LETNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA ODJEMALCEV UPRAVE

Vprašalnik za letno ugotavljanje zadovoljstva odjemalcev uprave vključuje vprašanja, ki so skupna vsem organom javne uprave; posamezen organ tem vprašanjem lahko dodaja vprašanja, ki dodatno pojasnjujejo stopnjo zadovoljstva njegovih odjemalcev. Vprašalnik je torej pripravljen na način, ki omogoča primerjanje doseženega zadovoljstva odjemalcev med organi uprave.

Metodologija:

– Osnovni pristop:
  - Namen: ugotavljanje zadovoljstva odjemalcev organa, spremljanje trendov zadovoljstva odjemalcev, izboljševanje poslovanja na podlagi dobljenih rezultatov;
  - Frekvenca: enkrat na leto;
  - Način zbiranja podatkov: klasična in/ali spletna anketa;
  - Obdelava podatkov: izvede organ sam;

– Anketni vprašalnik:
  - Vprašalnik vsebuje vprašanja, skupna vsem organom,
  - Organ lahko vključuje vprašanja, ki še dodatno pojasnjujejo stopnjo zadovoljstva njegovih odjemalcev s posameznimi storitvami, področjem dela, ipd.;
  - Vprašalnik je anonimen; sodelovanje odjemalcev je prostovoljno;

– Vzorec: Glede na velikost (potencialne) populacije, vendar najmanj 30 odgovorjenih vprašalnikov za posamezno vrsto odjemalca / posamezno notranjo organizacijsko enoto / posamezno storitev;

– Prikaz rezultatov: na ravni celotnega organa in po notranjih organizacijskih enotah;

– Objava rezultatov: Priporočamo objavo rezultatov na spletni strani organa.

LETNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA ODJEMALCEV UPRAVE

VPRAŠALNIK

Spoštovani!

Vljudno Vas vabimo, da izpolnite vprašalnik, s katerim želimo ugotoviti Vaše zadovoljstvo s storitvami organa. Vaše odgovore bomo preučili in v okviru možnosti sprejeli ukrepe, da bi odpravili pomanjkljivosti in izboljšali naše poslovanje. Anketa je anonimna.

1. Prosimo Vas, da ocenite, kako ste na splošno zadovoljni s storitvami organa
(*1 – sploh nisem zadovoljen, 2 – nisem zadovoljen, 3 – zadovoljen, 4 – zelo sem zadovoljen, 5 – popolnoma sem zadovoljen)*

1	*2*	*3*	*4*	*5*

2. Prosimo Vas, da nam zaupate, kako ocenjujete poslovanje / storitve organa oziroma njegove zaposlene.
(*1 – sploh nisem zadovoljen, 2 – nisem zadovoljen, 3 – zadovoljen, 4 – zelo sem zadovoljen, 5 – popolnoma sem zadovoljen)*

	1	*2*	*3*	*4*	*5*
Poenostavljanje in posodabljanje poslovanja s strankami					
Fleksibilnost (prožnost) pri reševanju zadev					
Dostopnost in odzivnost zaposlenih					
Strokovnost zaposlenih					
Pomoč (pojasnila in nasveti) strankam pri reševanju zadev					
Natančnost in zanesljivost izvajanja					
Korektnost zaposlenih					
Zaupanje v delo zaposlenih					
Reševanje zadev v dogovorjenih in predpisanih rokih					
Varovanje zaupnosti podatkov					
Zakonita, nepristranska in enakopravna obravnava strank					
Dostopnost in ažurnost informacij					
Razumljivost informacij					
Preglednost poslovanja					

3. Imate kakšne predloge za izboljšanje dela organa? Prosimo, navedite.

Za sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujemo!