

АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми партньори,

Настоящата анкетна карта е анонимна. Съдържа въпроси, чрез които ръководството на РИОСВ-Русе търси мнението на Вас – потребителите на нашите услуги, за да придобие представа на какво ниво са и да предприеме мерки за повишаване удовлетвореността от обслужването и повишаване качеството на работа в звено „Административно обслужване”.

1. В качеството на какъв ползвате услугите на РИОСВ-Русе?

- *Физическо лице*
- *Представител или служител на юридическо лице*
- *Представител на държавната администрация*

2. Колко често ползвате административните услуги на РИОСВ-Русе?

- *Много често*
- *Често*
- *Рядко*
- *Много рядко*
- *Само при необходимост*

3. От къде се информирате за предлаганите услуги в „Административно обслужване”?

- *От информационното табло*
- *Предварително съм информиран*
- *Предпочитам да ми бъде разяснено*
- *Консултация с експерт*

4. Считате ли, че експертите на РИОСВ притежават необходимата компетентност?

- *Да, напълно*
- *Задоволителна*
- *Недостатъчна*
- *Не*
- *Има какво да се желае*

5. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РИОСВ-Русе за бързо разрешаване на Вашия проблем/казус/въпрос?

- *Да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия*
- *Да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняване на допуснатите грешки*
- *Не, служителят работеше мудно и не се отнесе с нужното внимание*
- *Не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително*

6. Отчитате ли подобряване на обслужването, в сравнение с предишни периоди, когато сте използвали услугите на РИОСВ-Русе?

- *Да, определено*

- По-скоро – да
- Не намирам разлика
- Не

7. Очаквате ли да се сблъскате с явлението корупция в качеството си на потребител /бенефициент/ на административните услуги на РИОСВ-Русе?

- Да, очаквам
- Не, но бих реагирал адекватно
- Нямам такава нагласа

8. Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп или сте жертва на подобно отношение?

- Ще информирам ръководството на РИОСВ или МОСВ
- Ще информирам комисията за координация на работата по борба с корупцията
- Ще сезирам медиите
- Няма да реагирам

9. Бихте ли използвали кутията за мнение и сигнали, в случай, че не сте удовлетворен от обслужването или се сблъсквате с явлението корупция?

- Да, определено
- Може би
- Не, ще информирам лично ръководството
- Не съм убеден, че мнението ми ще се вземе под внимание

10. Отбележете кой от изброените елементи е най-съществен за ефективното функциониране на звеното за обслужване?

- Бързина на обслужване
- Компетентно обслужване
- Качество на издадените документи

11. Тръгвате ли си удовлетворен след посещението в „Административно обслужване“?

- Да, напълно
- Може да се каже
- Не винаги
- По-често- не

12. Имате ли конкретни препоръки във връзка с предоставяните административни услуги, достъпа до информация и участие на обществеността в обсъждането на въпроси в областта на околната среда и водите?

.....
.....
.....

Благодарим Ви, че отделихте време за попълване на анкетата!

АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми партньори,

Настоящата анкетна карта е анонимна. Съдържа въпроси, чрез които ръководството на РИОСВ-Русе търси мнението на Вас – потребителите на нашите услуги, за да придобие представа на какво ниво са и да предприеме мерки за повишаване удовлетвореността от обслужването и повишаване качеството на работа в звено „Административно обслужване“.

1. В качеството на какъв ползвате услугите на РИОСВ-Русе?

- Физическо лице*
- Представител или служител на юридическо лице*
- Представител на държавната администрация*

2. Колко често ползвате административните услуги на РИОСВ-Русе?

- Много често*
- Често*
- Рядко*
- Много рядко*
- Само при необходимост*

3. От къде се информирате за предлаганите услуги в „Административно обслужване“?

- От информационното табло*
- Предварително съм информиран*
- Предпочитам да ми бъде разяснено*
- Консултация с експерт*

4. Считате ли, че експертите на РИОСВ-Русе притежават необходимата компетентност?

- Да, напълно*
- Задоволителна*
- Недостатъчна*
- Не*
- Има какво да се желае*

5. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РИОСВ-Русе за бързо разрешаване на Вашия проблем/казус/въпрос?

- Да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия*
- Да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняване на допуснатите грешки*
- Не, служителят работеше мудно и не се отнесе с нужното внимание*
- Не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително*

6. Отчитате ли подобряване на обслужването, в сравнение с предишни периоди, когато сте използвали услугите на РИОСВ-Русе?

- Да, определено*
- По-скоро – да*
- Не намирам разлика*
- Не*

7. Очаквате ли да се сблъскате с явлението корупция в качеството си на потребител /бенефициент/ на административните услуги на РИОСВ-Русе?

- Да, очаквам
- Не, но бих реагирал адекватно
- Нямам такава нагласа

8. Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп или сте жертва на подобно отношение?

- Ще информирам ръководството на РИОСВ или МОСВ
- Ще информирам Комисията за координация на работата по борба с корупцията
- Ще сезирам медиите
- Няма да реагирам

9. Бихте ли използвали кутията за мнение и сигнали, в случай, че не сте удовлетворен от обслужването или се сблъскате с явлението корупция?

- Да, определено
- Може би
- Не, ще информирам лично ръководството
- Не съм убеден, че мнението ми ще се вземе под внимание

10. Отбележете кой от изброените елементи е най-съществен за ефективното функциониране на звеното за обслужване?

- Бързина на обслужване
- Компетентно обслужване
- Качество на издадените документи

11. Тръгвате ли си удовлетворен след посещението в „Административно обслужване“?

- Да, напълно
- Може да се каже
- Не винаги
- По-често-не

12. Имате ли конкретни препоръки във връзка с предоставяните административни услуги, достъпа до информация и участие на обществеността в обсъждането на въпроси в областта на околната среда и водите?

.....

.....

.....

.....

.....

Благодарим Ви, че отделихте време за попълване на анкетата!

гр. Русе,2010 г.