



3. Ocena uspešnosti delovanja

a) NSP OUD CSKO - tabelarni prikaz:

Normirana statistična porazdelitev ocen uspešnosti dela ciljne skupine ključnih odjemalcev		
OEPD	Sektor za plemenite kovine (SPK)	
KS	Preskušanje in označevanje izdelkov iz plemenitih kovin	
CS	Dobavitelji izdelkov iz plemenitih kovin	
Obdobje	3.9.2007 do 5.10.2007	
MSŠ OUD CSKO RV	20	
Š OUD CSKO RV	31	
Uravnoveženost vzorca	▫ dobra ▫ <u>srednja</u> ▫ slaba	
Statistika ocen	Po številu enakih OUD	Normirano na Š OUD CSKO RV (%)
Nezadostno (1)	1	3.2
Zadostno (2)	1	3.2
Dobro (3)	3	9.7
Prav dobro (4)	8	25.8
Odlično (5)	18	58.1
Ni odgovora (X)	0	0

3. Ocena uspešnosti delovanja



b) Predlogi, pobude in pohvale strank oz. odjemalcev :

Področja, kjer je bilo izkazano zadovoljstvo odjemalcev (po prioritetenem vrstnem redu):

1. Strokovnost osebja SPK
2. Prijaznost, vljudnost, korekten odnos do strank
3. Dostopnost (pripravljenost pomagati strankam s pojasnili in nasveti)
4. Organizacija seminarja za dobavitelje samodeklarante

Področja, kjer je bila izkazana potreba odjemalcev za izboljšave (po prioritetenem vrstnem redu):

1. Hitrejše izvajanje kemijskih analiz
2. Zmanjšanje stroškov preskušanja in označevanja
3. Pogosto menjavanje uslužbencev v sprejemni pisarni