

„Užívateľský dotazník spokojnosti so službami“

Vážená pani,
Vážení pán,

prosíme Vás o objektívne vyplnenie online prieskumu **za účelom zlepšovania našich služieb**
<http://bit.ly/3bUGYII>

- prieskum je anonymný
- trvá približne 5 minút
- nepožadujeme žiadne osobné údaje
- ak neviete odpovedať, otázku môžete preskočiť.

Prieskum je dostupný aj pomocou QR kódu:



Vopred ďakujeme.

S pozdravom

Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky



1.3 Zlepšenie interakcie s občanmi a podnikateľmi

Priebežné výsledky prieskumu služieb - výber

Projekt:	Optimalizácia procesov verejného zdravotníctva
Verzia:	v1.2
Dátum:	
Autor:	
Vlastník:	Úrad verejného zdravotníctva SR
Umiestnenie:	



História dokumentu

Verzia	Dátum verzie	Popis zmien
V1.0	4.2.2021	Prvá verzia dokumentu

Schválenia

Funkcia	Organizácia	Dátum	Podpis



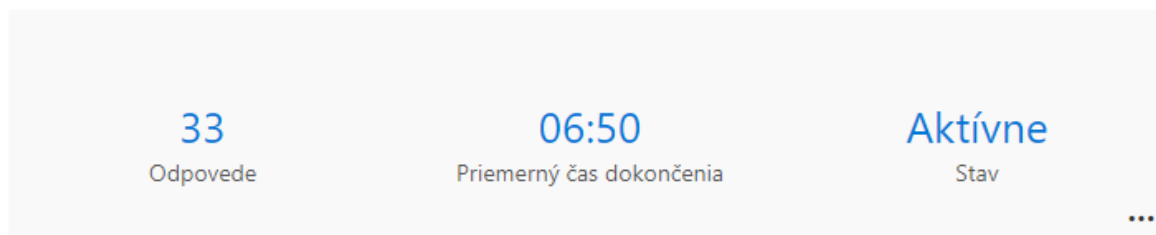
Obsah

Obsah.....	3
1 Otázky a respondenti.....	4
1.1 Otázky.....	4
1.2 Respondenti.....	6
2 Vyhodnotenie otázok.....	8

1 Otázky a respondenti

1.1 Otázky

Prvá odpoveď: 28.1.2021, 17:56. Do 4.2.2021 13:49 je v systéme 33 hodnotení.

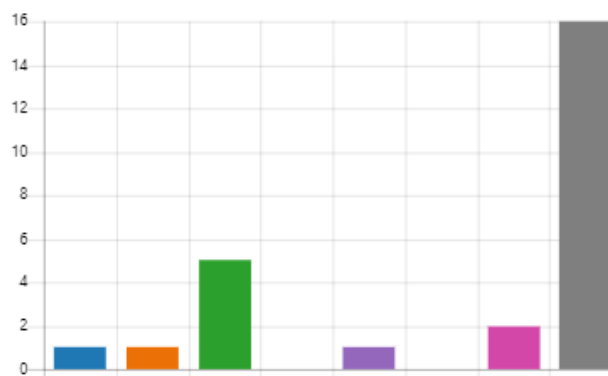


Služby zaradené do prieskumu:

1. Označte prosím, akú oblasť ste riešili na úrade verejného zdravotníctva:

[Ďalšie podrobnosti](#)

● ...prácu s veľmi toxickými látkami...	1
● ...stanoviská v oblasti vodných...	1
● ...vzdanie sa odvolania a vyzna...	5
● ...odbornej spôsobilosti na čin...	0
● ...plnenie oznamovacích povín...	1
● ...vydávanie rozhodnutia v obl...	0
● ...ohlasovanie vykonávania čin...	2
● Iné	16



Oficiálny názov služby v poradí ako boli uvedené v dotazníku:

1. Overovanie odbornej spôsobilosti a vydávanie osvedčenia o odbornej spôsobilosti na prácu s veľmi toxickými

látkami a zmesami a toxickými látkami a zmesami (RÚVZ v sídle kraja).

2. Vydávanie záväzného stanoviska orgánu štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva k návrhom na využívanie

vodných zdrojov alebo vodárenských zdrojov na zásobovanie pitnou vodou (ÚVZ SR, RÚVZ).



3. Vzdanie sa odvolania a vyznačovanie právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia orgánu štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva (ÚVZ SR, RÚVZ).
4. Uznanie odbornej spôsobilosti pre registrovanú činnosť v oblasti radiačnej ochrany. (ÚVZ SR).
5. Plnenie oznamovacích povinností pre výživové doplnky a nové potraviny (ÚVZ SR).
6. Ohlasovanie vykonávania činností pracovnej zdravotnej služby samostatne dodávateľským spôsobom pre zamestnancov vykonávajúcich práce zaradené do kategórie 1 alebo 2 (ÚVZ SR).
7. Vydávanie rozhodnutia na registráciu, povoľovanie, zmenu a zrušenie registrácie, povolenia v oblasti radiačnej ochrany (ÚVZ SR).

Ak respondent označil Tému, alebo zadal v poli Iné (prvé anonymný responden , druhé téma):

- 1 anonymous ...prácu s veľmi toxickými látkami a zmesami a toxickými látkami a zmesami
- 2 anonymous ...vzdanie sa odvolania a vyznačovanie právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia
- 3 anonymous ...vzdanie sa odvolania a vyznačovanie právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia
- 4 anonymous ...vzdanie sa odvolania a vyznačovanie právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia
- 5 anonymous odvolanie voči rozhodnutiu RÚVZ
- 6 anonymous výživové doplnky
- 7 anonymous Antigénové testovanie- nahlasovanie
- 8 anonymous Rozhodnutie ku MOM
- 9 anonymous zriadenie MOM
- 10 anonymous zriadenie Mobilného odberového miesta
- 11 anonymous ...ohlasovanie vykonávania činností pracovnej zdravotnej služby pre zamestnancov vykonávajúcich práce zaradené do kategórie 1 alebo 2
- 12 anonymous ...stanoviská v oblasti vodných zdrojov na zásobovanie pitnou vodou



13	anonymous	...vzdanie sa odvolania a vyznačovanie právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia
14	anonymous	MOM
15	anonymous	zriaďovanie mobilných odberných miest
16	anonymous	...vzdanie sa odvolania a vyznačovanie právoplatnosti a vykonateľnosti rozhodnutia
17	anonymous	vydanie rozhodnutia
18	anonymous	MOM
19	anonymous	vydávanie rozhodnutí v oblasti potravinárskych prevádzok
20	anonymous	...plnenie oznamovacích povinností pre výživové doplnky a nové potraviny
21	anonymous	...ohlasovanie vykonávania činností pracovnej zdravotnej služby pre zamestnancov vykonávajúcich práce zaradené do kategórie 1 alebo 2
22	anonymous	Zriadenie MOM
23	anonymous	Rozhodnutie prevádzky pre ZP na činnosť grafika, gravírovanie, kopírovanie a výroba darčkových predmetov
24	anonymous	MOM
25	anonymous	choroby z povolania
26	anonymous	Žiadosť o uvedenie priestorov do prevádzky – MOM

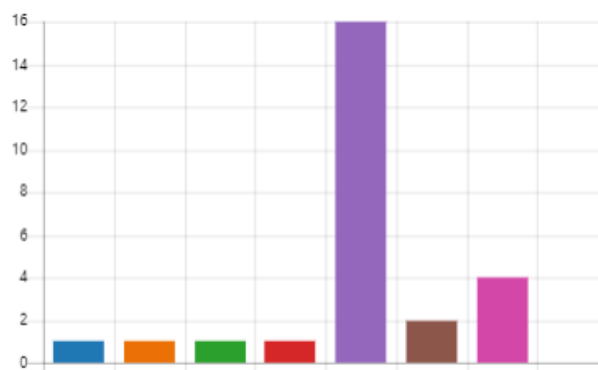
1.2 Respondenti

Respondenti uviedli, že pochádzajú z nasledujúcich krajov:

2. V ktorom kraji ste riešili Vašu záležitosť ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

● Bratislavskom	1
● Trnavskom	1
● Nitranskom	1
● Trenčianskom	1
● Žilinskom	16
● Banskobystrickom	2
● Prešovskom	4
● Košickom	0



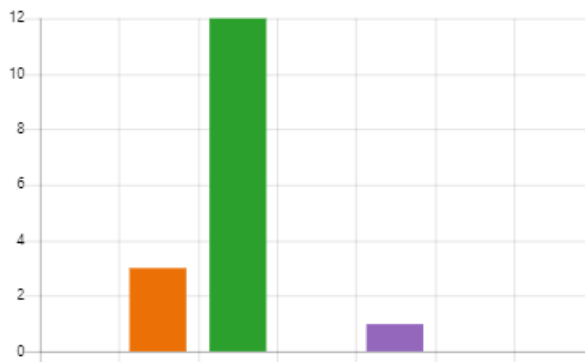


Najviac zastúpený Žilinský kraj, rozdelenie do RÚVZ, ako ich uviedli klienti:

8. Žilinský kraj

[Ďalšie podrobnosti](#)

Úrad Verejného Zdravotníctva...	0
RUVZ Žilina	3
RUVZ Čadca	12
RÚVZ Martin	0
RÚVZ Dolný Kubín	1
RÚVZ Liptovský Mikuláš	0
Iné	0



2 Vyhodnotenie otázok

11. Našli ste to čo ste potrebovali vybaviť na ÚVZ SR/RÚVZ na stránkach ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	14
Skôr áno	4
Skôr nie	2
Nie	5



12. Našli ste postup toho čo chcete vybaviť na stránkach ÚVZ/RÚVZ ?

[Ďalšie podrobnosti](#) Insights

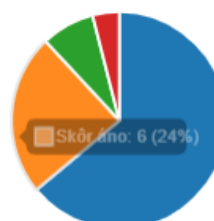
Áno	12
Skôr áno	5
Skôr nie	3
Nie	4



13. Keď ste vybavovali Vašu záležitosť, vedeli ste v ktorom kroku vybavovania ste a čo všetko budete potrebovať pre úspešné ukončenie daného procesu vybavovania?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	16
Skôr áno	6
Skôr nie	2
Nie	1



14. Vedeli ste vždy v akom stave vybavovania je Vaša záležitosť. (napr. Vám prišla notifikácia a vy ste vedeli čo sa so žiadosťou deje) ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	14
Skôr áno	7
Skôr nie	4
Nie	0



15. Poskytovali ste pri vybavovaní údaje, podklady, dokumenty iba raz a žiaden údaj, podklad, dokument nebol vyžadovaný viacnásobne? (napr. telefónne číslo, adresa, dokument, atď...)

[Ďalšie podrobnosť](#) Insights

Áno	18
Skôr áno	6
Skôr nie	0
Nie	1



16. Počas riešenia Vašej záležitosti bol vždy k dispozícii niekto, kto by Vám pomohol (telefonicky, mailovo alebo aj osobne)?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	21
Skôr áno	2
Skôr nie	1
Nie	1



17. Pri vypĺňaní formuláru ste intuitívne vedeli čo máte robiť. Všetko bolo čitateľné a keď ste sa pomýlili, nebol problém s opravou ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	17
Skôr áno	4
Skôr nie	3
Nie	1



18. Rozumeli ste všetkým vyplňovaným informáciám a popisom (boli napísané zrozumiteľne a jednoducho)?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	17
Skôr áno	5
Skôr nie	3
Nie	0



19. Bolo možné celý proces vášho vybavovania spraviť on-line ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	13
Skôr áno	6
Skôr nie	2
Nie	4



20. Celá komunikácia s ÚVZ SR/RÚVZ fungovala bez problémov na ľubovoľnom mobilnom zariadení ?

[Ďalšie podrobnosti](#) Insights

Áno	15
Skôr áno	3
Skôr nie	0
Nie	1
Nekomunikoval som cez mobi...	6



21. Podľa Vášho názoru, vedel by celú službu absolvovať aj človek so zdravotným znevýhodnením (napr. slabozraký)?

[Ďalšie podrobnosti](#)

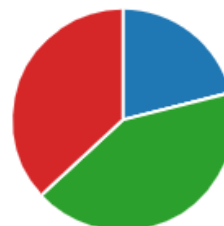
Áno	10
Skôr áno	4
Skôr nie	6
Nie	2



22. Záležitosť sa dala bez problémov vybaviť celá aj v anglickom jazyku ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	4
Skôr áno	0
Skôr nie	8
Nie	7



23. Poplatok za záležitosť, ktorú ste riešili sa dal uhradiť okamžite online ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

Áno	7
Skôr áno	5
Skôr nie	1
Nie	7



24. Dalo sa podanie podpísať elektronicky (ak ste realizovali podanie on-line)?

[Ďalšie podrobnosti](#) Insights

Áno	15
Skôr áno	2
Skôr nie	0
Nie	5



25. Vyriešili ste všetko, čo ste chceli k vašej spokojnosti?

[Ďalšie podrobnosti](#) Insights

Áno	18
Skôr áno	4
Skôr nie	2
Nie	0



26. Koľko krát ste navštívili ÚVZSR/RÚVZ aby ste svoju záležitosť vybavili osobne ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

● 0	15
● 1-2x	9
● 3-5x	1
● Viac ako 5x	0



27. Ako dlho ste sa vyčajne zdržali na úrade pri vybavovaní?

[Ďalšie podrobnos](#) Insights

● Nemusel som ísť na úrad	13
● do 10 minút	7
● do 20 minút	3
● do 30 minút (približne)	0
● viac ako 30 minút	2



Otázka: „Čo by ste odporúčali vylepšiť, aby bola Vaša záležitosť vybavená rýchlejšie a za nižších nákladov ?“. Odpovedalo zatiaľ 13 respondentov:

1	anonymous	nic
2	anonymous	zrozumiteľnejšia administrácia
3	anonymous	Nežiaдаť duplicitné informácie (informácie o testovaní boli nahraté do IS Covid, ale aj tak som musel zasielať informácie aj v tabuľkovej forme na e-mail). Vyžadovali to len RUVZ Žilina a Martin (ostatní vedeli informácie získať online)
4	anonymous	Rovnaké podmienky a postupy všetkých RÚVZ, zjednotenie stránok a tlačív, aby to bolo prehľadnejšie. Výpis z registra trestov /ešte stále nefunguje elektronický systém/, je potrebné ísť osobne na poštu alebo inde a poslať to poštou.

5	anonymous	RÚVZ Čadca je úplne perfektný
6	anonymous	-----
7	anonymous	fungujuce slovensko.sk, fungujuce platby za kolky online, prehľad na stránkach o všetkom
8	anonymous	neviem
9	anonymous	
10	anonymous	som spokojná so spoluprácou
11	anonymous	Odpovedať na naše otázky
12	anonymous	Zjednodušiť legislatívu
13	anonymous	všetko bolo vyriešené k našej spokojnosti

29. Už ste niekedy vyplňovali podobné hodnotenie ako toto, respektíve vyjadrili inou formou spätnú väzbu k vybavovaniu svojej záležitosti s ÚVZ/RÚVZ ?

[Ďalšie podrobnosti](#)

● Áno	3
● Skôr áno	1
● Skôr nie	2
● Nie	19

