



№ АСД-01-1
27.07.2016г.

ПРОТОКОЛ

Днес 27.07.2016г., 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 9 броя попълнени анкетни карти за периода: 01.01.2016г.- 30.06.2016г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

Анкети 9 броя се отнасят към административната работа на Областна администрация- Добрич.

1. В 8 броя анкети е посочено, че административните услуги са извършени в закона установения срок, в 1 е посочен тридневен срок,

2. Всички 9 анкетирани посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация- Добрич, чрез звеното за комплексно обслужване.

3. Всички 9 анкетирани посочват, че административната услуга им е предоставена чрез в деловодството на Областна администрация Добрич звеното за обслужване.

4. На въпроса дали одобряват предлагането на административни услуги по електронен път, 5 са отговорили положително, 4- ма анкетирани не одобряват предоставянето на административни услуги по електронен път;

5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация – Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са удовлетворени от качеството на обслужването, като всички 9 анкетирани са посочили, че оценяват обслужването като „много добро“;

6. Всички 9 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. Във всички 9 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участващи в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич.

9. Всички 9 анкетирани 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):

- 2-ма предпочитат да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки)
- 3-ма да се информират по интернет
- 2-ма посочват, че получават информация по телефона
- няма граждани, които предпочитат да се информират чрез медиите.
- 3-ма анкетирани не са отговорили

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

- Плащане чрез ПОС терминал – 2-ма анкетирани

12. Един гражданин е споделил, че му допада компетентността и отзивчивостта и един е споделил, че му допада всичко.

13. 8 броя анкетни карти са подадени от частни лица, една анкетна карта е подадена от бизнес потребител.

14. Анонимно са подадени 8 броя анкетни карти.

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: 9 броя попълнени анкетни карти

КОМИСИЯ: