



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Добрич

№ АСД-01-1

13.01.2015г.

ДО
Д-Р МАРГАРИТА НОВОСЕЛСКА
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ ДОБРИЧ

Д О К Л А Д
от

БОЖИДАР БОЖИЛОВ

Главен секретар на Областна администрация - Добрич

ОТНОСНО: *Изпълнение разпоредбите на Заповед РД-11-10-195 от 31.08.2012 год.*

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ,

Днес 13.01.2015 г., Комисията назначена със Заповед № РД-11-10-195/31.08.2012 г., отвори кутията за измерване на удовлетвореността на клиентите от качеството на административното обслужване, за което състави протокол.

В кутията бяха намерени 12 попълнени анкетни карти за периода: 01.07.2014г.- 13.01.2015г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

1. Анкети 12 броя се отнасят към административната работа на Областна администрация- Добрич.

2. От попълнените анкети може да се направи извод, че дейността на Областна администрация – Добрич се упражнява качествено и в кратки и законови срокове.

3. Всички 12 анкетираните посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация- Добрич, чрез звеното за обслужване.

4. На въпроса дали одобряват предлагането на административни услуги по електронен път, 11 са отговорили положително, като само един анкетиран е посочил, че не може да прецени.

5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация – Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са

удовлетворени от качеството на обслужването според всички 12 попълнени анкетни карти.

6. От попълнените анкетни карти, става ясно, че при необходимост служителите в Областна администрация- Добрич помагат на гражданите при попълване и подаване на документи.

7. Всички 12 анкетираните граждани оценяват отношението на служителите в Областна администрация Добрич като любезно и отзивчиво.

8. В 12 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участващи в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич.

9. 11 от анкетираните са посочили, че при поискване от тяхна страна на информацията за предоставяните от Областна администрация Добрич услуги от служителите в администрацията, получават същата винаги. Един е посочил, че в повечето случаи получава исканата информация.

10. На въпроса: как предпочитат да се информират за предоставяните от Областна администрация- Добрич услуги, гражданите са отговорили както следва (посочени са повече от един отговори):

- 7 предпочитат да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки)
- 9 да се информират по интернет
- 3 посочват, че получават информация по телефона
- 1 споделя, че предпочита да се информира чрез медиите.

11. Двама от анкетираните са посочили, че не одобряват факта, че е необходимо да плащат таксите за административни услуги в банка, извън сградата на Областна администрация Добрич.

12. Един гражданин е споделил, че е възхитен от експертното, компетентно и професионално отношение на служители в Областна администрация Добрич.

13. Като препоръки за предоставянето на административни услуги от Областна администрация Добрич, трима граждани са отправили следното:

- Плащане чрез ПОС терминал
- Да се открие каса
- Да се изпраща по електронна поща информация на партниращи организации

14. Анонимно подадени са – 11 броя анкетни карти.

От извършената проверка следва да се направи извода, че гражданите-ползватели на административни услуги в Областна администрация Добрич са удовлетворени от изпълнението на служебните задължения на служителите в администрацията.

След отчитане на резултатите от извършената проверка, кутията за измерване на удовлетвореността на клиентите от качеството на административното обслужване е запечатана отново, по надлежен ред и поставена на достъпно за клиентите място.

ПРИЛОЖЕНИЕ: Протокол на комисията

12 броя попълнени анкетни карти

С уважение,

БОЖИДАР БОЖИЛОВ

Главен секретар на Областна администрация- Добрич

