

 	<b>Upitnik o zadovoljstvu korisnika usluga</b>		
	Oznaka:	<b>OB-K-11</b>	
	Vrijedi od:	<b>25. 11. 2015.</b>	
	Izdanje:	<b>0</b>	

Poštovani,

s ciljem ispunjavanja Vaših očekivanja i postizanja zadovoljstva korisnika naših usluga, vrlo nam je važno što Vi mislite o uslugama koje Vam pruža Veterinarski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

Vaši odgovori na postavljena pitanja biti će nam od iznimne važnosti i temelj za poboljšavanje kvalitete naših usluga.

Zahvaljujemo Vam se na dosadašnjoj suradnji, te se nadamo da će se ona i dalje uspješno nastaviti.

Korisnik usluge (ime i prezime, adresa)	
DATUM	

1	Stručna djelatnost	Ocjena				
	Prepoznavanje i ispunjavanje vaših zahtjeva	1	2	3	4	5
Zadovoljstvo brzinom i načinom dobivanja stručne pomoći (liječenje životinja)	1	2	3	4	5	
Komunikativnost i susretljivost naših djelatnika	1	2	3	4	5	

2	Zadovoljstvo uslugama	Ocjena				
	Zadovoljstvo kvalitetom obavljenih pretraga (dijagnostičke, laboratorijske, itd.)	1	2	3	4	5
	U kojoj su mjeri poduzete pretrage zadovoljile vaša očekivanja	1	2	3	4	5
	Zadovoljstvo rokovima u kojima su obavljene pretrage	1	2	3	4	5
	Zadovoljstvo cijenama naših pretraga	1	2	3	4	5

3	Usporedba s drugim veterinarskim organizacijama	Ocjena		
	Smatrate li da smo u odnosu na slične veterinarske organizacije	LOŠIJI	ISTI	BOLJI
	Da li biste naše usluge preporučili drugima ?	DA		NE

<b>4</b>	<b>Zapažanja</b> Molimo upišite zapažanja i napomene koje nisu obuhvaćene upitnikom

Napomena: ocjena 5-zahjev potpuno ispunjen; ocjena 1- zahjev nije ispunjen