

Приложение 5

АНКЕТНА КАРТА ЗА ТЕЛЕФОННО ИНТЕРВЮ

Дата	№
------	---------

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

1. Ползвали ли сте услуги предоставяни от Община Варна през последните два/ три/ шест месеца?

да	1
не	2

Ако лицето отговори отрицателно, прекратявайте интервюто, като му благодарите за отзивчивостта. Ако лицето отговори, че е ползвало услуги, продължете с интервюто

2. Каква услуга сте ползвали?

(моля, посочете)

.....
.....

3. Къде беше предоставена услугата /район/ административно звено/?

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

Община Варна	1
Дирекция „Местни данъци“, офис на бул.„Ген.Колев“ 92	2
Дирекция „Местни данъци“, офис на бул.„Сливница“ 191	3

4. 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

5. Кои показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени във Вашата общинска администрация? Моля, да дадете до три отговора, като ги степенувате по важност

(напишете цифрите 1, 2 и 3, степенувайки ги по важност)

1) сроковете за предоставяне на услугите	
2) броя на контактите, необходими за получаване на услугата	
3) по-строг контрол върху дейността на служителите	
4) условията на работа в центъра за административно обслужване	
5) да има повече информация за гражданите	
6) информацията, която се дава да е по-разбираема	
7) работното време на центъра за административно обслужване	
8) отношение на служителите /вежливост, коректност/ в центъра за административно обслужване	
9) компетентността на служителите в центъра за административно обслужване	
10) начините за плащане	
11) цената на услугата	
12) друго <i>(моля, напишете)</i> :	

6. Считате ли, че сте добре информирани за услугите, които общината предлага?

(моля, посочете само един отговор)

да	1
не	2

7. Кой от следните начини би бил най-подходящ за Вас, за да получавате информация за търсените услуги?

(моля, да посочите до три отговори, 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) радио	
Ж) телевизия	
З) вестници	
И) други <i>(моля, напишете)</i> :.....	

Благодарим Ви за отзивчивостта и отделеното време !