



АНКЕТНА КАРТА

Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от
НАПОИТЕЛНИ СИСТЕМИ ЕАД

Уважаема/ми Госпожо / Господине,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на „Напоителни системи” ЕАД информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите на дружеството.

Моля, отбележете със знак отговора, който според Вас най-точно съответства на всеки въпрос. Анкетата е анонимна!

1. В какво качеството ползвате административните услуги
Физическо лице Търговец НПО Публичен сектор

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?
Да Не

3. Откъде получихте информация за административните услуги?
 От нормативни документи
 От разговор с наш служител
 От нашата интернет страница
 От фронт офиса
 От консултант

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?
Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

5. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?
Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява
 Некомпетентни служители
 Нелюбезни служители
 Качеството на предоставяната информация–яснота, точност, пълнота
 Просрочена преписка
 Друго. Моля опишете:

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:
 Любезно отношение на служителите

- Компетентно отношение на служителите
- Предоставяне на услугите в срок
- Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
- Друго. Моля, опишете:

8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?

- Неприемлива
- Посредствена
- Удовлетворителна
- Напълно съм доволен

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги:

Благодарим Ви за отделеното време и внимание! Ние искрено вярваме, че попълнените от Вас отговори ще допринесат за подобряване на качеството на предоставяните от нас услуги!

Тази Анкетна карта е Приложение № 2 към Наръчник по управление на качеството на „Напоителни системи” ЕАД и е с версия 1 от 11.04.2018 г.