



Zavod za javno zdravlje "Timok"

Sremska 13, 19000 Zaječar

e-mail: timok@zavodzajecar.rs; www.zavodzajecar.rs

ANKETNI UPITNIK

Poštovani, molimo Vas da odgovorite na priložena pitanja i pomognete nam da unapredimo i poboljšamo kvalitet naših usluga. Popunjene upitnike nam možete dostaviti na adresu navedenu u zaglavlju ovog upitnika, a ukoliko želite možete upitnike popuniti direktno na našoj web stranici: www.zavodzajecar.rs. Zahvaljujemo se na saradnji.

Naziv firme _____

Adresa _____

Telefon _____ Fax _____ e-mail _____

Molimo Vas da ocenite (od 1 do 5) koliko ste zadovoljni našom uslugom. **Brojevi imaju sledeća značenja:** 5= izuzetno zadovoljan/na, 4=veoma zadovoljan/na, 3=zadovoljan/na, 2=delimično zadovoljan/na, 1=nisam zadovoljan/na

1. Koliko ste zadovoljni obimom usluga koje Vam pružamo?	
2. Koliko ste zadovoljni načinom stupanja u kontakt sa odgovornom osobom?	
3. Koliko ste zadovoljni dužinom vremenskog roka od uspostavljanja kontakta sa Zavodom do pružanja usluge?	
4. Koliko ste zadovoljni dužinom vremenskog roka od uzorkovanja do prijema rezultata/izveštaja o ispitivanju?	
5. Kako ocenjujete dobijene rezultate/izveštaje o ispitivanju (jasnoća, dodatna objašnjenja i stručno mišljenje)?	
6. Koliko ste zadovoljni načinom distribucije naših izveštaja o ispitivanju?	
7. Koliko ste zadovoljni ljubaznošću i uslužnošću našeg osoblja?	
8. Koliko ste zadovoljni stručnošću naših zaposlenih?	
9. U kojoj meri su naši zaposleni spremni da uvažavaju vaše prigovore, probleme i sugestije?	
10. Koliko ste zadovoljni cenom usluga u odnosu na kvalitet?	
11. Koliko su Vam dostupne potrebne informacije o Zavodu?	
12. Kako ocenjujete sadržaj web strana Zavoda (www.zavodzajecar.rs)?	
13. Koliko ste zadovoljni rešavanjem Vaših prigovora?	
- Navedite najpozitivniji aspekt poslovanja sa Zavodom?	
- Navedite najnegativniji aspekt poslovanja sa Zavodom?	
Dodatni komentari / saveti kako da unapredimo naše usluge:	

Datum: _____

Upitnik popunio: _____