

## АНКЕТА

**за взаимодействието на държавните служители с гражданите и  
удовлетвореността им от предоставените административни услуги**

Моля, отбележете желаните отговор с "X"

### Част I

**1. Досега използвали ли сте услугите на администрацията на Областна дирекция „Земеделие“- Велико Търново /ОДЗ/ и териториалните и звена Общинските служби по земеделие /ОСЗ/?**

ДА	НЕ
----	----

**2. Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предлага Областна дирекция „Земеделие” - Велико Търново и териториалните и звена Общинските служби по земеделие?**

ДА, ВЕДНАГА	ДА, НО ПЪРВО ТРЯБВАШЕ ДА ПОПИТАМ	НЕ, ОТНЕ МИ ДОСТА ВРЕМЕ	НЕ, ОКАЗА СЕ ПО- ТРУДНО ОТКОЛКОТО ОЧАКВАХ
----------------	--	-------------------------------	---

**3. Успяхте ли да получите необходимата информация?**

ДА	НЕ
----	----

**4. Имаште ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите запитването си?**

ДА	НЕ
----	----

**5. Информацията на информационните табла в ОДЗ/ОСЗ е:**

**5.1. Достъпна**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**5.2. Изчерпателна**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**5.3. Разбираема**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**6. Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото?**

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

**7. Информацията, която получихте от служителите в Звеното за административно обслужване на ОДЗ/ОСЗ е:**

**7.1. Ясна / лесно разбираема**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**7.2. Изчерпателна**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**7.3. Точна**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**8. Ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите в Звеното за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответния експерт в ОДЗ/ОСЗ или компетентната институция?**

ДА	НЕ
----	----

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

5 мин.	15 мин.	30 мин.	ПОВЕЧЕ
--------	---------	---------	--------

**10. Успяхте ли да получите необходимата услуга?**

ДА	НЕ
----	----

**11. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**12. Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?**

САМО ВЕДНЪЖ	ДВА, ТРИ ПЪТИ	НЯКОЛКО ПЪТИ	ВСЕ ОЩЕ НЕ СЪМ ПРИКЛЮЧИЛ/А
----------------	------------------	-----------------	-------------------------------

**13. Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?**

ДА	НЕ	ВСЕ ОЩЕ НЕ ЗНАЯ
----	----	-----------------

**14. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ОДЗ/ОСЗ ?**

ОТЛИЧНО	ДОБРО	ЛОШО	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
---------	-------	------	-----------------------

**15. Удобно ли е за Вас работното време за прием на граждани?**

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

**16. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? /моля, отбележете само един отговор/**

ДОСТЪПЪТ ДО ИНФОРМАЦИЯ	КОЛИЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ	КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ
ОТНОШЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ ВАС	ОБСТАНОВКАТА, В КОЯТО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ УСЛУГИТЕ	ДРУГО. МОЛЯ, ПОСОЧЕТЕ

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

17. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?

ДА	НЕ	НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ
----	----	--------------------

18. Как, според Вас, биха реагирали служителите, ако им предложите пари, за да решат Вашия проблем?

ПРЕДПОЛАГАМ, ЧЕ БИХА МЕ ИЗГОНИЛИ ИЛИ БИХА НАПРАВИЛИ СКАНДАЛ	ПРЕДПОЛАГАМ, ЧЕ БИХА ОТКАЗАЛИ КАТЕГОРИЧНО	НЕ ЗНАЯ КАК БИХА РЕАГИРАЛИ
МИСЛЯ, ЧЕ БИХА СЕ ЗАИНТЕРЕСУВАЛИ ОТ СУМАТА	СМЯТАМ, ЧЕ БИХА ПРИЕЛИ	

19. Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?

ДА	НЕ
----	----

20. Смятате ли, че служителите в администрацията на ОДЗ/ОСЗ са достатъчно добре подготвени специалисти?

ДА	НЕ
----	----

**Част II.**

*За по-голяма яснота в тълкуването на отговорите събираме информация за Вас, която ще ни помогне да планираме и подобрим качеството на предоставяните Ви услуги. Бихме се радвали, ако отговорите и на въпросите по – долу.*

1. Пол

ЖЕНСКИ	МЪЖКИ
--------	-------

2. Възраст

18-14 Г.	25-34 Г.	35-49 Г.	50-64 Г.	НАД 65 Г.
----------	----------	----------	----------	-----------

3. Работите ли в момента?

ДА	НЕ
----	----

4. Ако не работите, то Вие сте:

ПЕНСИОНЕР	УЧАЩ	НА СОЦИАЛНИ ПОМОЩИ	ДРУГО. МОЛЯ, ПОСОЧЕТЕ
-----------	------	--------------------	-----------------------

.....

5. До кои от долупосочените имате достъп? Отбележете всички, които се отнасят за Вас.

КОМПЮТЪР	ИНТЕРНЕТ	ФАКС	ЕЛЕКТРОННА ПОЩА
----------	----------	------	-----------------

6. Какво образование имате към момента?

НЕЗАВЪРШЕНО СРЕДНО УЧИЛИЩЕ	ЗАВЪРШЕНО СРЕДНО УЧИЛИЩЕ	НЕЗАВЪРШЕНО НАД СРЕДНОТО ОБРАЗОВАНИЕ
ЗАВЪРШЕН КОЛЕЖ/УНИВЕРСИТЕТ	ДИПЛОМИРАН ВИСШИСТ	

7. Къде е постоянното Ви пребиваване?

ОБЛАСТ ВЕЛИКО ТЪРНОВО	ДРУГА ОБЛАСТ В СТРАНАТА	ИЗВЪН СТРАНАТА
--------------------------	----------------------------	----------------

**АНКЕТАТА Е АНОНИМНА**

*Информацията от анкетните карти ще бъде използвана само и изключително от служителите на Областна дирекция „Земеделие” – Велико Търново с цел подобряване на административното обслужване на физическите и юридическите лица.*

След попълване на анкетата, моля пуснете същата в пощенската кутия до таблото за съобщения.

Благодарим Ви, че попълнихте анкетната карта!