###### А Н К Е Т Н А К А Р Т А

###### ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА

###### АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Анкетната карта е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на услуги, предоставяни в системата на министерството. Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването на въпросника, като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.

1. **До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?**

|  |  |
| --- | --- |
| Напълно съгласен |  |
| Съгласен |  |
| Несъгласен |  |
| Напълно несъгласен |  |

1. **До каква степен сте доволен от бързината на обслужването?**

|  |  |
| --- | --- |
| Много доволен (обслужване до 5 мин) |  |
| Доволен (обслужване до 15 мин) |  |
| Недоволен (обслужване до 20 мин) |  |
| Много недоволен (обслужване повече от 20 мин) |  |

1. **До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място)?**

|  |  |
| --- | --- |
| Много доволен |  |
| Доволен |  |
| Недоволен |  |
| Много недоволен |  |

1. **До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?**

|  |  |
| --- | --- |
| Много доволен |  |
| Доволен |  |
| Недоволен |  |
| Много недоволен |  |

1. **До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?**

|  |  |
| --- | --- |
| Напълно съгласен |  |
| Съгласен |  |
| Несъгласен |  |
| Напълно несъгласен |  |

1. **Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?**

|  |  |
| --- | --- |
| В брой |  |
| По банков път |  |
| Картови плащания |  |
| Интернет банкиране |  |

1. **До каква степен считате, че получихте резултата от услугата в определеното време за извършването й?**

|  |  |
| --- | --- |
| Напълно съгласен |  |
| Съгласен |  |
| Несъгласен |  |
| Напълно несъгласен |  |

1. **До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?**

|  |  |
| --- | --- |
| Напълно съгласен |  |
| Съгласен |  |
| Несъгласен |  |
| Напълно несъгласен |  |
| Услугата е безплатна |  |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Достъпът до информация |  |
| Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) |  |
| Отношението на служителите към клиентите |  |
| Професионалната квалификация на служителите |  |
| Друго, моля посочете | | |