



АНКЕТНА КАРТА

за обратна връзка с потребителите относно административното обслужване в
Национален институт за помирение и арбитраж

1. Досега използвали ли сте услугите на администрацията на Националния институт за помирение и арбитраж?

Да

Не

Данни за анкетираното лице

2. В какво качество сте участвали в съответната процедура:

- | | |
|--|--------------------------|
| 1) Работник/ служител | <input type="checkbox"/> |
| 2) Представител на работник / служител | <input type="checkbox"/> |
| 3) Работодател | <input type="checkbox"/> |
| 4) Представител на работодател | <input type="checkbox"/> |
| 5) Арбитър / посредник | <input type="checkbox"/> |

Качество на административното обслужване и предоставянето на информация

3. Доволни ли сте от административното обслужване по арбитражното производство/посредническата процедура?

Да, напълно	Задоволително	Не
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. По какъв начин намерихте информация за администрацията и административното обслужване на НИПА?

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Телевизия | <input type="checkbox"/> |
| Вестници / списания | <input type="checkbox"/> |
| Интернет | <input type="checkbox"/> |
| Информационно табло | <input type="checkbox"/> |
| Брошури / листовки | <input type="checkbox"/> |
| Роднини / приятели / познати | <input type="checkbox"/> |
| Разговор със служител на НИПА | <input type="checkbox"/> |
| Нормативни актове и документи | <input type="checkbox"/> |

5. Лесно ли се открива информация за начина на достъп до услугите?

Да	Нормално	Не
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТРУДА И СОЦИАЛНАТА ПОЛИТИКА
НАЦИОНАЛЕН ИНСТИТУТ ЗА ПОМИРЕНИЕ И АРБИТРАЖ

София 1618, кв. "Овча купел", ул. "Боряна" №59, бл.215А, ап.1
www.nipa.bg; тел./факс: +359 2955 9725, e-mail: nipa@nipa.bg



6. Писмената информация, която намерихте за предлаганите от нас административни услуги **ясна и разбираема** ли беше?

Да Средно Не

7. Писмената информация, която намерихте за предлаганите от нас административни услуги достатъчно **точна и пълна** ли беше?

Да Средно Не

8. Как преценявате устните обяснения на служителите от администрацията, дадени по повод на ваши запитвания

Да Не

1. Ясни и разбираеми

2. Пълни

3. Точни

8. Лесно ли се ориентирахте в официалната ни интернет страница?

Да Нормално Не

9. Как оценявате отношението на служителите от администрацията към клиентите?

Предложения и препоръки

10. Коя от формите за обслужване смятате, че най – много се нуждае от подобрене?

- | | |
|--|--------------------------|
| 1) Достъпът до информация | <input type="checkbox"/> |
| 2) Количеството на предоставяната информация | <input type="checkbox"/> |
| 3) Качеството на предоставяната информация | <input type="checkbox"/> |
| 4) Отношението на служителите към клиентите | <input type="checkbox"/> |
| 5) Знанията и уменията на служителите | <input type="checkbox"/> |
| 6) Друго / <i>моля опишете!</i> | |

11. Какви предложения и препоръки бихте направили?