

# Fletëanketë për reagimet e klientëve

Si pjesë e zotimit tonë për t'i përmirësuar shërbimet që i ofrojmë, këtë fletëankesë ua dërgojmë të gjithë klientëve tonë. Do t'ju ishëm mirënjohës sikur t'na ndihmonit duke e plotësuar këtë formular dhe duke e kthyer këtë në një zarfë të mbyllur (nuk ju duhet pullë postare). Ju lutem të jeni të sigurt që kjo anketë do të mbesë plotësisht e fshehtë, dhe që ne – përpos nëse i shënoni të dhënat tuaja në fund – nuk do ta dijmë se kush ka marrë pjesë në të.

Ndoshta ju kujtohet që \_\_\_\_\_ është marrë me pyetjen/çështjen tuaj.

Emri i Agjensisë \_\_\_\_\_

Kodi i Lëmisë Juridike \_\_\_\_\_ Data e lëshimit \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Mbledhësi i Pagesave/ Këshilltari \_\_\_\_\_

Q1. Sa keni qenë të kënaqur me nivelin e përgjithshëm të shërbimeve tona?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

- |                                            |                                              |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Shumë i/e kënaqur | <input type="checkbox"/> Mjaft i/e pakënaqur |
| <input type="checkbox"/> Mjaft i/e kënaqur | <input type="checkbox"/> Shumë i/e pakënaqur |
| <input type="checkbox"/> I/E pavendosur    |                                              |

Q1a. Nëse keni qenë i/e pakënaqur, na tregoni ju lutem shkurtimisht përse.

\_\_\_\_\_

Q2. A kanë qenë informatat/këshillat tona të kuptueshme?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

- |                                         |                                         |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Shumë lehtë    | <input type="checkbox"/> Mjaft vështirë |
| <input type="checkbox"/> Mjaft lehtë    | <input type="checkbox"/> Shumë vështirë |
| <input type="checkbox"/> I/E pavendosur |                                         |

Q2a. Si mund të përmirësohemi në këtë pikë?

\_\_\_\_\_

Q3. Sa informativ ju është dukur ekipi ynë?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

- |                                           |                                             |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Shumë informativ | <input type="checkbox"/> Mjaft joinformativ |
| <input type="checkbox"/> Mjaft informativ | <input type="checkbox"/> Shumë joinformativ |
| <input type="checkbox"/> I/E pavendosur   |                                             |

Q4. Sa ju kemi mbajtur të informuar lidhur me progresin?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

- |                                         |                                                                             |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Shumë mirë     | <input type="checkbox"/> Mjaft dobët                                        |
| <input type="checkbox"/> Mjaft mirë     | <input type="checkbox"/> Shumë dobët                                        |
| <input type="checkbox"/> I/E pavendosur | <input type="checkbox"/> E pazbatueshme – është marrë një këshillë e vetme. |

Q5. Sa mirë kemi ditur të dëgjojmë atë që keni dashur ta thuani?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Shumë mirë | <input type="checkbox"/> Mjaft dobët |
| <input type="checkbox"/> Mjaft mirë | <input type="checkbox"/> Shumë dobët |

I/E pavendosur

Q6. A ju kemi trajtuar në çdo kohë si duhet?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

Po  Jo  Nuk e di

Q6a Nëse besoni që ju kemi trajtuar padrejtësisht për shkak të prejardhjes suaj etnike, gjinisë, religjionit ose për çfarëdo arsye tjetër, na tregon ju lutem shkurtimisht se për çfarë është fjala.

---

---

Q7. A do të na rekomandonit te tjerët të cilëve u duhet asistencë ose këshillë juridike?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

Me siguri po  Me gjasë jo

Me gjasë po  Me siguri jo

I/E pavendosur

Q7a. Ju lutem shenojeni arsyen (ose arsyet) për përgjigjen tuaj në Q7.

---

---

Q8. A ka qenë rezultati i çështjes suaj pas këshillave tona më i mirë, më i keq apo i njëjtë?

JU LUTEM ZGJEDHENI NJËRËN NGA KUTITË

Më i mirë  I njëjtë  Më i keq

Q9. Ju lutem na tregoni si keni dëgjuar për organizatën tonë dhe se a ka qenë lehtë apo vështirë të bini për herë të parë në kontakt me ne.

---

---

Q10. A keni komente apo sygjerime tjera që do t'na ndihmonin të përmirësojmë nivelin e shërbimeve tona? Ju lutem vazhdoni në një faqe tjetër nëse është e nevojshme.

---

---

---

---

---

Faleminderit që plotësuat këtë fletëanketë. Përgjigjet tuaja janë plotësisht të fshehta. Mirëpo në qoftë se keni dëshirë që ne të biemë në kontakt me ju lidhur me çfarëdo çështje, shenojeni ju lutem më poshtë emrin dhe adresën tuaj.

**NËSE NUK DONI QË T'JU KONTAKTOJMË, JU LUTEM LERENI KËTË PJESË TË ZBRAZËT.**

Emri: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

---

---