilina
<input type="checkbox"/>	KL 5 Košice
<input type="checkbox"/>	Iná sekcia/oddelenie

- ✓ 29% respondentov prichádza do styku so Sekciou inšpekcie, druhá najväčšia skupina tvoriaca 13% sa stretáva najmä so Sekciou posudzovania kvality liekov.

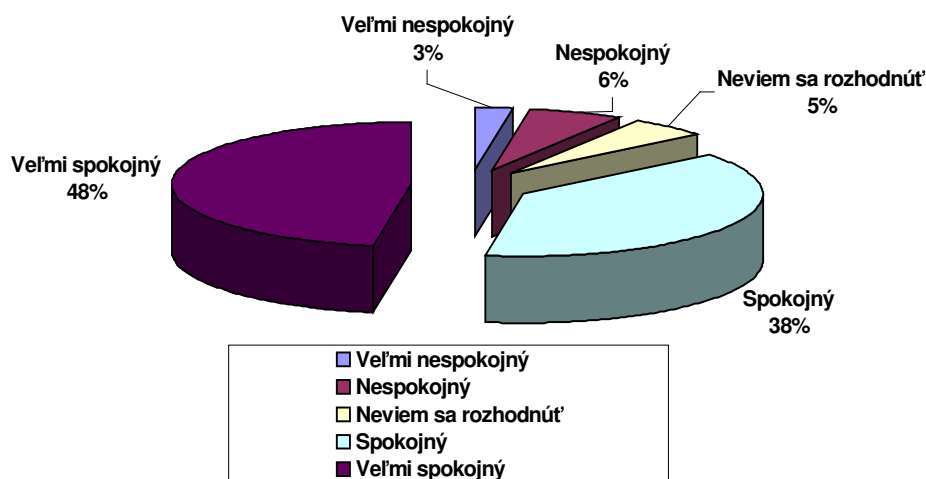
Otázka č. 2 ČASŤ A

2. Otázka - časť A					
	Veľmi nespokojný	Nespokojný	Neviem sa rozhodnúť	Spokojný	Veľmi spokojný
Spokojnosť s prístupom a postojom zamestnancov pri vybavovaní Vašich požadaviek za posledný rok	3%	6%	5%	38%	47%
Spokojnosť s mierou informovanosti (dostupnosť informácií, internet, písomné pokyny, osobný kontakt apod.)	3%	12%	12%	50%	24%
Odbornosť a profesionalita zamestnancov ŠÚKL	3%	6%	6%	47%	37%
Spôsob komunikácie zamestnancov ŠÚKL	0%	5%	12%	38%	45%
Etický prístup zamestnancov ŠÚKL	0%	3%	11%	39%	47%
Dodržiavanie predpisov	4%	4%	9%	42%	41%
Vybavovanie sťažností, námietok	4%	4%	11%	47%	33%
Spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb	1%	9%	10%	40%	40%

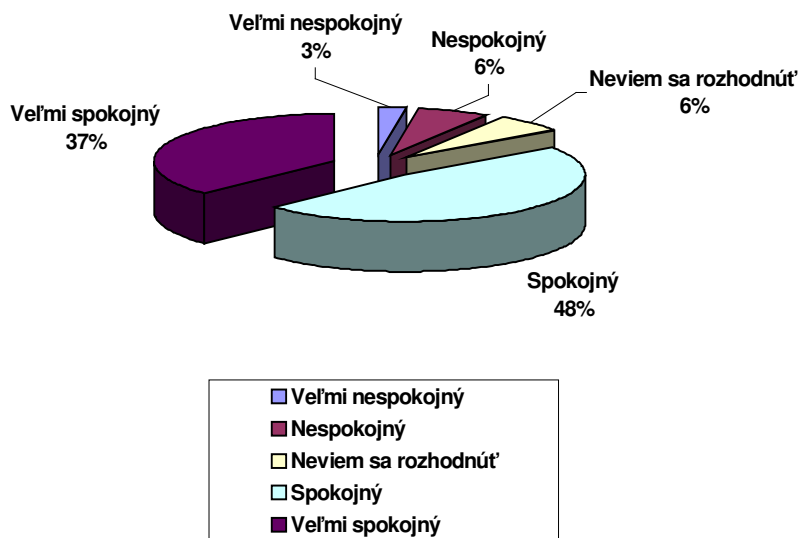
- ✓ Na základe výsledkov ankety, môžeme konštatovať, že väčšina respondentov je spokojná (38% až 50%) až veľmi spokojná (24% až 47%) s prístupom, postojom a prácou zamestnancov ŠÚKL.
- ✓ Stálo by však za uváženie zlepšiť mieru informovanosti (dostupnosť informácií, internet, písomné pokyny, osobný kontakt apod.), 12% respondentov uviedlo nespokojnosť s týmto prístupom.

Výber niektorých parametrov z tabuľky:

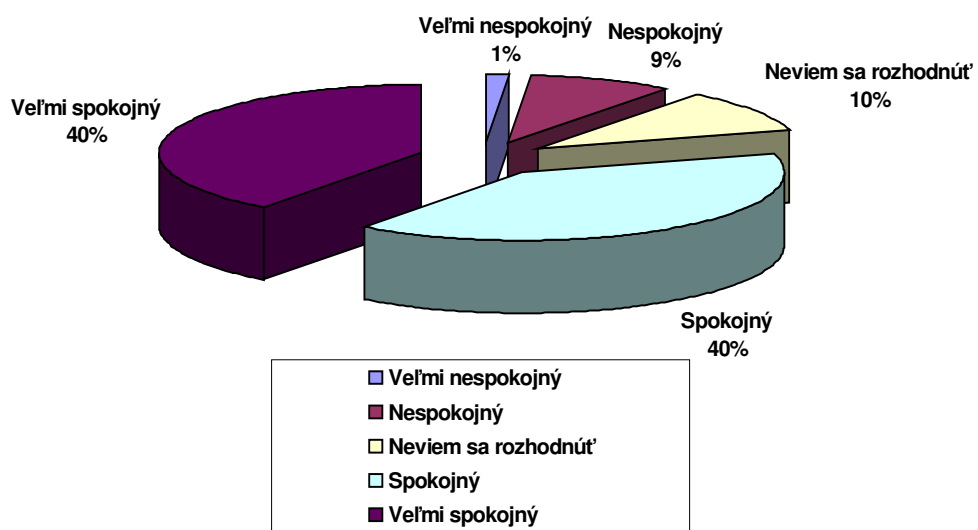
Spokojnosť s prístupom a postojom zamestnancov pri vybavovaní Vašich požadaviek za posledný rok



Odbornosť a profesionalita zamestnancov ŠÚKL



Spokojnosť s kvalitou poskytovaných služieb



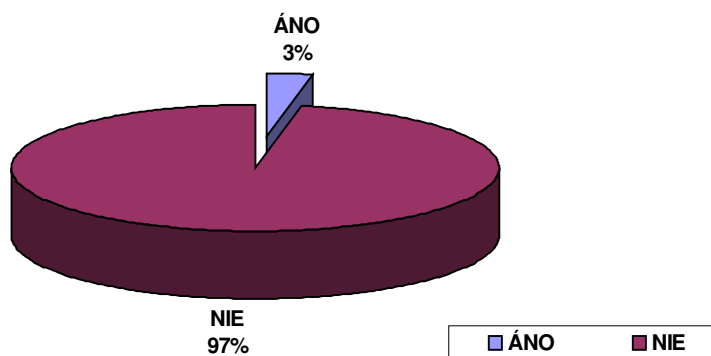
Otázka č. 2 ČASŤ B

2. Otázka - časť B		
Požadovanie alebo poskytovanie úplaty zo strany zamestnanca ŠÚKL, ktorou bolo podmienené splnenie Vašich požiadaviek (za posledný rok 2005)		
	ÁNO	NIE
Úplata je požadovaná vždy ak potrebujem vybaviť svoju požiadavku mimo určený termín	3%	97%
V jednom, dvoch prípadoch sa mi stalo, že bola požadovaná pozornosť (úplata)	5%	95%
Nikdy som sa s takouto požiadavkou nestretol(a)	47%	53%
Občas sám poskytnem pozornosť za vykonané služby	25%	75%

✓ Celková miera úplaty, či už požadovanej zo strany zamestnanca ŠÚKL alebo jej poskytovanie je veľmi nízka (3% až 5%).

Výber niektorých parametrov z tabuľky:

Úplata je požadovaná vždy ak potrebujem vybaviť svoju požiadavku mimo určený termín



Občas sám poskytnem pozornosť za vykonané služby

