

АНКЕТНА КАРТА

ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Уважаеми клиенти,

Вашето мнение е важно за нас. Ще сме Ви благодарни, ако го споделите чрез попълване на тази анонимна анкетна карта. Отговорите Ви ще ни помогнат да подобрим нашата работа и обслужването на клиентите. Попълнената анкета предайте на гишето за обслужване, пуснете в кутията за мнения или, ако е в електронен вид, изпратете на адрес: g;malina.bg
Предпочетения от Вас отговор отбележете с X.

Благодарим Ви предварително за участието в анкетата!

I. Достъп до информация

Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Горна Малина?

- да
- не
- не мога да преценя

По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

- чрез обслужващите служители/лично/
- чрез информационните табла
- чрез интернет сайта
- по друг начин

II. Качество на информацията

Получената информация и обяснения, които дават служителите са:

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| - ясни и лесно разбираеми | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| - точни | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| - пълни | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |

III. Отношение на служителите

Служителите от Центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас:

- | | | |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| - вежливо и с уважение | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| - формално и нелюбезно | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |
| - с разбиране на проблема | да <input type="checkbox"/> | не <input type="checkbox"/> |

IV. Качество на обслужването

Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

- да
- не

Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- да
- не

Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?

- да
- не

V. Корупционни практики

Според Вас има ли прояви на корупция в общината?

- да
- не

Кое според Вас създава условия за корупция ?

- усложнени процедури при подаване на документи
 - създаването на формални пречки от страна на служителите
 - друго мнение/моля посочете/.....
-
-

VI. Приоритети за подобрения

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

- достъп до информация;
- качество на предоставяната информация;
- отношение на служителите към клиента;
- качество на обслужването;
- борба с корупцията.

VII. Електронни услуги

Запознати ли сте с електронните услуги, които предлага общината?

- да
- не

Ако отговора на предходния въпрос е Да, моля отговорете колко пъти сте се възползвали от тях?

- 1;
- 2;
- повече;

Ако отговора на предходния въпрос е Да, моля отговорете колко пъти сте се възползвали от тях?

- 1;
- 2;
- повече;

Смятате ли, че трябва да се предлагат повече он-лайн услуги?

- да
- не

Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Горна Малина

.....

.....

.....
.....

Дата: