****

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ОКОЛНА СРЕДА**

**АНКЕТНА КАРТА**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

Анкетната карта е създадена, за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция по околна среда (ИАОС). Ще Ви бъдем благодарни, ако отделите няколко минути за попълването ѝ като маркирате отговора, който най-точно отразява Вашето мнение.

1. **Използвали ли сте до сега услуги, предоставяни от администрацията ни?**

[ ] да

[ ] не

1. **Колко често ползвате услугите, предоставяни от ИАОС?**

[ ] За първи път използвам услуга

[ ] Един път на няколко години

[ ] Няколко пъти годишно

[ ] Всеки месец

[ ] Много често

1. **От къде получихте информация за предоставяните от ИАОС услуги?**

[ ] Медии

[ ] Интернет

 [ ] Нормативни документи

[ ] Информационно табло

[ ] Роднини / приятели / познати

[ ] От личен разговор със служител от Агенцията

[ ] От телефонен разговор със служител от Агенцията

1. **Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от ИАОС?**

[ ] да

[ ] не

[ ] не мога да преценя

1. **Информацията за услугите (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна и лесно разбираема?**

[ ] да

[ ] не

[ ] не мога да преценя

1. **Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като:**

ясни и лесно разбираемида [ ]  не [ ]

точни да [ ]  не [ ]

пълни да [ ]  не [ ]

1. **Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от ИАОС?**

[ ] да

[ ] не

1. **За колко време бяхте обслужен/а?**

[ ] до 10 минути

[ ] до 20 минути

[ ] над 20 минути

1. **Служителите от центъра за административно обслужване са се отнесли към Вас:**

вежливо и с уважение да[ ]  не[ ]

формално и нелюбезно да[ ]  не[ ]

с разбиране на проблема да[ ]  не[ ]

1. **Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?**

[ ] да

[ ] не

[ ] не мога да преценя

1. **Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?**

[ ] да

[ ] не

[ ] не мога да преценя

1. **Ако сте отговорили положително на въпроси 10 и 11, бихте ли посочили кое според Вас създава условия за корупция?**

[ ] усложнени процедури при подаване на документи

[ ] създаването на формални пречки от страна на служители

[ ] друго мнение (моля посочете)



1. **Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрение?**

[ ] Достъпът до информация за предоставените услуги

[ ] Качеството на предоставената информация

[ ] Отношението на служителите към клиентите

[ ] Компетентността на служителите

[ ] Друго, уточнете

