

АНКЕТНА КАРТА

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

Оценяваме готовността и желанието Ви да споделите мненията, очакванията и препоръките си. Настоящата анкета е анонимна и данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от Информационен център на Министерството на отбраната (Центъра) административни услуги.

Ценим високо Вашето мнение и най - учтиво Ви молим да вземете участие в попълването на анкетата.

Общи въпроси:

1. Колко често използвате административните услуги, предоставяни от Центъра:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.
- Рядко

2. Срегнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавате административна услуга от Центъра:

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърляха ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разнопосочна информация от различни хора;
- Не беше спазен срока, обявен за предоставяне на услугата;
- Друго (моля, опишете)

Предоставяне на административни услуги:

3. Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви:

- Под 10 минути;
- Под 20 минути;
- Повече (моля, посочете колко)

4. Получихте ли компетентна информация от служителите на Центъра в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:

- Да;
- Не (моля, уточнете)

5. Колко контакта осъществиха с Вас, за да получите услугата (изберете видовете контакт: лична среща, отделен телефонен разговор, писмо, факс, електронно писмо):

Брой контакти	Лична среща	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повече от 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Какъв според Вас е приемливият брой контакти за получаване на услугата:

- Един;
- До три;
- До седем;
- Повече (моля, опишете колко)

7. Беше ли услугата предоставена без грешка:

- Да;
- Не;

Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получаваште услугата

8. Служителите бяха:

	Да	Не
Вежливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Моля посочете Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте:

- Отлично;
- Много добро;
- Добро;
- Задоволително;
- Лошо.

10. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;
- Бързината на обслужване;
- Отношението на служителите;
- Знанията и уменията на служителите;
- Друго (моля, посочете)

Достъпност:

11. Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга:

- Потърсих в интернет;
- От познати;
- От адвокат;
- Друго (моля, посочете)

12. Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услугата:

- Лесно, попълних всичко самостоятелно;
- Беше ми необходима професионална помощ (агенция, адвокат);
- Помогнаха ми на място в Центъра.

13. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (моля, напишете цифрите 1, 2 и 3 пред три от изброените начина, като ги степенувате по предпочитание):

- Лично;
- Интернет (електронна услуга);
- Електронна поща;
- Обикновена поща/куриер;
- Други (моля, опишете)

14. По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административна услуга:

- На място;
- По телефон;
- По e-mail;
- Друг начин (моля, уточнете)

Информация за Вас:

15. Посочете пол:

- Мъж;
- Жена.

16. Посочете, в коя възрастова група попадате:

- До 19 години;
- 19 - 26 години;
- 27 - 64 години;
- Над 64 години.

17. Посочете образование:

- Начално;
- Средно;
- Висше;
-

18. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

- Безработен;
- Нает;
- Самонает;
- Неактивен.

19. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужването в Центъра:

:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

БЛАГОДАРИМ ВИ!