Приложение № 3 към чл.26 от Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ИАБЧ

**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 административните услуги, предлагани от Изпълнителната агенция за българите в чужбина.

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

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

1. Срещнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавахте административна  
   услуга от ИАБЧ:

* 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 срокът, обявен за предоставяне на услугата;
* Друго (моля, опишете)

**Предоставяне на административни услуги:**

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

* по-малко от 10 минути;
* по-малко от 20 минути;
* повече (*моля, посочете колко*) ...........................................................

1. Получихте ли компетентна информация от служителите на ИАБЧ в отговор на Ваши

запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:

* Да;
* Не, защото *(моля, уточнете)*…………………………

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Брой контакти | Лична среща | Телефон | Е-mail | Писмо | Факс |
| Един | □ | □ |  | □ | □ |
| 2-3 | □ | □ | □ | □ | □ |
| 4-7 | □ | □ | □ | □ | □ |
| Повече от 7 | □ | □ | □ | □ | □ |

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

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

1. Беше ли услугата предоставена без грешка:

* Да;
* Не, защото…………………….

*Ако отговорът е „не“, моля, опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получавахте услугата*.

1. Вашите впечатления за служителите от Агенцията:

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

1. Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте:

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

1. 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:**

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

* Потърсих в интернет;
* От познати;
* От адвокат;
* Друго (*моля, посочете*) ………………………………..

1. 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 ……………………

1. 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*) ……………………

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

* На място;
* По телефон;
* По е-mail;
* Друг начин *(моля, уточнете) ………………………..*

**Информация за Вас:**

15. Посочете пол:

* Мъж
* Жена.

1. Посочете, в коя възрастова група попадате:

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

1. Посочете образование:

* Начално;
* Средно;
* Висше;
* Друго

1. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

* Безработен;
* Нает;
* Самонает;
* Неактивен.

1. Вашите препоръки за подобряване на административното обслужването в Изпълнителна агенция за българите в чужбина са: (*моля, уточнете*) ………………………………………

БЛАГОДАРИМ ВИ!