

## **Tabela sa ocjenama za Fiscal Employer Agent (FEA) Najčešća pitanja**

### **Koja je svrha Tabela sa ocjenama ?**

Svrha Tabela sa ocjenama je da vam pomogne da izaberete IRIS fiskalnog posrednika (Fiscal Employer Agent – FEA) na osnovu faktora koji su najvažniji za vas. Tabela sa ocjenama pruža informacije o tome šta dosadašnji članovi misle o svom fiskalnom posredniku FEA. Tabela sa ocjenama takođe sadrži kontakt podatke i druge činjenice o fiskalnim posrednicima FEA između kojih možete birati.

### **Odakle dolaze podaci iz Tabela sa ocjenama?**

Podaci iz odjeljka Anketa učesnika potiču iz državne ankete za 2020. godinu o zadovoljstvu učesnika. Podaci o organizaciji u odjeljku Dodatne informacije, dolaze direktno od FEA.

### **Šta je anketa o zadovoljstvu učesnika?**

Anketa o zadovoljstvu učesnika obuhvata skup pitanja koja se svake godine šalju trenutnim članovima svake FEA kako bi se prikupili povratne informacije o njihovom iskustvu sa datom FEA. Država prikuplja i analizira odgovore iz ankete kako bi saznala koliko su učesnici zadovoljni svojim finansijskim posrednikom FEA i koliko dobro njihov FEA pomaže u zadovoljavanju njihovih potreba.

### **Šta znači neprofitna i profitna organizacija?**

Odjeljak Vrsta agencije u Tabela sa ocjenama opisuje kojoj vrsti organizacije svaka MCO pripada. Neprofitna organizacija je grupa koja nije organizovana radi ostvarivanja profita i čiji prihod nije raspodijeljen direktorima ili rukovodiocima. Profitna organizacija je preduzeće koje posluje radi ostvarivanja profita.

**Tabela sa ocjenama za Fiscal Employer Agent (FEA)**  
**Vodič za mjerila**

| ANKETA UČESNIKA     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--------|----------|--------|----------------|---|---------|---------------|---|------------|---------------|---|-------|---------------|---|----------|---------|---|------|
| Mjerilo             | Sveukupno zadovoljstvo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| Izvor podataka      | <p>Anketa o zadovoljstvu za 2020. godinu —kombinirana ocjena na temelju podataka iz sljedećih pitanja iz ankete:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Možete li kontaktirati svog fiskalnog posrednika (Fiscal Employer Agent) kada vam je potreban?</li><li>2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg fiskalnog posrednika (Fiscal Employer Agent)?</li><li>3. Koliko jasno vam fiskalni posrednik (Fiscal Employer Agent) objašnjava stvari?</li><li>4. Koliko vas pažljivo sluša vaš fiskalni posrednik (Fiscal Employer Agent)?</li><li>5. S kolikim poštovanjem vas tretira vaš fiskalni posrednik (Fiscal Employer Agent)?</li><li>6. Sveukupno, koliko vam se dopada vaš fiskalni posrednik (Fiscal Employer Agent)?</li></ol> |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| Sistem ocjenjivanja | <table><tr><th>Ocjena</th><th>Zvezdice</th><th>Ocjena</th></tr><tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Odlično</td></tr><tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Vrlo dobro</td></tr><tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Dobro</td></tr><tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Dovoljno</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>Loše</td></tr></table> <p>Procenat svih odgovora iz ankete koji imaju ocjenu „Vrlo zadovoljan/na” ili „Izuzetno zadovoljan/na”.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |  | Ocjena | Zvezdice | Ocjena | 90.0% - 100.0% | 5 | Odlično | 80.0% - 89.9% | 4 | Vrlo dobro | 70.0% - 79.9% | 3 | Dobro | 60.0% - 69.9% | 2 | Dovoljno | < 60.0% | 1 | Loše |
| Ocjena              | Zvezdice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Ocjena     |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 90.0% - 100.0%      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Odlično    |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 80.0% - 89.9%       | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Vrlo dobro |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 70.0% - 79.9%       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dobro      |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 60.0% - 69.9%       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dovoljno   |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| < 60.0%             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Loše       |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |

| Mjerilo             | Odziv                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--|--------|----------|--------|----------------|---|---------|---------------|---|------------|---------------|---|-------|---------------|---|----------|---------|---|------|
| Izvor podataka      | Anketa o zadovoljstvu za 2020. godinu —kombinirana ocjena na temelju podataka iz sljedećih pitanja iz ankete:<br><br>1. Možete li kontaktirati svog fiskalnog posrednika (Fiscal Employer Agent) kada vam je potreban?<br>2. Koliko često dobijate potrebnu pomoć od vašeg fiskalnog posrednika?                                                                                                                                                                      |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| Sistem ocjenjivanja | <table><tr><th>Ocjena</th><th>Zvezdice</th><th>Ocjena</th></tr><tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Odlično</td></tr><tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Vrlo dobro</td></tr><tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Dobro</td></tr><tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Dovoljno</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>Loše</td></tr></table><br>Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu “Vrlo zadovoljan/na” ili “Izuzetno zadovoljan/na.” |            |  | Ocjena | Zvezdice | Ocjena | 90.0% - 100.0% | 5 | Odlično | 80.0% - 89.9% | 4 | Vrlo dobro | 70.0% - 79.9% | 3 | Dobro | 60.0% - 69.9% | 2 | Dovoljno | < 60.0% | 1 | Loše |
| Ocjena              | Zvezdice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ocjena     |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 90.0% - 100.0%      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Odlično    |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 80.0% - 89.9%       | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Vrlo dobro |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 70.0% - 79.9%       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dobro      |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 60.0% - 69.9%       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dovoljno   |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| < 60.0%             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Loše       |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| Mjerilo             | Kvalitet komunikacije                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| Izvor podataka      | Anketa o zadovoljstvu za 2020. godinu —kombinirana ocjena na temelju podataka iz sljedećih pitanja iz ankete:<br><br>1. Koliko jasno vam fiskalni posrednik objašnjava stvari?<br>2. Koliko vas pažljivo sluša vaš fiskalni posrednik?<br>3. S kolikim poštovanjem vas tretira vaš fiskalni posrednik?                                                                                                                                                                |            |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| Sistem ocjenjivanja | <table><tr><th>Ocjena</th><th>Zvezdice</th><th>Ocjena</th></tr><tr><td>90.0% - 100.0%</td><td>5</td><td>Odlično</td></tr><tr><td>80.0% - 89.9%</td><td>4</td><td>Vrlo dobro</td></tr><tr><td>70.0% - 79.9%</td><td>3</td><td>Dobro</td></tr><tr><td>60.0% - 69.9%</td><td>2</td><td>Dovoljno</td></tr><tr><td>&lt; 60.0%</td><td>1</td><td>Loše</td></tr></table><br>Procenat odgovora iz ankete koji imaju ocjenu “Vrlo zadovoljan/na” ili “Izuzetno zadovoljan/na.” |            |  | Ocjena | Zvezdice | Ocjena | 90.0% - 100.0% | 5 | Odlično | 80.0% - 89.9% | 4 | Vrlo dobro | 70.0% - 79.9% | 3 | Dobro | 60.0% - 69.9% | 2 | Dovoljno | < 60.0% | 1 | Loše |
| Ocjena              | Zvezdice                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Ocjena     |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 90.0% - 100.0%      | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Odlično    |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 80.0% - 89.9%       | 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Vrlo dobro |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 70.0% - 79.9%       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dobro      |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| 60.0% - 69.9%       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Dovoljno   |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |
| < 60.0%             | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Loše       |  |        |          |        |                |   |         |               |   |            |               |   |       |               |   |          |         |   |      |