



№ АСД-01-1
15.07.2015г.

ДО
Д-Р МАРГАРИТА НОВОСЕЛСКА
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ ДОБРИЧ

ДОКЛАД
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 15.07.2015г., Комисията, назначена със Заповед № РД-11-10-195/31.08.2012 год., на Областен управител – област Добрич отвори кутията, в която се събират анкетни карти за измерване на удовлетвореността на клиентите от качеството на административното обслужване, за което състави настоящия протокол.

В кутията бяха намерени 11 броя попълнени анкетни карти за периода: 01.01.2015г.- 30.06.2015г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

1. Анкети 11 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.

- услугата е изпълнена в законовия срок - 8
- услугата е изпълнена в тридневен срок - 2
- услугата е изпълнена в седем дневен срок - 1

3. От анкетираните 10 посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация- Добрич, чрез звеното за обслужване, а един пред почита по друг начин.

4. На въпроса дали одобряват предлагането на административни услуги по електронен път, 10 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 11 попълнени анкетни карти.

6. Всички 11 анкетирани граждани оценяват отношението на служителите в Областна администрация Добрич като любезно и отзивчиво.

7. В 10 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участващи в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич, а един анкетиран отговаря че не може да прецени.

8. От анкетираните 10 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 заявленията са разбираеми и подробни.

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

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):

- 2 предпочитат да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки)
- 6 да се информират по интернет
- 3 посочват, че получават информация по телефона
- 2 споделят, че предпочитат да се информират чрез медиите.

11. Един гражданин е споделил, че е много доволен от обслужването му от младши експерт Десислава Ангелова

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

- Плащане чрез ПОС терминал
- Услугите да бъдат по-бързи
- Да се открие приемна на местен омбудсман, съвместно с ОбщС Добрич (искане на Веселин Влаев, който желае да бъде информиран за предприетите действия, по телефон или на електронна поща)

13. Анонимно подадени са – 10 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: 11 броя попълнени анкетни карти

С уважение,
БОЖИДАР БОЖИЛОВ
Главен секретар на Областна администрация- Добрич