Poštovani,

Hvala Vam što ćete izdvojiti par minuta i popuniti anketu koja će nam pružiti mogućnost da realno sagledamo i unaprijedimo nivo kvaliteta saradnje. U anketi možete popuniti osnovne podatke o Vama odnosno Vašoj kompaniji koji će nam služiti isključivo u svrhu analize rezultata ankete odnosno kako bi smo eventualno mogli da Vas kontaktiramo.

Popunjenu anketu možete poslati:

* poštom na adresu Menadžer kvaliteta, Institut za ljekove i medicinska sredstva, Bulevar Ivana Crnojevića 64a , 81000 Podgorica
* na **e**mail kvalitet@cinmed.me ili info@cinmed.me, odnosno na fax +382 20 310 581 ili
* ubaciti u anketnu kutiju u koja se nalazi u zgradi Instituta.

Anketu možete poslati i anonimno tako da sljedeća polja nisu obavezna za popunjavanje, a sve podatke koje ostavite Institut će koristiti isključivo u cilju evaluacije ankete i eventualnog kontakta, i neće ih prosljeđivati trećim licima.

|  |
| --- |
| **Opšti podaci o korisniku usluga (nije obavezno, može i anonimno)** |
| Naziv pravnog lica |  |
| Kontakt osoba  |  |
| e-mail |  |
| Telefon |  |
| Adresa |  |
| Datum |  |
|  |
| **Redni broj** | **Pitanje** | **Ocjena od 1 – 5****Ocjena 1 je najniža ocjena****Ocjena 5 je najviša ocjena** |
| 1. | Koliko ste zadovoljni kvalitetom saradnje sa Institutom? |  |
| 2. | Koliko ste zadovoljni transparentnošću rada Instituta? |  |
| 3. | Koliko ste zadovoljni obimom i sadržajem pruženih informacija pri prvom kontaktu? |  |
| 4. | Koliko ste zadovoljni potpunošću informacija koji dobijete u razgovoru sa odgovornim licima u Institutu, koja je u vezi sa vašim zahtjevom? |  |
| 5. | Koliko ste zadovoljni ponašanjem zaposlenih u Institutu sa kojima dolazite u kontakt? |  |
| 6. | Koliko ste zadovoljni poštovanjem rokova za rješenje zahtjeva? |  |
| 7. | Koliko ste zadovoljni načinom na koji se prigovori, žalbe i reklamacije primaju i evidentiraju? |  |
| 8. | U slučaju da ste imali prigovor, žalbu ili reklamaciju, da li ste zadovoljni načinom rešavanja iste? |  |
| 9. | Koliko ste zadovoljni dostupnošću informacija na web sajtu Instituta i načinom njihove prezentacije? |  |
| 10. | Da li ste zadovoljni obavještenjima objavljenim na web sajtu Instituta? |  |
| 11. | Koliko ste zadovoljni organizacijom rada i mjerama Instituta u vrijeme epidemije COVID-19? |  |
| 12. | Koliko ste zadovoljni novim načinom rada na prijemu dokumentacije u Instituta (uvođenje šaltera, zakazivanje termina putem e. pošte)? |  |
| 13. | Da li koristite uslugu pregleda statusa zahtjeva preko zaštićenog dijela portala? | [ ]  DA  | [ ]  NE  |
| 14 | Ako koristite uslugu pregleda statusa zahtjeva preko zaštićenog dijela portala koliko ste zadovoljni pruženom uslugom i podrškom? |  |
|  |
| **Molimo vas navedite sugestije i predloge za poboljšanje kvaliteta saradnje****kao i zapažanja u vezi sa unapređenjem usluga Instituta** |
|  |