Utvärdering av tillfredsställelse med process och resultat

Det här är en enkätmall för att bedöma hur tillfredsställda berörda rättighetshavare är med gottgörelseprocessen och dess resultat, utan juridisk jargong. Du kan antingen skicka den i Word-format eller integrera den i en plattform såsom Microsoft Forms.

Det är viktigt att översätta enkäten till det eller de språk som de berörda rättighetshavarna förstår. Vi tillhandahåller den på engelska och svenska.

Du bör också tillhandahålla den muntligt om berörda rättighetshavare är analfabeter.

**Enkät om tillfredsställelsen med hur frågan hanterades**

Tack för att du tar dig tid att svara på den här enkäten. Dina synpunkter är ovärderliga för att bedöma om det problem du har upplevt har hanterats på ett effektivt sätt och för att identifiera lärdomar för att förbättra hur liknande problem hanteras i framtiden. Din feedback spelar också en avgörande roll för att stärka dialogen och se till att dina perspektiv blir hörda.

Enkäten är konfidentiell och dina svar kommer endast att användas för aggregerad statistik och för att förbättra hur framtida situationer hanteras.

Frågor med en asterisk\* är obligatoriska.

**Avsnitt 1: Allmän information**

1. Om du vill, vänligen beskriv kort vad som har hänt dig (Fritextsvar)

Skriv här

1. Hur var du involverad i processen för att lösa problemet? \*

[ ]  Direkt berörd person

[ ]  Företrädare för direkt berörd person

[ ]  Annat (vänligen specificera): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Avsnitt 2: Tillfredsställelse med processen**

1. I vilken utsträckning håller du med om följande påståenden om processen? (Vänligen välj ett alternativ per rad.) \*

| **Påstående** | **Instämmer helt**  | **Instämmer** | **Neutral** | **Instämmer inte** | **Instämmer inte alls** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Jag informerades i god tid under hela processen. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Jag kunde delta under hela processen. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Mina synpunkter beaktades under hela processen.  | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Processen genomfördes på ett rättvist och öppet sätt. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Jag behandlades med respekt under hela processen. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |

1. Vilka delar av processen fungerade bra? (Fritextsvar)

Skriv här

1. Vilka aspekter av processen skulle kunna förbättras? (Fritextsvar)

Skriv här

1. Finns det några åtgärder som kunde ha vidtagits för att underlätta för dig att delta? (Fritextsvar)

Skriv här

1. Om du inte kunde delta, vet du om du kunde ha skickat någon annan att företräda dig? (Fritextsvar)

Skriv här

**Avsnitt 3: Tillfredsställelse med resultatet**

1. I vilken utsträckning håller du med om följande påståenden om resultatet? (Välj ett alternativ per rad.) \*

| **Påstående** | **Instämmer helt**  | **Instämmer** | **Neutral** | **Instämmer inte** | **Instämmer inte alls** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Det som tillhandahölls och implementerades adresserade det problem jag upplevde. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Resultatet var rättvist och lämpligt. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Jag anser att frågan har lösts på ett tillfredsställande sätt. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |
| Jag är nöjd med den övergripande lösningen på frågan. | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] | [ ] |

1. Var det något som saknades i det som tillhandhölls och implementerades? (Fritextsvar)

Skriv här

1. Tror du att det sätt på vilket den här situationen hanterades kommer att bidra till att förhindra liknande problem i framtiden? \*

[ ]  Ja

[ ]  Nej

[ ]  Inte säker

1. Om nej, vilka ytterligare åtgärder anser du bör vidtas för att förhindra liknande problem? (Fritextsvar)

Skriv här

**Avsnitt 4: Ytterligare feedback**

1. Vill du dela med dig av ytterligare tankar eller förslag om hur problemet hanterades och löstes? (Fritextsvar)

Skriv här

Tack för din medverkan! Din feedback är viktig för att stärka framtida processer och se till att alla röster hörs.