#  А. ОПШТЕ

|  |  |
| --- | --- |
| **Датум попуњавања упитника:** |  |
| **Назив корисника услуге\*:*****(\* није обавезно навести)*** |  |
| **Начин попуњавања упитника:** | Означите одговор кликом знака „X“ у одговарајуће поље. |
| **Могуће оцене за питања 1 - 7:** | 1 - незадовољавајуће 2 – задовољавајуће уз значајне недостатке3 – задовољавајуће уз недостатке4 – задовољавајуће уз мање недостатке5 – задовољавајуће |
| **Циљ упитника:** | Утврђивање степена задовољења корисника услуга које контролно/овлашћено тело пружа клијентима, а ради обостраног систематског и трајног унапређења сарадње и квалитета услуга контролног/овлашћеног тела. |
| **Начин пријема и слања упитника/одговора:** |  |

**Б. УПИТНИК**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Редни број питања*и техничког експерта за случај када је налаз утврђен на основу мишљења експерта*** | **Молимо Вас да оценама од 1 до 5 оцените Ваше задовољство у вези са:** | **Оцена (чекирати једну од назначених оцена)** |
| 1. | Начином комуникације и понашањем запослених (нпр. достављање понуда, уговарање, фактурисање, обавештавање о року важења уверења/жига и др.) | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 2. | Ефикасношћу и флексибилношћу у решавању техничких и административних питања и одговора на Ваше захтеве/упите у случају услуга оверавања (и на локацији овлашћеног тела и на Вашој локацији):  - са техничким особљем  - са административним/финансијским особљем  | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 3. | Трајањем поступка оверавања | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 4. | Потпуношћу информација које Вам овлашћено тело доставља пре подношења захтева за оверавање | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 5. | Лакоћом попуњавања обрасца захтева за оверавање мерила с обзиром да је форма обрасца прописана прописом | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 6. | Како оцењујете квалитет информација које се налазе на интернет порталу овлашћеног тела | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 7. | Квалитетом пружених услуга | 1 [ ]  2 [ ]  3 [ ]  4 [ ]  5 [ ]  |
| 8. | Како сте сазнали за наше контролно/овлашћено тело? |  |
| 9. | Да ли бисте нам и следећи пут поверили своје поверење? |  |
| 10. | Молимо вас да, уколико желите, наведете додатне предлоге и коментаре везане за унапређење нашег рада и сарадње |
|  |
| Обавештавамо Вас да се прикупљене информације користе само за интерне потребе овлашћеног тела.Захваљујемо Вам на издвојеном времену и сарадњи!Ваш ОВЕРМЕД ДОО Београд |