

**АНКЕТНА КАРТА
за обратна връзка**

Електронен формат

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)

1. Успяхте ли да получите необходимата Ви услуга?

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

да	1
не	2
в момента се изпълнява	3

2. От какъв тип услуга се нуждаехте?

(моля напишете)

.....

3. Къде беше предоставена услугата?

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

в Община Николаево	1
в Център за административно обслужване	2

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. 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

9. За какъв период от време беше предоставена услугата?

(моля, посочете само един отговор)

за един ден	1
за два дни	2
до три дни	3
за една седмица	4
за две седмици	5
за повече от две седмици	6
услугата ми все още се изпълнява	7
не съм получил/а услуга	8

10. 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

11. 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):.....	

12. Кои три показателя от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрили във Вашата общинска администрация?

(моля, да посочите до три показателя 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):.....	

13. Пол

мъж	1
жена	2

14. 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

15. 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

