****

**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

