

**АНКЕТНА КАРТА
за обратна връзка**

/в Центъра за административно обслужване на Община Николаево/

Здравейте,

Бихте ли желали да ни отделите малко време и да споделите с нас Вашата оценка за предоставянето на административни услуги от Община Николаево?

Дата

(Попълва се от анкетирувания)

№.....

(Попълва се от служител)

1. Успяхте ли да получите необходимата Ви услуга?

(моля, посочете само един отговор, като заградите съответната цифра)

- | | |
|----------------------------------|---|
| - да | 1 |
| - не | 2 |
| - в момента все още се изпълнява | 3 |

2. От каква услуга се нуждаехте?

(моля напишете)

.....
.....
.....

3. Колко пъти Ви се наложи да идвате във връзка с изпълнението на Вашата услуга до момента?

(моля, посочете само един отговор)

- | | |
|----------------------|---|
| - само веднъж | 1 |
| - два- три пъти | 2 |
| - повече от три пъти | 3 |

4. С колко служители се срещнахте, до този момент, във връзка с изпълнението на услугата, от която се нуждаехте?

(моля, посочете само един отговор)

- | | |
|-------------------|---|
| - един | 1 |
| - двама | 2 |
| - трима | 3 |
| - повече от трима | 4 |

5. Колко време Ви се наложи да чакате, преди да установите контакт със служител, предоставящ услугата?

(моля, посочете само един отговор)

- до 15 минути 1
- 15-30 минути 2
- над 30 минути 3

6. Бихте ли посочили в каква степен сте доволни от изпълнението на Вашата услуга, като цяло?

(моля, посочете само един отговор, като заградите съответната цифра за степента на Вашата удовлетвореност)

- много недоволен 1
- недоволен 2
- средно 3
- доволен 4
- много доволен 5
- не желая да отговоря 0

7. Как бихте определили отношението на служителите към Вас?

(моля, посочете по един отговор на всеки ред)

	Да	Не
А) любезно	1	2
Б) коректно	1	2
В) професионално	1	2
Г) експедитивно	1	2
Д) без отговор	0	0

8. За какъв период от време беше предоставена услугата?

(моля, посочете само един отговор)

- за един ден 1
- до три дни 2
- за една седмица 3
- за две седмици 4
- за повече от две седмици 5
- услугата ми все още се изпълнява 6
- не съм получил/а услуга 7

9. Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос?

(моля, посочете до три отговора)

- лесно, предварително се информирах (от интернет, по телефона) 1
- лесно, предварително говорих с приятели / познати 2
- лесно, информирах се на място от информационните табла, от служител и др. 3
- много пъти съм идвал и познавам процедурите 4

- трудно, няма достатъчно информация 5
- трудно, не е разбираема информацията 6
- друго (моля, напишете):..... 7

10. Кой от следните начини би бил най- подходящ за Вас, за да получавате информация за търсените услуги?

(моля, да посочите до три отговори, като напишете 1, 2 и 3, степенувайки ги по важност)

- А) информацията в интернет страницата на общината
- Б) информационен справочник
- В) листовки и брошури, поставени в сградата на общината
- Г) листовки и брошури, поставени на различни общодостъпни обществени места
- Д) по телефона
- Е) други (моля, напишете):.....

11. Кои три показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени във Вашата общинска администрация?

(моля, да посочите до три показатели като напишете 1, 2 и 3, степенувайки ги по важност)

- 1) бих съкратил/а сроковете за предоставяне на услугите
- 2) бих съкратил/а броя на контактите , необходими за получаване на услугата
- 3) бих увеличил/а броя на служителите в центъра за административно обслужване
- 4) бих осигурил/а по-строг контрол върху дейността на служителите
- 5) бих подобрил/а условията на работа в центъра за административно обслужване
- 6) бих направил/а така, че да има повече информация за гражданите
- 7) бих направил/а така, че информацията, която се дава, да е по-разбираема
- 8) работното време на центъра за административно обслужване
- 9) вежливостта на служителите в центъра за административно обслужване
- 10) компетентността на служителите в центъра за административно обслужване
- 11) бих направил/а така, че да има готови формуляри
- 12) да има инструкции за попълване на формулярите
- 13) да са по-разбираеми инструкциите за попълване на формулярите
- 14) начините на плащане
- 15) цената на услугата
- 16) друго (моля, напишете):.....

12. Пол

- Мъж 1
- Жена 2

13. Каква е Вашата възраст?

(моля, посочете само един отговор)

- от 18 до 24 години 1
- от 25 до 35 години 2
- от 36 до 45 години 3
- от 46 до 55 години 4
- от 56 до 65 години 5
- над 65 години 6

14. Услугата, от която се нуждаехте в момента, като физическо лице или от името на фирма (служебно) я потърсихте?

(моля, посочете само един отговор)

- като физическо лице 1
- от името на фирма (служебно) 2

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА И ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!