

**ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGA AGENCIJE ZA LIJEKOVE I
MEDICINSKA SREDSTVA BOSNE I HERCEGOVINE**

ANKETA

PODACI O KORISNIKU USLUGA (nisu obavezni, anketu možete popuniti anonimno)

<i>NAZIV</i>	
<i>ADRESA</i>	
<i>BROJ TELEFONA/EMAIL</i>	
<i>KONTAKT OSOBA</i>	

DIO 1	<i>da</i>	<i>ne (za ovaj odgovor molimo pojašnjenje)</i>
1. Da li u razgovoru sa odgovornim licima u ALMBIH uvijek dobijete potpunu informaciju, koja je u vezi sa vašim zahtjevom?		
2. Da li je izvršenje poslova po vašem zahtjevu uvijek izvršeno u potpunosti?		
3. Da li ste prijavljivali reklamacije na kvalitet obavljenih poslova iz nadležnosti?		
4. Da li su vam informacije na web sajtu Agencije precizne i jasne?		
5. Da li web sajt Agencije jednostavan za korišćenje, odnosno da li lako dolazite do svih potrebnih informacija?		
6. Da li je ponašanje zaposlenih u Agenciji sa kojima dolazite u kontakt na profesionalnom nivou koji očekujete?		
7. Da li smatrate da je rad Agencije transparentan?		
8. Da li Vam je poznat način prijavljivanja neželjenih reakcija na lijek i medicinsko sredstvo?		
9. Da li je Agencija dovoljno aktivna u sredstvima javnog informisanja vezano za djelokrug rada?		

DIO 2	<i>veoma zadovoljan</i>	<i>zadovoljan</i>	<i>nezadovoljan</i>	<i>veoma nezadovoljan</i>
1. Da li ste zadovoljni obimom i sadržajem informacija pruženih pri prvom kontaktu u Agenciji?				
2. Da li ste zadovoljni kvalitetom izvršenja poslova iz nadležnosti Agencije?				
3. Da li ste zadovoljni rokovima izvršenja poslova iz nadležnosti Agencije?				
4. U slučaju da ste prijavljivali reklamaciju/prigovor, da li ste zadovoljni načinom i vremenom rješavanja?				
5. Da li ste zadovoljni regularnošću rada Agencije?				

DIO 3

U slučaju da neposredno saradujete sa nekim od dole navedenih sektora u ALMBIH, molimo Vas da navedete Vaše prijedloge i sugestije za poboljšanje kvaliteta izvršenja poslova iz nadležnosti ovih organizacionih jedinica:

1. SEKTOR ZA LIJEKOVE

2. KONTROLNA LABORATORIJA

3. SEKTOR ZA MEDICINSKA SREDSTVA

4. SEKTOR ZA KLINIČKA ISPITIVANJA

5. GLAVNA KANCELARIJA ZA FARMAKOVIGILANSU I MATERIOVIGILANSU

6. INSPEKTORAT AGENCIJE

7. SEKTOR ZA PRAVNE I OPŠTE POSLOVE

8. SEKTOR ZA FINANSIJSKE POSLOVE

DIO 4

Vaši prijedlozi i sugestije za poboljšanje kvaliteta rada u ALMBIH u cjelini:

Hvala.