**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!**