***Приложение № 3***

към чл. 56, ал. 2, т. 1 от

Вътрешни правила за организацията на

административното обслужване в ИАСАС

**АНКЕТНА КАРТА**

**УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,**

Настоящата анкета е **анонимна**. Данните от нея ще бъдат използвани единствено за статистически цели за набелязване на мерки за повишаване на качеството на предлаганите от ИАСАС административни услуги.

**Общи въпроси:**

1. Използвали ли сте досега някоя от административните, услуги, предоставяни от ИАСАС:

□ ДА;

□ НЕ;

2. Колко често използвате административните услуги, предоставяни от ИАСАС:

□ За първи път;

□ Регулярно;

□ При необходимост.

□ Рядко

3. Срещнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавахте административна услуга от ИАСАС:

□ 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, посочете)

**Предоставяне на административни услуги:**

4. За колко време бяхте обслужени:

□ Под 10 минути;

□ Под 20 минути;

□ Повече ..............................................

(моля, посочете колко)

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

□ Да;

□ Не …………………...........................………………………………………………………………………….

 (моля, уточнете)

6. Беше ли услугата предоставена без грешка:

□ Да;

□ Не ……………………………………...........................……………………………………………………….

 (Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получавахте услугата)

7. Служителите бяха:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Да | Не |
| Вежливи | □ | □ |
| Търпеливи | □ | □ |
| Компетентни | □ | □ |
| Разполагаха с актуална информация | □ | □ |

8. Информацията, която получихте от служителите в Центъра за административно обслужване, беше:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Да | Не |
| Изчерпателна | □ | □ |
| Разбираема | □ | □ |
| Точна | □ | □ |

9. Считате ли, че установеното приемно време в ЦАО на ИАСАС за извършване на административни услуги е достатъчно и удобно за Вас:

□ Да;

□ Не;

10. Доволни ли сте от нивото на административно обслужване в ИАСАС:

□ Да;

□ Не;

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

□ Отлично;

□ Много добро;

□ Добро;

□ Задоволително;

□ Лошо.

12. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрение:

□ Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;

□ Бързината на обслужване;

□ Отношението на служителите;

□ Знанията и уменията на служителите;

□ Друго: ...................................................................................................................

(моля, посочете)

**Достъпност:**

13. От къде получихте първоначалната информация за предоставяните от ИАСАС административни услуги (възможен е повече от един отговор):

□ От нормативни документи;

□ От телефонен разговор със служител от администрацията;

□ От интернет страницата на ИАСАС;

□ От информационното табло на ИАСАС;

□ От роднини, приятели, познати;

□ Друг източник на информация: ..............................................................................

(моля, посочете)

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

□ Лесно, попълних всичко самостоятелно;

□ Беше ми необходима професионална помощ;

□ Помогнаха ми на място в ИАСАС.

15. Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услуги (може да се посочат и повече от един отговори):

□ Лично;

□ Интернет (електронна услуга);

□ Електронна поща;

□ Обикновена поща/куриер;

□ Друго: ...................................................................................................................

(моля, посочете)

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

□ На място;

□ По телефон;

□ По e-mail;

□ Друг начин: ..........................................................................................................

(моля, посочете)

**Информация за Вас:**

17. Посочете пол:

□ Мъж;

□ Жена.

18. Посочете, в коя възрастова група попадате:

□ До 19 години;

□ 19 - 26 години;

□ 27 - 64 години;

□ Над 64 години.

19. Посочете образование:

□ Начално;

□ Средно;

□ Висше;

□ ..............................................................................................................................

20. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

□ Работодател;

□ Работещ;

□ Безработен;

□ Пенсионер;

□ Учащ.

21. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужването в ИАСАС:

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ПОПЪЛВАНЕТО!**