**АНКЕТА
ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИ**

**Уважаеми клиенти,**
Вашето мнение е изключително важно за Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на р. Дунав”. Ще Ви бъдем благодарни, ако споделите впечатленията си за качеството на административното обслужване , като попълните следната анкетна карта!

1. **Достъп до информация**

*Лесно ли намерихте информация за услугите, извършвани от ИАППД?*

 да

 не

 не мога да преценя

*По какъв начин получихте информация за предоставяните от агенцията услуги?*

 чрез служители от агенцията

 чрез информационните места в агенцията

 чрез интернет сайта

 чрез медии и/или социални мрежи

 по друг начин

1. **Използване на услуги**

*Моля посочете към коя потребителска група принадлежите:*

 Граждани;

 Бизнес;

 Неправителствена организация;

 Друго(уточнете): …………………………………………………………………………

*Моля отбележете коя от предоставените услуги най-често използвате:*

 Бюлетин за хидрометеорологичната и навигационна обстановка по река Дунав;

 Бюлетин за навигационно-пътевата обстановка в българския участък от река Дунав;

 Друга (моля уточнете): ………………..…………………………………………
………………………………………………………………………………

1. **Качество на информацията**

*Получената писмена информация и устни обяснения, които дават служителите са:*

* ясни и лесно разбираеми да  не 
* точни да  не 
* пълни да  не 
* навременни да  не 
1. **Отношение на служителите**

*Служителите от агенцията са се отнесли към Вас:*

* вежливо и с уважение да  не 
* формално и нелюбезно да  не 
* с разбиране на проблема да  не 
1. **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

1. **Канали за достъп до информация**

*Какви канали за достъп до предоставяните от ИАППД услуги предпочитате*

 По електронен път

 Консултации на място

 Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес

1. **Антикорупция**

*Според Вас, има ли корупция в ИА ППД?*

 Да, вече ми беше поискан подкуп;

 Индиректно ми беше подсказано как би се улеснило предоставянето на услугата;

 Не, няма такива впечатления.

*Предлагано ли Ви е да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?*

 Да

 Не

 Не мога да отговоря

 Моля, посочете паричната сума, вида на подаръка/услугата: …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

*Потърсихте ли извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по‑бързо предоставяне на административната услуга?*

 Да;

 Не;

 Не мога да отговоря

 *Според Вас, кои обстоятелства създават предпоставки за корупция в ИА ППД?*

 Създаване на пречки от страна на служители на Агенцията;

 Усложнени процедури при обработката на документите

 Други (моля, посочете) …………………………………………………………………

1. **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.

1. **Други препоръки за подобряване качеството на работа в Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на р. Дунав”**

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

**Анкетата е анонимна**

**Информацията от анкетните карти ще бъде използвана от ИА** **ППД изключително с цел подобряване административното обслужване на физическите и юридически лица.**

**Благодарим Ви, че попълнихте анкетната карта!**

**Дата:** .....................