

АНКЕТНА КАРТА

/във фронт-офис/

Здравейте,

Бихте ли желали да ни отделите малко време и да споделите с нас Вашата оценка за предоставянето на административни услуги от Община Варна!

Дата

№;

/Попълва се от анкетирания/

/Попълва се от служител/

1. Успяхте ли да получите необходимата Ви услуга?

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

да	1
не	2
в момента все още се изпълнява	3

2. От каква услуга се нуждаехте?

(моля, напишете)

.....

.....

3. 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

4. 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

5. 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

6. 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

7. 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

8. За какъв период от време беше предоставена услугата?

(моля, посочете само един отговор)

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

9. 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, портиер 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

10. Кой от следните начини би бил най-подходящ за Вас, за да получавате информация за търсените услуги?*(моля, да посочите до три отговора, като напишете цифрите 1, 2 и 3, степенувайки ги по важност)*

А) информация 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):.....	

11. Кои три показателя от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени във Вашата общинска администрация?*(моля, да посочите до три показателя като напишете цифрите 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 за плащане	
15) цената на услугата	
16) друго (моля, напишете) :	

12. ПОЛ

мъж	1
жена	2

13. Каква е Вашата възраст ?*(моля, посочете само един отговор)*

от 18 до 24 години	1
25 – 35 години	2
36 – 45 години	3
46 – 55 години	4
56 – 65 години	5
над 65 години	6

14. 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

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА И ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ !