

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 предлаганите от ДКХ административни услуги.

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 ДКХ:

- За първи път;
- Регулярно;
- При необходимост.

2. Срецнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавате административна услуга от ДКХ:

- Не можах да намеря информация за услугата;
- Прехвърляха ме от един служител на друг;
- Получих грешна информация;
- Получих разнопосочна информация от различни хора;
- Друго (моля, опишете).....

Предоставяне на административни услуги:

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

- Под 10 минути;
- Под 20 минути;
- Повече (моля, посочете колко)

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

- Да;
- Не (моля, уточнете).....

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

Брой контакти	Лична среща	Телефон	E-mail	Писмо	Факс
Един	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2-3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4-7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Повече от 7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

7. Беше ли услугата предоставена без грешка:

- Да;
- Не;

Ако отговорът е не, моля опишете грешките, с които се сблъскахте, докато получаваште услугата

.....

8. Служителите бяха:

	Да	Не
Вежливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Търпеливи	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Компетентни	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Разполагаха с актуална информация	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Отговаряха на очакванията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

10. Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация;
- Бързината на обслужване;
- Отношението на служителите;
- Знанията и уменията на служителите;
- Друго (моля, посочете)

Достъпност:

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

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

12. 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 ДКХ.

13. 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)

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

- На място;
- По телефон;
- По e-mail;
- Друг начин (моля, уточнете).....

Информация за Вас:

15. Посочете пол:

Мъж;

Жена.

16. Посочете, в коя възрастова група попадате:

До 19 години;

19-26;

27-64;

Над 64.

17. Посочете образование:

Начално;

Средно;

Висше;

.....

18. Посочете Вашия статус на пазара на труда:

Безработен;

Нает;

Самонает;

Неактивен.

19. Моля дайте препоръки за подобряване на административното обслужването в
Държавната комисия по хазарта:

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

БЛАГОДАРИМ ВИ!