**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 🗆

**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:

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

**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.