



Broj.....Datum.....

## ANKETNI UPITNIK

Poštovani klijenti,

U cilju preduzimanja aktivnosti za podizanje nivoa usluga koje pruža Kontrolno telo Instituta VINČA, kroz pokretanje adekvatnih mera poboljšanja u svom poslovanju, molimo Vas, kao korisnika naših usluga, da nam popunjavanjem ovog Anketnog lista date korektnu i iskrenu ocenu našeg odnosa prema obavezama koje smo kroz ugovor, pružene usluge i druge vidove saradnje prema Vama imali.

Unapred se zahvaljujemo na razumevanju i saradnji.

**Rukovodilac za kvalitet**  
.....

Red. br.	PODACI O ANKETIRANOJ STRANI			
1	KLIJENT			
<b>PREDMET ANKETE</b>				
1	Ocena zadovoljstva pruženim uslugama i drugim vidovima saradnje.			
<b>OCENA REALIZACIJE USLUGE</b>				
R/b	P I T A N J A	O C E N A		
		A	B	C
1	Odnos u procesu usaglašavanja aktivnosti i zaključivanja ugovora			
2	Poštovanje preuzetih obaveza i rokova izvršenja usluge			
3	Odnos izvršilaca usluge prema preuzetim obavezama			
4	Nivo zadovoljenja kvalitetom pružene usluge			
5	Odnos prema prigovorima, žalbama i reklamacijama			
6	Način reagovanja na primedbe i sugestije			
7	Zadovoljstvo cenama usluga			
<b>Ocene: A – dobro, B – prihvatljivo, C – uslovno prihvatljivo</b>				
Dodatni komentar, po želji:  _____  _____  _____				
_____ Odgovorno lice anketirane strane – Ime i prezime, potpis				