

SPROTNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA ODJEMALCEV UPRAVE

Hitremu in sprotnemu ugotavljanju zadovoljstva odjemalcev je namenjen kratki vprašalnik, ki vsebuje tri vprašanja in povabilo za podajo vtisov, mnenj oziroma predlogov. Njegov namen je, da organi javne uprave sprotno spremljajo povratne informacije glede svojega delovanja in da se nanje hitro in sprotno odzivajo, zlasti glede navedb in predlogov, ki jih posamezni odjemalci podajo.

Metodologija:

- Osnovni pristop:
 - ažurno spremljanje zadovoljstva uporabnikov po tem, ko so ti opravili storitev na organu,
 - periodično obdelovanje (npr. mesečno, trimesečno – glede na potrebe in značilnosti organa) ter
 - hitro in sprotno odzivanje organa na povratno informacijo odjemalcev;
- Razpoložljivost anketnih vprašalnikov:
 - Na lokaciji (lokacijah) organa na tistih mestih, kjer se odjemalci gibljejo, ob/v pisarnah, ob sprejemnem pultu, na informacijah ipd. Informacija o razpoložljivosti vprašalnika naj bo objavljena na enem ali več vidnih mest v stavbi, prav tako tudi lokacija skrinjic(e) za oddajo izpolnjenih vprašalnikov;
 - Na spletni strani organa, če je za organ to relevantno, lahko pa se vprašalnike odjemalcem pošlje tudi po pošti;
- Vprašalnik je anonimen; sodelovanje odjemalcev je prostovoljno;
- Vzorec: Ni opredeljen, upoštevajo se vsi odgovorjeni vprašalniki, prejeti v periodi obdelave, ne glede na medij (na organu, prek spletne strani, po pošti);
- Obdelava podatkov: izvede organ sam;
- Objava rezultatov: V primeru objave rezultatov mora biti objavljeno tudi število odgovorjenih vprašalnikov in časovno obdobje, na katero se rezultati nanašajo.

VPRAŠALNIK

Prosimo, označite oceno in vpišite Vaše mnenje ali predlog:

	Ocena				
	Slabo	Zado- voljivo	Dobro	Zelo dobro	Odlično
Zadovoljstvo z opravljeno storitvijo	1	2	3	4	5
Odnos/dosegljivost uslužbencev v času reševanja Vaše zadeve	1	2	3	4	5
Hitrost reševanje Vaše zadeve	1	2	3	4	5
Vaš vtis, mnenje ali predlog:					

Za sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujemo!