



ОЦЕНА ЗАДОВОЉЕЊА ПОТРЕБА КОРИСНИКА УСЛУГА ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ПОЖАРЕВАЦ

Како би осигурао континуирано унапређење квалитета услуга, Завод за јавно здравље Пожаревац (Завод) спроводи испитивање степена испуњења очекивања корисника његових услуга и њиховог задовољства пруженим услугама.

У ту сврху припремљен је овај упитник, који можете искористити за искрену оцену квалитета услуга које Завод пружа, као и за давање свих предлога и сугестија за даље унапређење.

Молимо Вас да попуњене упитнике пошаљете на е-маил адресу: aleksandar.mladenovic@zzjzpo.rs, факсом на број 012/220-913 или поштом на адресу: Завод за јавно здравље Пожаревац, Јована Шербановића 14, 12000 Пожаревац

Образац овог упитника можете наћи на интернет страници Завода: www.zzjzpo.rs

УПУТСТВО ЗА ПОПУЊАВАЊЕ УПИТНИКА

Означите одговор стављањем знака "X" у одговарајуће поље
Ниво оцена које можете користити за питања од Б до дела Е

- 1- незадовољавајуће/лоше
- 2- задовољавајуће уз значајне недостатка
- 3- добро
- 4- веома добро
- 5- изузетно добро

А) Основни подаци о лицу које попуњава упитник (уколико желите упитник можете попуњити анонимно)

Р.бр	Подаци о кориснику	
1.	Назив фирме	
2.	Адреса	
3.	Име и презиме лица које попуњава упитник	
4.	Делатност фирме	

Б) Познавање рада Завода

Р.бр	Питање	Оцена				
		1	2	3	4	5
1.	Како оцењујете сопствено познавање делокруга рада Завода	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Како оцењујете доступност информација у вези са радом Завода	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

В) Ниво пружања услуга - контрола квалитета

Р.бр	Питање Означите како оцењујете следеће карактеристике	Оцена				
		1	2	3	4	5
1.	Професионалност запослених у лабораторији	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Стручност запослених у лабораторији	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Ефикасност и флексибилност запослених у лабораторији са којима долазите у контакт	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4.	Јасноћа одговора запослених у лабораторији на Ваша питања	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Како оцењујете поступак пријема Ваших захтева за услугом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ваша оцена поштовања рокова за реализацију услуга	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Како оцењујете доступност информација о услугама које лабораторија спроводи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Колико сте задовољни начином разрешења Ваших рекламација	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Како оцењујете однос између цене и квалитета пружене услуге	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Молимо Вас, наведите примедбе које имате на рад лабораторије:					
11.	Навести могућа решења за унапређење рада лабораторије:					

Г) Ниво пружања услуга - санитарни прегледи

Р.бр	Питање Означите како оцењујете следеће карактеристике	Оцена				
		1	2	3	4	5
1.	Професионалност запослених	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Стручност запослених	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Ефикасност и флексибилност запослених са којима долазите у контакт	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Јасноћа одговора запослених у на Ваша питања	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Како оцењујете поступак пријема Ваших захтева за услугом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ваша оцена поштовања рокова за реализацију услуга	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Како оцењујете доступност информација о услугама	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Колико сте задовољни начином разрешења Ваших рекламација	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Како оцењујете однос између цене и квалитета пружене услуге	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Молимо Вас, наведите примедбе које имате на рад :					

11.	Навести могућа решења за унапређење рада :
-----	--

Д) Ниво пружања услуга - ДДД послови

Р.бр	Питање Означите како оцењујете следеће карактеристике	Оцена				
		1	2	3	4	5
1.	Професионалност запослених	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Стручност запослених	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Ефикасност и флексибилност запослених са којима долазите у контакт	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Јасноћа одговора запослених на Ваша питања	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Како оцењујете поступак пријема Ваших захтева за услугом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Ваша оцена поштовања рокова за реализацију услуга	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Како оцењујете доступност информација о услугама	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Колико сте задовољни начином разрешења Ваших рекламација	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Како оцењујете однос између цене и квалитета пружене услуге	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Молимо Вас, наведите примедбе које имате на рад :					
11.	Навести могућа решења за унапређење рада :					

Ђ) Квалитет информација на web сајту Завода

Р.бр	Питање	Оцена				
		1	2	3	4	5
1.	Оцените организацију и структуру web сајта Завода у целини?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Недвосмисленост и разумљивост објављених информација?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Молимо Вас да наведете елементе web сајта са којима нисте задовољни, односно наведите недостатак истих:					

4.	Коју информацију бисте волели да нађете на web сајту или мислите да недостаје или је непотпуна?
----	---

Е) Ваше сугестије за унапређење сарадње са Заводом

Р.бр	Питање										
1.	Наведите најпозитивнији аспект пословања са Заводом током ове године:										
2.	Наведите најнегативнији аспект пословања са Заводом током ове године:										
3.	Наведите било коју Вашу сугестију, мишљење, препоруку:										
4.	Ако бисте давали генералну оцену рада Завода, која би оцена била? (означите одговарајућу оцену)										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	1	2	3	4	5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							

Датум попуњавања упитника: