

Анкета за удовлетвореност от административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР)



Цел на проучването: получаване на обратна връзка за административното обслужване в КЕВР

Ползи от анкетата за потребителите: подобряване и оптимизиране на административното обслужване в КЕВР при осигуряване на поверителност на данните на анкетираните лица



Моля, да отделите 5 минути за попълване на настоящата анкета.

Вашето мнение е важно за нас!

Резултатите ще ни помогнат да подобрим административното обслужване в КЕВР!



1. Вие се обърнахте към КЕВР в качеството си на:

- ☐ Заявител на административна услуга, предоставяна от КЕВР
- ☐ Жалбоподател(потребител на услуги, предоставяни от енергийни предприятия и ВиК оператори)

2. По какъв повод се обърнахте към КЕВР?

- ☐ Подаване на заявление за предоставяне на административна услуга
- ☐ Подаване на жалба срещу енергийно предприятие или ВиК оператор
- ☐ Запитване за движението по преписка

3. Поводът, по който се обърнахте към КЕВР, за кой сектор се отнася?

- ☐ Електроенергетика



- ☐ Топлоенергетика



- ☐ Природен газ



- ☐ ВиК услуги



4. За какъв вид административна услуга, предоставяна от КЕВР, сте подали заявление?

.....

5. Клиент на кое енергийно дружество или ВиК оператор сте? (въпросът се отнася за потребители на услуги, предоставяни от енергийни предприятия и ВиК оператори)

.....

6. Как осъществихте комуникация с КЕВР?



- ☐ Лично със служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО)
- ☐ По телефона
- ☐ По електронна поща
- ☐ Чрез Единния портал за електронни административни услуги, предоставяни от КЕВР

7. Удобен ли е физическият достъп до ЦАО?

- ☐ Да
- ☐ Не (пояснете)
- ☐ Не мога да преценя

8. Удобно ли е работното време за прием на потребители в ЦАО от 9.00 до 17.30 ч.?

- ☐ Да
- ☐ Не (пояснете)
- ☐ Не мога да преценя

9. Колко време отне обслужването Ви от служителите в ЦАО?

- ☐ Между 5 и 10 мин.
- ☐ До 20 мин.
- ☐ Повече от 20 мин.



10. Предоставената Ви от служителите информация ясна и точна ли е?

- ☐ Да
- ☐ Не (пояснете)

11. Отнесоха ли се служителите вежливо и с уважение?

- ☐ Да
- ☐ Не (пояснете)

12. Как бихте оценили като цяло качеството на административно обслужване?

- ☐ Отлично
- ☐ Добро
- ☐ Лошо (пояснете)



13. Ако сте се обърнали към служителите по телефона, как бихте оценили обслужването като цяло по отношение на бързина, вежливост, полезност на предоставената информация?

- ☐ Отлично
- ☐ Добро
- ☐ Лошо (пояснете)



14. Как бихте оценили съдържанието на нашата интернет страница? <https://www.dker.bg>

- ☐ Добре подредено и информативно
- ☐ Объркващо
- ☐ Безинтересно
- ☐ Не съм запознат/а



15. Според Вас публикуваната информация в рубриката „Често задавани въпроси“ на интернет страницата ни, разбираема и полезна ли е?

- ☐ Да
- ☐ Не (пояснете)
- ☐ Не съм запознат/а

16. Ползвате ли информация от публичните регистри на КЕВР?

- ☐ Да
- ☐ Не
- ☐ Не съм запознат/а

17. Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на КЕВР?

- ☐ Интернет страницата на КЕВР
- ☐ Средствата за масово осведомяване
- ☐ Друг (посочете)

18. Какво бихме могли да подобрим в административното обслужване в КЕВР, за да отговорим по-добре на Вашите очаквания?

- ☐ Предоставянето на по-подробна и ясна информация на интернет страницата ни
- ☐ Отношението на служителите
- ☐ Удобството в зоната за потребители в ЦАО (пояснете)
- ☐ Друго (посочете)

19. Вашите конкретни предложения за подобряване на административното обслужване в КЕВР:

20. Данни за контакт (при желание): (три имена),

адрес: , телефон: 

електронен адрес: 

Благодарим Ви за съдействието!