

## Vyhodnotenie dotazníka spokojnosti klienta za roky 2017-2020

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

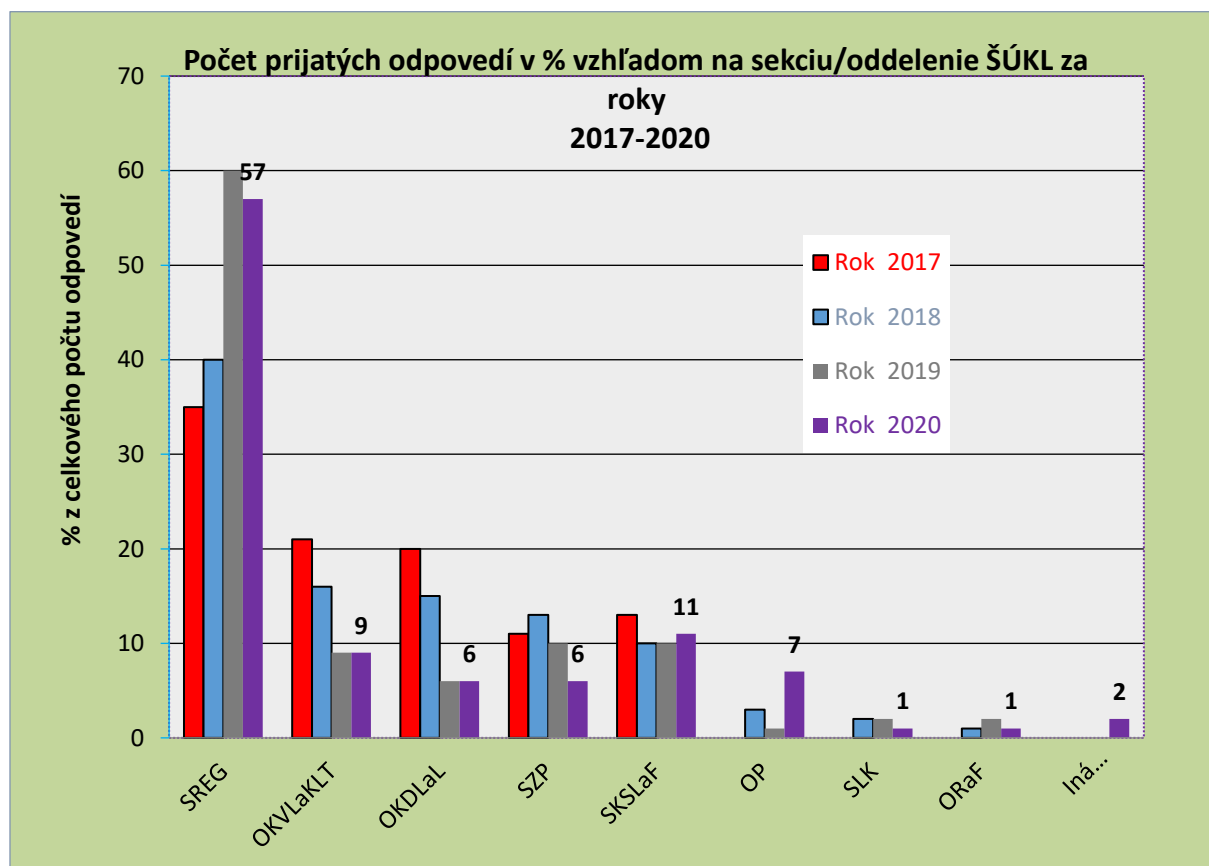
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScloiEoGoWqi6hkW2ybRbHntLKxrtcDMU4bm5s58QTrQT-4A/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0>

Dotazník bol rozposlaný prostredníctvom e-mailovej komunikácie **700** zákazníkom, ktorým sme poskytovali služby v roku 2020. Vrátilo sa nám **111** vyplnených predlôh (16 %), ktoré sme následne vyhodnotili. Vaše písomné komentáre boli prediskutované v organizačných útvaroch, ktorým boli adresované a vyvodili sme relevantné závery a opatrenia.

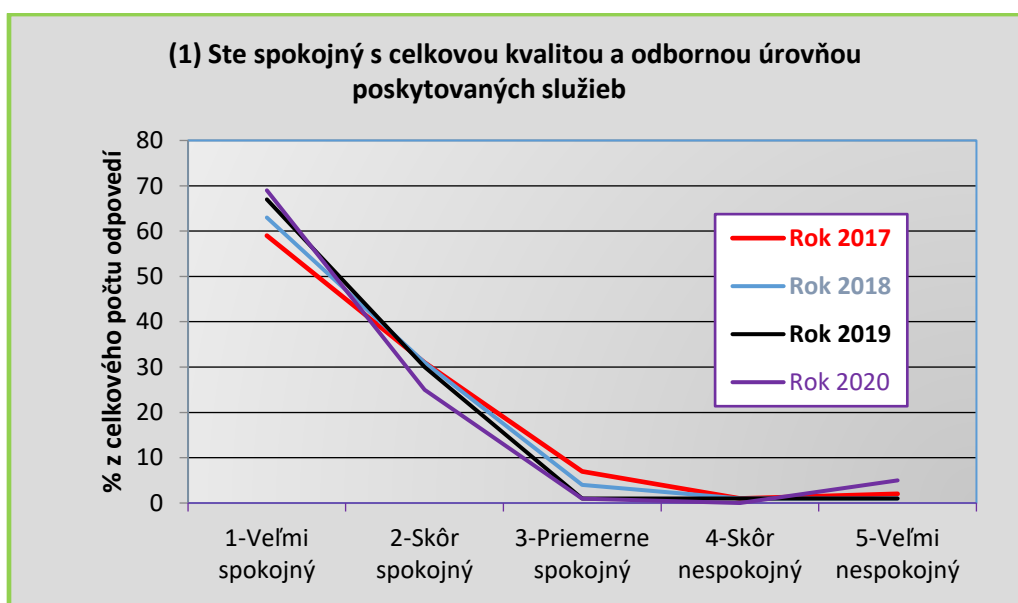
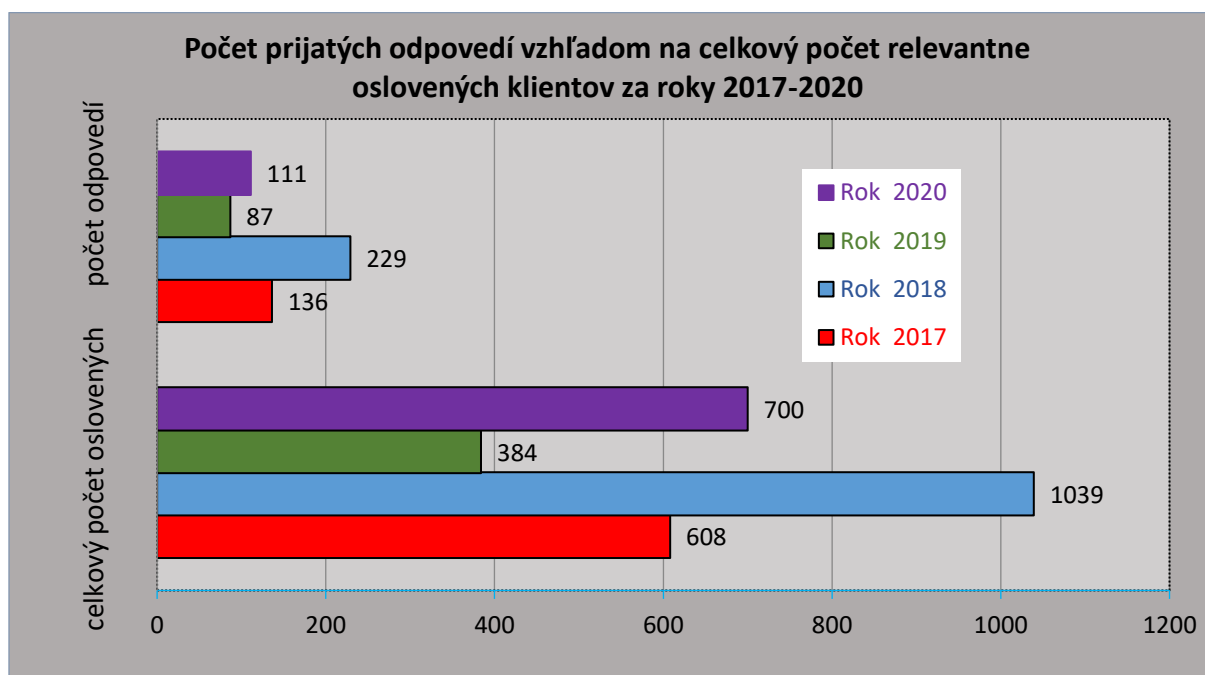
Prosíme vás, aby ste nám i v budúcnosti poskytovali vaše návrhy a pripomienky súvisiace so službami poskytovanými našimi zamestnancami, aby sme spoločne dosiahli čo najväčšiu efektívnosť našich činností a spokojnosť pacientov.

Výsledky spätnej väzby uvádzame v grafickej úprave za roky 2017 až 2020.

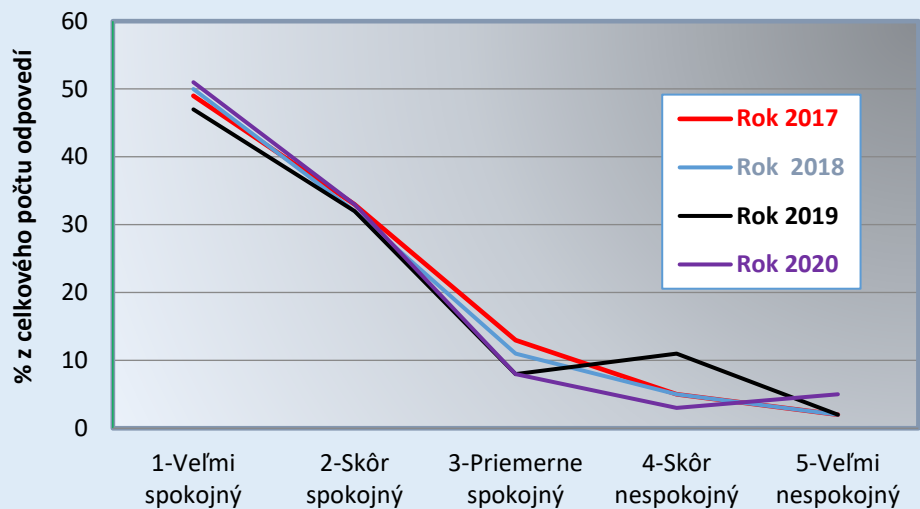
Najviac respondentov bolo z oblasti súvisiacej s registráciou liekov 57 %, ďalej činnosťou týkajúcou sa klinického skúšania liekov a farmakovigilancie, inšpekčnou činnosťou, oddelením právnym, sekciou zdravotníckych pomôcok a OKDLaL.



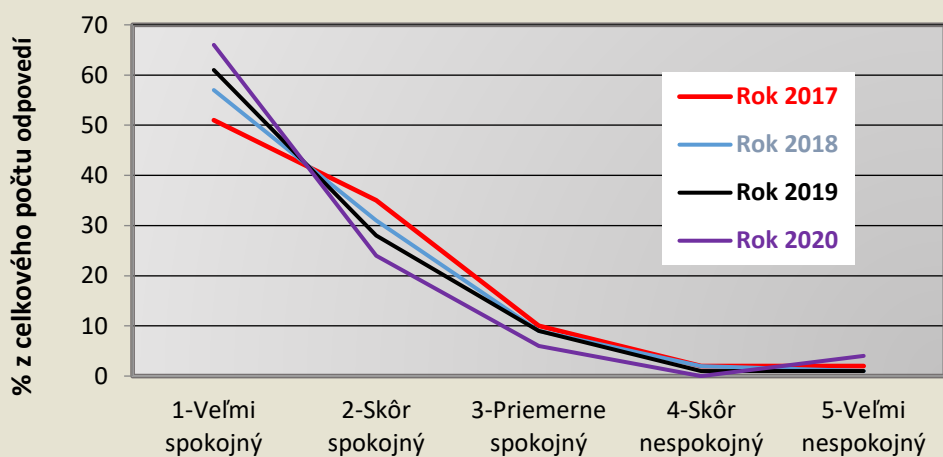
SREG	Sekcia registrácie liekov
OKVLaKLT	Oddelenie kontroly výroby liekov a kvality liekov na trhu (sekcia inšpekcie)
OKDLaL	Oddelenie kontroly a distribúcie liekov a lekárenstva (sekcia inšpekcie)
SZP	Sekcia zdravotníckych pomôcok
SKSLaF	Sekcia klinického skúšania liekov a farmakovigilancie
OP	Oddelenie právne - vydávanie povolení na drogové prekurzory a na výrobu a veľkodistribúciu liekov
SLK	Sekcia laboratórnej kontroly
ORaF	Oddelenie rozpočtu a financovania



**(2) Ste spokojný s rýchlou vybavenia vašich požiadaviek**



**(3) Ste spokojný s postupmi pri vybavovaní sťažností a námietok**



**(4) Ste spokojný s úpravou a zrozumiteľnosťou vydávaných dokumentov**

