**Уважаема/ми Госпожо/Господине,**

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на Регионална инспекция по околната среда и водите-Бургас(РИОСВ) информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи административните услуги предоставяни от РИОСВ-Бургас.

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

**Анкетата е анонимна!**

1. **В какво качество използвате административни услуги?**

Физическо лицеТърговецНПОПубличен сектор

1. **Как бихте оценили удовлетвореността си от използването на нашите услуги?**

 Напълно съм удовлетворен

 По скоро съм удовлетворен

 По-скоро не съм удовлетворен

 Не съм удовлетворен

 Друго

1. **Как бихте оценили качеството на предлаганите от нас услуги?**

 Много добро

 Добро

 Задоволително

 Лошо

1. **Каква е оценката Ви за предлаганото от нас обслужване?**

**** Много добра

 Добра

 Задоволителна

 Ниска

1. **Служителите отнасят ли се към Вас вежливо и с уважение?**

 Да

 Не

1. **Как бихте оценили компетентността на нашите служители?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  **Учтивост** |  Недоволен |  Средно |  Доволен |
|  **Компетентност** |  Недоволен |  Средно |  Доволен |
|  **Комуникация с Вас** |  Недоволен |  Средно |  Доволен |
|  **Цялостна оценка** |  Недоволен |  Средно |  Доволен |

1. **До каква степен сте доволни от времето, за което бяхте обслужен от наш служител?**

**** Много недоволен

 Недоволен

 Доволен

 Много доволен

|  |
| --- |
| 1. **За колко време бяхте обслужени?**
 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | до 10 минути |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | до 20 минути |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | до 30 минути |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | над 30 минути |
|  |

 |

1. **Какво бихте желали да подобрим?**
2. **Използвали ли сте до сега услуги на РИОСВ-Бургас?**

 Да

 Не

1. **Какъв е вида на използваната от Вас услуга? Моля, посочете.**
2. **Информацията поместена в интернет страницата ни и на информационните табла описва ли ясно, разбираемо, точно и пълно извършваните от нас услуги?**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Да |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Не |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Отчасти |
|  |

 |
|  |
| 1. **Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас административна услуга?**

ДаНе**Ако сте отговорили с „Не“, моля посочете кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:** |
|  |
| **14. Каква е Вашата оценка за качеството на извършваните услуги?** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Отлично |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Много добро |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Добро |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Задоволително |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Лошо |
|  |

 |
|  |
| **15. Обстановката в която се предоставят услугите:** |
|   |

|  |
| --- |
| **Да** |

 |

|  |
| --- |
| **Не** |

 |
| Достъпът до сградата е лесен |

|  |
| --- |
|  |

 |

|  |
| --- |
|  |

 |
| Ориентирането в сградата е лесно |

|  |
| --- |
|  |
|  |

 |

|  |
| --- |
|  |
|  |

 |
|  |

|  |
| --- |
| **16. Кои елементи от обслужването, според Вас се нуждаят от подобрение?** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Достъпът до информация |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Качеството на предоставяната информация |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количеството на предоставяната информация |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Отношението на служителите |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Компетентността на служителите |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Не мога да преценя |
|  |

 |
|  |
| **17. Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с РИОСВ-Бургас?** |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Личен контакт на място |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | По пощата, с куриер |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Електроннна поща, обратна връзка от интернет страницата |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Телефон |

 |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | Друго |
|  |

 |

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