

KLIENTŲ PASITENKINIMAS
VŠĮ TRANSPORTO KOMPETENCIJŲ AGENTŪROS (TKA)
TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS

A N K E T A

1. Jūs naudojotės TKA teikiamomis paslaugomis kaip:

- a. Fizinis asmuo
- b. Viešasis juridinis asmuo
- c. Privatus juridinis asmuo

2. Kaip dažnai Jūs naudojotės TKA teikiamomis paslaugomis per pastarąjį pusmetį:

- a. Tik vieną kartą
- b. Keletą kartų
- c. Nuolat

3. Kaip bendrai vertinate TKA teikiamas paslaugas?

(10 – labai patenkintas; 1 – visiškai nepatenkintas)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. Kiek Jūs esate patenkinti TKA paslaugomis, kuriomis naudojotės?

(10 – labai patenkintas; 1 – visiškai nepatenkintas)

	Paslaugos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
1.	Aerodromų priežiūros paslaugos											
2.	Aviacijos medicinos paslaugos											
3.	Aviacijos saugumo priežiūros paslaugos											
4.	Aviacijos specialistų licencijavimo ir mokymo priežiūros paslaugos											
5.	Oro navigacijos priežiūros paslaugos											
6.	Orlaivių priežiūros paslaugos											
7.	Teorinio egzaminavimo paslaugos											
8.	Skrydžių priežiūros paslaugos											

5. Jei kurios nors paslaugos atžvilgiu nurodėte įvertinimą nuo 1 iki 5 prašome įvardinti konkrečias tokio vertinimo priežastis:

6. Vertindami TKA darbą ir jos teikiamas paslaugas, kaip vertinate kiekvieną iš teiginių?
(Vertinkite skalėje nuo 1 iki 10, kur 1 – „visiškai nesutinku“, 10 – „visiškai sutinku“)

	Teiginiai	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	n/a
1.	Įstaiga yra lengvai pasiekiamoje, patogioje vietoje											
2.	Įstaigos darbo laikas yra patogus											
3.	Įstaigos teikiama informacija yra lengvai prieinama, išsami ir suprantama											
4.	Kreipimosi į įstaigą dėl paslaugos suteikimo būdai Jums yra suprantami ir patogūs											
5.	Įstaigos konsultacijų teikimo būdai yra pakankami											
6.	Kilus klausimams, susijusiems su paslauga, Jums buvo išsamiai atsakyta											
7.	Įstaigos specialistų teikiama konsultacija buvo naudinga, padėjo suprasti teisės aktus ir jų laikytis											
8.	Jūsų klausimas buvo išspręstas/paslauga suteikta laiku (per teisės aktuose nurodytą laiką)											
9.	Paslaugas teikiantys specialistai buvo kompetentingi ir išmanė savo darbą											
10.	Paslaugą teikiantys specialistai buvo mandagūs ir maloniai bendravo											

7. Jei kurio nors teiginio atžvilgiu nurodėte įvertinimą nuo 1 iki 5 prašome įvardinti konkrečias tokio vertinimo priežastis:

8. Jei turite papildomų pastebėjimų ir pasiūlymų, susijusių su TKA teikiamomis paslaugomis prašome įrašyti:

Dėkojame už Jūsų laiką!