



№ АСД-01-1
26.01.2016г.

ПРОТОКОЛ

Днес 26.01.2016г., 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 10 броя попълнени анкетни карти за периода: 01.07.2015г.- 31.12.2015г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

Анкетни 10 броя се отнасят към административната работа на Областна администрация- Добрич.

1. В 6 броя анкети е посочено, че административните услуги са извършени в законоустановения срок. В 2 броя е посочен тридневен срок, в една седем дневен и в една четиринадесет дневен срок.

2. Всички 10 анкетирани посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация- Добрич, чрез звеното за обслужване.

3. Всички 10 анкетирани посочват, че са получили документа от заявената административна услуга в деловодството на Областна администрация- Добрич, чрез звеното за обслужване.

4. На въпроса дали одобряват предлагането на административни услуги по електронен път, 9 са отговорили положително, като само един анкетиран не е отговорил.

5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация – Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са удовлетворени от качеството на обслужването, като са посочили „много добро“ според 9 попълнени анкетни карти, а един анкетиран не е отговорил.

6. Всички 10 анкетирани граждани оценяват отношението на служителите в Областна администрация Добрич като „любезно и отзивчиво“.

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

8. 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.

9. 10 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.

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):

- 5 предпочитат да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки)
- 6 да се информират по интернет
- 3 посочват, че получават информация по телефона
- 1 споделя, че предпочита да се информира чрез медиите.
- един анкетиран не е отговорил

11. Като препоръки за предоставянето на административни услуги от Областна администрация Добрич е посочено следното:

- Плащане чрез ПОС терминал
- Да се открие каса

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

13. Осем броя анкетни карти са подадени от частни лица, една анкетна карта е подадена от бизнес потребител, а в една не е посочен статуса на потребителя на административната услуга

14. Анонимно са подадени 7 броя анкетни карти. На 3 анкетни карти има данни за обратна връзка

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: 10 броя попълнени анкетни карти

КОМИСИЯ: