

КАРТА ЗА ПРЯКО СТРУКТУРИРАНО ИНТЕРВЮ

Дата

№

1. Успяхте ли да получите необходимата Ви услуга?*(моля, посочете само един отговор)*

да	1
не	2
в момента все още се изпълнява	3

2. От какъв тип услуга се нуждаете?*(моля, посочете само един отговор)*

получаване на информация относно търсена от Вас услуга	1
услуги по гражданско състояние	2
услуги свързани с териториално селищното устройство	3
услуги свързани с местни данъци и такси	4
услуги свързани с разрешителни и/или регистрационни режими	5
друго <i>(моля, напишете):</i>	6

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. Според Вас, колко пъти е приемливо да идвате, за да бъде изпълнена услугата, от която се нуждаете?*(моля, посочете само един отговор)*

само веднъж	1
два – три пъти	2
повече от три пъти	3

5. С колко служители се срещнахте до този момент, във връзка с изпълнението на услугата, от която се нуждаете?*(моля, посочете само един отговор)*

един	1
двама	2
трима	3
повече от трима	4

6. Според Вас, колко е приемливият брой служители, с които трябва да се срещнете, за да получите услугата, от която се нуждаете?*(моля, посочете само един отговор)*

един	1
двама	2
трима	3
повече от трима	4

7. 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

8. Колко време според Вас е приемливо да се чака, 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

НА ВЪПРОСИ № 9 и №10 ОТГОВАРЯТ САМО РЕСПОНДЕНТИТЕ ПОСОЧИЛИ ОТГОВОР „ДА“ НА ПЪРВИ ВЪПРОС

9. За какъв период от време беше предоставена услугата?

(моля, посочете само един отговор)

за един ден	1
за два дни	2
за три дни	3
за една седмица	4
за две седмици	5
за повече от две седмици	6
друго (моля, напишете):	7

10. Бихте ли посочили в каква степен сте доволни от изпълнението на Вашата услуга, като цяло?

(моля, посочете само един отговор)

много недоволен	1
недоволен	2
средно	3
доволен	4
много доволен	5
Не желае да отговори/Без отговор	0

11. Ако трябва да оцените извършената/поискана услуга по всеки един от следните показатели, как бихте оценили, в каква степен сте доволни?

(моля, отбелязвайте на всеки ред съответното число за степента на удовлетвореност. Степен на удовлетвореност: 1 - много недоволен; 2 – недоволен; 3 – средно; 4 – доволен; 5 - много доволен; 0 - Без отговор.)

А) срокове за изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
Б) компетентност при изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
В) място на изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
Г) отношение на служителите, с които имахте контакт при изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
Д) информация за търсената услуга	1	2	3	4	5	0
Е) цена на услугата	1	2	3	4	5	0

12. Бихте ли подредили по степен на важност за Вас следните показатели:

(моля, отбелязвайте на всеки ред съответното число за степен на важност. Степен на важност: 1 - съвсем маловажен; 2 – маловажен; 3 – средно; 4 – важен; 5 - много важен; 0 - Без отговор)

А) срокове за изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
Б) компетентност при изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
В) място на изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
Г) отношение на служителите, с които имахте контакт при изпълнение на услугата	1	2	3	4	5	0
Д) информация за търсената услуга	1	2	3	4	5	0
Е) цена на услугата	1	2	3	4	5	0

13. Когато дойдохте да получите услугата, от която се нуждаехте, как се ориентирахте къде трябва да поставите въпроса, който Ви интересува ?

(моля, посочете само един отговор)

лесно, предварително знаех към кого да се обърна, идвал съм много пъти	1
лесно, предварително се информирах	2
лесно, имаше човек, когото да попитам	3
лесно, ориентирах се сам, според указанията	4
отне ми доста време – няма подходящи източници на информация (указания, схеми, служител и т.н.)	5
друго (моля, посочете):	6

14. Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?

(моля, посочете само един отговор)

да	1
не	2
все още не зная	3

15. Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос ?

(моля, посочете до три отговора)

предварително потърсих информация за дейността на администрацията на сайта на общината	1
предварително се обадох по телефона	2
предварително говорих с приятели/познати, които са имали същия проблем	3
предварително говорих с познати, които работят в администрацията	4
информирах се от информационните табла в информационния център на общината	5
много пъти съм идвал и познавам процедурите	6
друго (моля, напишете):.....	7

16. 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):.....	

17. 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

18. Потърсихте ли предварително човек, който да Ви насочи към служител, който да Ви помогне ?

(моля, посочете само един отговор)

да	1
не	2
не желая да отговоря	3

19. Как, според вас, биха реагирали служителите, ако им предложите пари, за да решат Вашия проблем ?

(моля, посочете само един отговор)

предполагам, че биха ме изгонили или биха направили скандал	1
предполагам, че биха отказали категорично	2
не зная как биха реагирали	3
мисля, че биха се заинтересували от сумата	4
смятам, че биха приели	5
не желая да отговоря	6

20. Удовлетворява ли Ви организацията на административното обслужване във Вашата общинска администрация?

(моля, посочете само един отговор, според степента на Вашата удовлетвореност)

много недоволен	1
недоволен	2
средно	3
доволен	4
Много доволен	5
без отговор/не желае да отговори	0

21. Кои, според Вас, са основните проблеми при функционирането на общинската администрация?
(моля, посочете на всеки ред по един отговор)

	Да	Не
А) липса на достатъчно квалифицирани служители	1	2
Б) ниски трудови възнаграждения	1	2
В) липса на мотивация сред служителите	1	2
Г) високо равнище на корупцията	1	2
Д) несъвършенства в нормативната база	1	2
Е) друго (моля, посочете)	1	2

22. Кои три показатели 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	
8) местоположението на центъра за административно обслужване	
10) вежливостта на служителите в центъра за административно обслужване	
11) компетентността на служителите в центъра за административно обслужване	
12) бих направил/а така, че да има готови формуляри	
13) да има инструкции за попълване на формулярите	
14) да са по-разбираеми инструкциите за попълване на формулярите	
15) начините за плащане	
16) цената на услугата	
17) друго (моля, напишете) :	

23. Считате ли, че във Вашата общинска администрация се назначават само достатъчно добре подготвени специалисти ?

(моля, посочете само един отговор)

да, категорично	1
да, но само в отделни сектори	2
не	3

24. Според вас, кои обстоятелства могат да предизвикат случаи на корупция в общинската администрация ?

(можете да посочите повече от един отговор)

ниското заплащане	1
липсата на контрол	2
зависимостта от политиките	3
зависимостта от бизнеса	4
не считам, че в нашата администрация има корупция	5
друго(моля, напишете):.....	6

25. През последната година колко често Ви се е налагало да ползвате услугите на общинската администрация?

(моля, посочете само един отговор)

един път	1
от два до три пъти	2
ежемесечно	3
повече от веднъж месечно	4
Друго (моля, посочете):	5

26. Как преценявате обслужването в общинската администрация през последната година?*(моля, посочете само един отговор)*

стана още по-добро	1
остана същото – добро	2
промени се от лошо към добро	3
промени се от добро към лошо	4
остана същото - лошо	5
стана още по-лошо	6

27. До този момент имали ли сте и друга възможност да дадете своята оценка за организацията на административното обслужване?*(моля, посочете само един отговор)*

да	1
не	2

НА СЛЕДВАЩИЯ ВЪПРОС ОТГОВАРЯТ САМО ОНЕЗИ, КОИТО СА ДАЛИ ОТГОВОР „ДА“ на Въпрос № 27**28. Бихте ли посочили по какъв начин?***(моля, посочете толкова отговори, колкото е необходимо)*

подавал съм мнения и препоръки в специална кутия в центъра за обслужване на граждани	1
подавал съм писмени предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др	2
попълвал/а съм анкетна карта в центъра за обслужване на граждани	3
анкетиран съм в социологическо проучване	4
давал съм оценка чрез интернет страницата на общината	5
друго (моля, посочете):	6

29. Бихте ли посочили какъв е предпочитаният от Вас начин да дадете Вашата оценка за организацията на административното обслужване?*(моля, да посочите до три начини като напишете цифрите 1, 2 и 3, степенувайки ги според Вашето предпочитание)*

специална кутия за мнения и препоръки в центъра за обслужване на граждани	1
писмени предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др	2
анкетна карта в центъра за обслужване на граждани	3
социологическо проучване	4
анкетна карта в интернет страницата на общината	5
чрез специализирани технически средства в момента на предоставяне на услугата	6
друго (моля, посочете):	7

30. Бихте ли посочили какъв е предпочитаният от Вас начин да получите информация за резултата от Вашата оценка за организацията на административното обслужване?*(моля, да посочите до три начини като напишете цифрите 1, 2 и 3, степенувайки ги според Вашето предпочитание)*

обществено обсъждане и консултиране с представители на гражданското общество	1
информационни материали в средствата за масова информация	2
информационни материали в интернет страницата на общината	3
писмен отговор	4
друго (моля, посочете):	5

31. Услугата, от която се нуждаете 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

32. 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

33. Какво завършено образование имате ?*(моля, посочете само един отговор)*

основно и по-ниско	1
средно	2
средно специално и/или полувисше	3
висше	4

34. ПОЛ

мъж	1
жена	2

35. Работите ли в момента?*(моля, посочете само един отговор)*

да – имам собствен бизнес	1
да – в частна фирма	2
да – служител съм в администрация	3
не – безработен	5
не – домакиня съм	6
не – по майчинство съм	7
не – ученик/а, студент/а	8
не – пенсионер/а	9
не работя по други причини	10
не желае да отговори	11

36. Вие живеете?*(моля, посочете само един отговор)*

в общинския център	1
в населено място в общината	2
не живея на територията на общината, но работя и/или имам бизнес тук	3

Благодарим Ви за отзивчивостта и отделеното време !