



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

АНКЕТНА КАРТА

Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от

.....
(МОСВ/РиОСВ/Басейнова дирекция/Дирекция на Национален парк)

Уважаема Госпожо / Господине,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на Министерство на околната среда и водите (МОСВ) информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите на МОСВ.

Моля, отбележете със знак отговора, който според Вас най-точно съответства на всеки въпрос.

Анкетата е анонимна!

1. В какво качеството ползвате административните услуги

Физическо лице Търговец НПО Публичен сектор

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Да Не

В рамките на проект №13-31-10 „Въвеждане и сертифициране на система за управление на качеството в Министерство на околната среда и водите“, изпълняван по Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейски съюз чрез Европейски социален фонд.

3. Откъде получихте информация за административните услуги?

- От нормативни документи
- От разговор с наш служител на „Зелен телефон“
- От нашата интернет страница
- От фронт офиса „На едно гише“
- От консултант

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ“, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

5. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

Да Не

Ако сте отговорили с „НЕ“, моля да посочите кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява

- Некомпетентни служители
- Нелюбезни служители
- Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
- Просрочена преписка
- Друго. Моля опишете:

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:

- Любезно отношение на служителите
- Компетентно отношение на служителите
- Предоставяне на услугите в срок
- Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
- Друго. Моля, опишете:

8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?

- Неприемлива
- Посредствена
- Удовлетворителна
- Напълно съм доволен

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги:

Благодарим Ви за отделеното време и внимание! Ние искрено вярваме, че попълнените от Вас отговори ще допринесат за подобряване на качеството на предоставяните от нас услуги!

Тази Анкетна карта е Приложение № 2 към Наръчник по управление на качеството на МОСВ и е с версия 1 от 28.08.2015 г.