

ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ КЪМ НЕЯ, СЪГЛАСНО ПОДАДЕНИ АНКЕТНИ КАРТИ

м. ЮЛИ - СЕПТЕМВРИ 2018г.

№	ВЪПРОС		ОБЩО
1	До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?	напълно съгласен	12
		съгласен	4
		несъгласен	0
		напълно несъгласен	0
2	До каква степен сте доволни от бързината на обслужването?	много доволен (обслужване до 5 мин)	12
		доволен (обслужване до 15 мин)	4
		недоволен (обслужване до 20 мин)	0
		много недоволен (обслужване повече от 20 мин)	0
3	Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие /може да посочите повече от един отговор/?	интернет страницата на ОД "Земеделие"	10
		друг сайт	0
		звено за адм. обслужване	14
		друг	0
4	Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от нас услуги?	напълно съгласен	12
		съгласен	4
		несъгласен	0
		напълно несъгласен	0
5	До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?	много доволен	15
		доволен	1
		недоволен	0
		много недоволен	0
6	Останахте ли удовлетворен от качеството на услугата?	много доволен	13
		доволен	3
		недоволен	0
		много недоволен	0
7	Останахте ли удовлетворен от поведението на служителите?	много доволен	14
		доволен	2
		недоволен	0
		много недоволен	0
8	Ефективно ли е обслужването, спазват ли се сроковете?	да, напълно	16
		да, отчасти	0
		не	0
9	Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?	в брой	16
		по банков път	0
		картови плащания	0
		интернет банкиране	0
10	До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?	напълно съгласен	9
		съгласен	7
		несъгласен	0
		напълно несъгласен	0
		услугата е безплатна	0
	В случай, че имате забележки, моля да ги посочите. Какви действия считате, че следва да бъдат предприети за подобряване на обслужването?		
БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТНИ КАРТИ			16

ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ КЪМ НЕЯ, СЪГЛАСНО ПОДАДЕНИ АНКЕТНИ КАРТИ

м. МАЙ - ЮНИ 2018г.

№	ВЪПРОС		ОБЩО
1	До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?	напълно съгласен	8
		съгласен	4
		несъгласен	0
		напълно несъгласен	0
2	До каква степен сте доволни от бързината на обслужването?	много доволен (обслужване до 5 мин)	8
		доволен (обслужване до 15 мин)	4
		недоволен (обслужване до 20 мин)	0
		много недоволен (обслужване повече от 20 мин)	0
3	Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие /може да посочите повече от един отговор/?	интернет страницата на ОД "Земеделие"	4
		друг сайт	1
		звоното за адм. обслужване	7
		друг	1
4	Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от нас услуги?	напълно съгласен	5
		съгласен	6
		несъгласен	1
		напълно несъгласен	0
5	До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?	много доволен	5
		доволен	7
		недоволен	0
		много недоволен	0
6	Останахте ли удовлетворен от качеството на услугата?	много доволен	5
		доволен	7
		недоволен	0
		много недоволен	0
7	Останахте ли удовлетворен от поведението на служителите?	много доволен	9
		доволен	3
		недоволен	0
		много недоволен	0
8	Ефективно ли е обслужването, спазват ли се сроковете?	да, напълно	10
		да, отчасти	1
		не	0
9	Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?	в брой	10
		по банков път	2
		картови плащания	1
		интернет банкиране	0
10	До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?	напълно съгласен	6
		съгласен	6
		несъгласен	0
		напълно несъгласен	0
		услугата е безплатна	0
	В случай, че имате забележки, моля да ги посочите. Какви действия считате, че следва да бъдат предприети за подобряване на обслужването?		
БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТНИ КАРТИ			12

**ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ
"ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ПЛОВДИВ И ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ КЪМ НЕЯ, СЪГЛАСНО ПОДАДЕНИ
АНКЕТНИ КАРТИ**

м. ЯНУАРИ - АПРИЛ 2018г.

№	ВЪПРОС		ОБЩО
1	Ползвали ли сте услугите на Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие?	да	22
		не	1
2	Лесно ли намерихте информация за услугите?	да, напълно	22
		отчасти	1
		не	0
3	Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие /може да посочите повече от един отговор/?	интернет страницата	8
		друг сайт	0
		звеното за адм. обслужване	16
		друго	2
4	Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от нас услуги?	да	23
		не	0
5	Имате ли конкретни препоръки за съдържанието на интернет сайта на ОД „Земеделие“ - Пловдив?		няма
6	С какъв проблем и на кое работно място дойдохте за съдействие?		Наредба 49 = 7; Наредба 3 = 2; ДПФ търгове = 1;
7	Останахте ли удовлетворен от качеството на услугата?	да, напълно	23
		отчасти	0
		не	0
8	Останахте ли удовлетворен от поведението на служителите?	да, напълно	23
		отчасти	0
		не	0
9	Ефективно ли е обслужването, спазват ли се сроковете?	да, напълно	23
		отчасти	0
		не	0
10	Имате ли забележка към административното обслужване, предоставяно от ОД „Земеделие“ – Пловдив и общинските служби по земеделие?	да	0
		не	23
11	В случай, че имате забележки, моля да ги посочите. Какви действия считате, че следва да бъдат предприети за подобряване на обслужването?		Удовлетвореност от обслужването, обслужване с внимание и професионализъм = 2
БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТНИ КАРТИ			23