**LETNO UGOTAVLJANJE ZADOVOLJSTVA ODJEMALCEV UPRAVE – METODOLOGIJA**

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.

Za Vaše sodelovanje se Vam najlepše zahvaljujemo!

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.

|  |
| --- |
|  |