**АНКЕТНА КАРТА**

Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги

**Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик**

Уважаема Госпожо / Господине,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите на РИОСВ - Пазарджик.

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. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?**

🗆 Един път на няколко години

🗆 Няколко пъти годишно

🗆 Всеки месец

🗆 Много често

**3. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?**

Да 🗆 Не 🗆

**4. Откъде получихте информация за административните услуги?**

🗆 От нормативни документи

🗆 От разговор с наш служител на „Зелен телефон“

🗆 От нашата интернет страница

🗆 От служител в Центъра за административно обслужване

🗆 От консултант

**5. 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:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**6. Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?**

Да 🗆 Не 🗆

**7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?**

🗆 Отлично

🗆 Добро

🗆 Лошо

🗆 Не мога да преценя

**8. За колко време бяхте обслужен/а?**

🗆 До 10 минути

🗆 До 20 минути

🗆 Над 20 минути

**9. 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:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**10. Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?**

Да 🗆 Не 🗆

**11. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?**

🗆 Некомпетентни служители

🗆 Нелюбезни служители

🗆 Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота

🗆 Просрочена преписка

🗆 Друго. Моля опишете:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. 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:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**13. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?**

🗆 Достъпът до информация

🗆 Количеството на предоставената информация

🗆 Качеството на предоставената информация

🗆 Отношението на служителите към клиентите

🗆 Компетентността на служителите

🗆 Обстановката, в която се предоставят услугите

**14. 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 към Вътрешни правила за организация на административното обслужване и предоставяне на административни услуги в Регионална инспекция по околната среда и водите- Пазарджик.