

## АНКЕТНА КАРТА

за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в  
**РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - ЛОВЕЧ**

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО/ГОСПОДИНЕ,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на Регионално управление на образованието – Ловеч (РУО - Ловеч) информация, която да подпомогне по – доброто обслужване на потребителите, ползващи услугите на РУО – Ловеч.

*Моля отбележете със знака „X“ отговора, който според Вас най-точно съответства на всеки въпрос.*

**Анкетата е анонимна!**

**1. Ползвали ли сте до сега услугите на нашата администрация?**

да  не

**2. Лесно ли открихте информацията за интересуващата Ви административна услуга?**

да  не

**3. Откъде получихте информация за извършваните от РУО – Ловеч административни услуги?**

- От нормативни документи  
 От телефонен разговор със служител от администрацията  
 От интернет страницата на РУО – Ловеч  
 От информационното табло на РУО – Ловеч  
 От роднини, приятели, познати  
 От друг източник (моля посочете)

.....

**4. Информацията, която получихте от служителите на РУО- Ловеч е:**

Достъпна  да  не  
Изчерпателна  да  не  
Разбираема  да  не

**5. Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на:**

Компетентност

Компетентни  Имат знания, но не са достатъчни  Не са компетентни

Отношение към гражданите

Вежливо  Внимателно  Грубо  Пренебрежително

**6. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас Административна услуга?**

да  не

**7. Доволни ли сте от работното време на Звеното за административно обслужване?**

да  не

**8. Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас?**

- интернет страницата на РУО - Ловеч
- електронна поща
- обикновена поща
- телефон
- информационни табла
- друго (моля посочете).....

**9. Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?**

- ще информирам началника на РУО-Ловеч
- ще информирам министъра на образованието и науката
- ще се обърна към друг компетентен орган
- няма да реагирам

**10. За самите Вас:**

*Моля посочете само един отговор!*

- Вие сте?**                       Мъж                       Жена
- На колко години сте?**     до 25 г.       от 25 до 40 г.       от 41 до 55 г.       над 55 г.
- Вашето образование е :**     начално       основно               средно               висше

**11. Моля оценете качеството на административното обслужване при нас със скала от 1 до 4, където 1 е най-високото, а 4 най-ниското.**

- 1
- 2
- 3
- 4

**12. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Ловеч?**

.....

.....

.....

.....

Моля, поставете попълнената от Вас анкетна карта в кутията с надпис „Предложения, мнения и препоръки относно административното обслужване в РУО - Ловеч“ на етажа на РУО – Ловеч.

**Благодарим Ви за отделеното време и внимание!**