

АНКЕТНА КАРТА

за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ (ИАЖА)

Въпросите за годишното проучване са изброени по -долу:

1. Колко често ползвате услугите на ИАЖА?

- Всеки месец
- Най-малко веднъж годишно
- Един път на няколко години

2. Лесно намирам информация за услугите, извършвани от ИАЖА.

- Съгласен съм
- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

3. Публикуваната информация за услугите, извършвани от ИАЖА е ясна и полезна.

- Съгласен съм
- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

4. До каква степен сте наясно какво се очаква от Вас като потребители на предоставяните услуги от ИАЖА.

- Публикуваните указания и ръководства за потребителя улесняват предоставяните услуги
- Публикуваните указания и ръководства за потребителя не са достатъчно разбираеми
- Не намирам указания и ръководства за потребителя

5. Как бихте определили срока за предоставяне на административната услуга.

- Административната услуга се извърши в значително по-кратък срок от нормативно определения
- Административната услуга се извърши в точно установения срок
- Административната услуга се предостави в по-дълъг от установения срок

6. Лесно комуникирам със служителите, които предоставят административната услуга.

- Съгласен съм
- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

7. Служителите, предоставящи административната услуга са отзивчиви и предоставят конкретни насоки.

- Съгласен съм
- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

Какво смятате, че може да се подобри при предоставяне на административни услуги от ИАЖА.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....