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 kontaktiramo sa Vama.

Popunjenu anketu možete:

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

Anketu možete poslati i anonimno, tako da sljedeća polja nijesu 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 do 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? | |  | |
| 4. | Koliko ste zadovoljni potpunošću informacija koje dobijete u razgovoru sa odgovornim licima u Institutu, a koje su u vezi sa Vašim zahtjevom? | |  | |
| 5. | Koliko ste zadovoljni pristupom zaposlenih u Institutu sa kojima dolazite u kontakt? | |  | |
| 6. | Koliko ste zadovoljni poštovanjem rokova za rješavanje zahtjeva? | |  | |
| 7. | U slučaju da ste imali prigovor, žalbu ili reklamaciju, da li ste zadovoljni načinom rješavanja iste? | |  | |
| 8. | Koliko ste zadovoljni dostupnošću informacija na portalu Instituta i načinom njihove prezentacije? | |  | |
| 9. | Koliko ste zadovoljni novim načinom rada na prijemu dokumentacije u Institutu (uvođenje šaltera, zakazivanje termina putem elektronske pošte)? | |  | |
| 10. | Da li koristite uslugu pregleda statusa zahtjeva preko zaštićenog dijela portala? | | DA | NE |
| 11. | Ako koristite uslugu pregleda statusa zahtjeva preko zaštićenog dijela portala, koliko ste zadovoljni pruženom uslugom i podrškom? | |  | |
|  | | | | |
| **Ukoliko ste na neko od pitanja dali ocjenu 1 ili 2, molimo Vas da date komentar ili sugestiju vezano za te ocjene kako bismo mogli bolje sagledati razlog i mogućnosti za poboljšanje u tom pogledu.** | | | | |
|  | | | | |
|  | | | | |
| **Molimo Vas da navedete sugestije i prijedloge za poboljšanje kvaliteta saradnje,**  **kao i zapažanja u vezi sa unapređenjem usluga Instituta.** | | | | |
|  | | | | |