

**Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на
административни услуги на
Регионалната инспекция по околната среда и водите - Бургас**

- 1. Досега използвали ли сте услугите на РИОСВ-Бургас?**
 - a) Да
 - b) Не

- 2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?**
 - a) Един път на няколко години
 - b) Няколко пъти годишно
 - c) Всеки месец
 - d) Много често

- 3. Лесно се намира информация за услугите, извършвани от РИОСВ-Бургас.**
 - a) Съгласен съм
 - b) Не съм съгласен
 - c) Не мога да преценя

- 4. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е:**
 - a) Ясна
 - b) Точна
 - c) Пълна
 - d) Не мога да преценя
 - e) Неразбираема

- 5. Наложил ли Ви се, да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?***
 - a) Да
 - b) Не

- 6. Първоначално научих за услугите извършвани от РИОСВ-Бургас от:**
 - a) Медии
 - b) Интернет
 - c) Нормативни документи
 - d) Информационно табло
 - e) Личен разговор със служител на Центъра за административно обслужване

- f) Телефонен разговор със служител на Центъра за административно обслужване
- g) Роднини, приятели, познати

7. Служителите се държат любезно с клиентите.

- a) Да
- b) Не

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

- a) Отлично
- b) Добро
- c) Лошо
- d) Не мога да преценя

9. За колко време бяхте обслужен/а/?

- a) До 10 минути
- b) До 20 минути
- c) Над 20 минути

10. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?

- a) Да
- b) Не

11. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?

- a) Да
- b) Не

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

- a) Да
- b) Не

13. Достъпът до сградата е лесен.

- a) Съгласен съм
- b) Не съм съгласен
- c) Не мога да преценя

14. Има подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване.

- a) Съгласен съм
- b) Не съм съгласен
- c) Не мога да преценя

15. Работното време за прием на граждани е удобно.

- a) Съгласен съм
- b) Не съм съгласен
- c) Не мога да преценя

16. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- a) Достъпът до информация
- b) Количеството на предоставената информация
- c) Качеството на предоставената информация
- d) Отношението на служителите към клиентите
- e) Компетентността на служителите
- f) Обстановката, в която се предоставят услугите

За самите Вас

Вие сте?

- a) Мъж
- b) Жена

На колко години сте?

- a) Под 25 г.
- b) От 25 до 40 г.
- c) От 41 до 55 г.
- d) Над 55 г.

С какво образование сте?

- a) Начално
- b) Основно
- c) Средно
- d) Полувисше/висше
- e) Друго

Предложения и препоръки: