

АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми дами и господа,

Настоящата анкетна карта е анонимна. Съдържа въпроси, чрез които ръководството на РИОСВ-Бургас търси мнението Ви - потребителите на нашите услуги, за да придобие представа на какво ниво са и да предприеме мерки за повишаване удовлетвореността от обслужването и повишаване качеството на работа в звено „Административно обслужване“.

1. В качеството на какъв, ползвате услугите на РИОСВ-Бургас?

- *Физическо лице*
- *Представител или служител на юридическо лице*
- *Представител на държавната администрация*

2. Колко често ползвате административните услуги на РИОСВ-Бургас?

- *Много често*
- *Често*
- *Рядко*
- *Много рядко*
- *Само при необходимост*

3. От къде се информирате за предлаганите услуги в „Административно обслужване“?

- *От информационното табло*
- *Предварително съм информиран*
- *Предпочитам да ми бъде разяснено*
- *Консултация с експерт*

4. Считате ли, че експертите на РИОСВ притежават необходимата компетентност?

- *Да, напълно*
- *Задоволителна*
- *Недостатъчна*
- *Не*
- *Има какво да се желае*

5. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РИОСВ-Бургас за бързо разрешаване на Вашия проблем/казус/въпрос?

- *Да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия*

- *Да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняване на допуснатите грешки*
- *Не, служителят работеше мудо и не се отнесе с нужното внимание*
- *Не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително*

6. Отчитате ли подобряване на обслужването, в сравнение с предишни периоди, когато сте използвали услугите на на РИОСВ-Бургас?

- *Да, определено*
- *По скоро – да*
- *Не намирам разлика*
- *Не*

7. Очаквате ли да се сблъскате с явлението корупция в качеството си на потребител х(бенефициент) на административните услуги на РИОСВ-Бургас?

- *Да, очаквам*
- *Не, но бих реагирал адекватно*
- *Нямам такава нагласа*

8. Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп или сте жертва на подобно отношение?

- *Ще информирам ръководството на РИОСВ или МОСВ*
- *Ще информирам комисията за координация на работата по борба с корупцията*
- *Ще сезирам медиите*
- *Няма да реагирам*

9. Бихте ли използвали кутията за мнение и сигнали, в случай, че не сте удовлетворен от обслужването или се сблъсквате с явлението корупция?

- *Да, определено*
- *Може би*
- *Не, ще информирам лично ръководството*
- *Не съм убеден, че мнението ми ще се вземе под внимание*

10. Отбележете кой от изброените елементи е най-съществен за ефективното функциониране на звеното за обслужване?

- *Бързина на обслужване*
- *Компетентно обслужване*
- *Качество на издадените документи*

11. Тръгвате ли си удовлетворен след посещението в „Административно обслужване“?

- *Да, напълно*
- *Може да се каже*
- *Не винаги*
- *По-често- не*
-

12. Имате ли конкретни препоръки във връзка с предоставяните административни услуги, достъпа до информация и участие на обществеността в обсъждането на въпроси в областта на околната среда и водите?

Благодарим Ви, че отделихте време за попълване на анкетата!