|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| lav4e | **ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – СОФИЯ-ГРАД** |  |

**Анкетна карта**

**за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги**

*Анкетната карта е анонимна и е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ София град. Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването на въпросника, като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.*

1. **Какъв е поводът за настоящото Ви посещение?**

[ ]  Подаване/получаване на документи за административна услуга;

[ ]  Подаване/получаване на други документи;

[ ]  Друго: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Областна дирекция „Земеделие“ - София град административни услуги? До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Много недоволен | Недоволен | Не мога да преценя | Доволен | Много доволен |
| от нормативни документи; | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| от телефонен разговор със служител от администрацията; | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| от интернет страницата на ОДЗ София град; | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| От информацион- ното табло на ОДЗ София град; | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| от друг източник на информация. | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. **Публикуваната информация на интернет страницата на ОДЗ е:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Напълно не съм съгласен | По-скоро не съм съгласен | Не мога да преценя | По-скоро съм съгласен | Напълно съм съгласен |
| Изчерпателна | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Разбираема | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Точна | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. **Информацията, която получихте от служителите в Центъра за административно обслужване/фронт-офиса, е:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Напълно не съм съгласен | По-скоро не съм съгласен | Не мога да преценя | По-скоро съм съгласен | Напълно съм съгласен |
| Изчерпателна | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Разбираема | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Точна | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

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

[ ]  Много доволен (облсужване до 5 мин)

[ ]  Доволен (обслужване до 15 мин)

[ ]  Недоволен (обслужване до 20 мин)

[ ]  Много недоволен (облсужване 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, имейл, на място)?**

[ ]  Много доволен

[ ]  Доволен

[ ]  Недоволен

[ ]  Много недоволен

1. **Служителят/служителите, които Ви обслужиха, бяха:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Напълно не съм съгласен | По-скоро не съм съгласен | Не мога да преценя | По-скоро съм съгласен | Напълно съм съгласен |
| Любезни | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Отзивчиви | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |
| Компетентни | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  | [ ]  |

1. **Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставените Ви административни услуги?**

 1 2 3 4 5

Много недоволен [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  [ ]  Много доволен

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

[ ]  В брой

[ ]  По банков път

[ ]  Чрез ПОС устройства/Картови плащания

[ ]  Интернет банкиране

1. **Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявента от Вас административна услуга?**

[ ]  Да

[ ]  Не

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: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Сблъсквали ли сте се с явлението корупция в качеството си на потребител на административни услуги в ОД „Земеделие“ – София-град?**

[ ]  Да

[ ]  Не

Моля опишете отчетените от Вас корупционни действия:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **За самите Вас:**

**Вашата възраст е:**

[ ]  До 25г.

[ ]  От 25 до 40г.

[ ]  От 41 до 55г.

[ ]  Над 55г.

**Вашето образование е:**

[ ]  Начално

[ ]  Основно

[ ]  Средно

[ ]  Висше

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана само с цел подобряване административното обслужване на физическите и юридическите лица!

**БЛАГОДАРИМ ВИ, ЧЕ СЕ ОТЗОВАХТЕ И ПОПЪЛНИХТЕ АНКЕТНАТА КАРТА!**