



№ АСД-01-1  
13.07.2017г.

## ПРОТОКОЛ

Днес, 11.07.2017 г. Комисията, назначена със Заповед № РқД-22-32/12.07.2017 г. на Областен управител, 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: 01.01.2017 г.- 30.06.2017 г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

Анкети 11 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 2 е посочен друг срок.

2. От анкетираните 8 посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация-Добрич, чрез звеното за комплексно обслужване, 1 чрез интернет и 2 по друг начин.

3. От анкетираните 10 посочват, че административната услуга им е предоставена чрез деловодството на Областна администрация Добрич звеното за обслужване, а 1 по друг начин.

4. На въпроса дали одобряват предлагането на административни услуги по електронен път, 9 са отговорили положително, 2 не могат да преценят.

5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация – Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са удовлетворени от качеството на обслужването, като 10 от анкетираните са посочили, че оценяват обслужването като „много добро“, 1 – по-скоро добро.

6. 10 от анкетираните граждани оценяват отношението на служителите в Областна администрация Добрич като „любезно и отзивчиво“, 1 – по-скоро добро.

7. От попълнените анкетни карти, става ясно, че при необходимост служителите в Областна администрация- Добрич помагат на гражданите при попълване и подаване на документи, като само 1 е посочил, че не се е наложило.

8. В 9 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участващи в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич, а 2 са посочили, че не могат да преценят.

9. 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. 1 е посочил в повечето случаи и 1 не е отбелязал отговор.

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):

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

11. Не са посочени препоръки за предоставянето на административни услуги от Областна администрация

12. Анкетните карти са подадени от частни лица.

13. Анонимно са подадени 10 броя анкетни карти.

14. В една от анкетните карти е посочено, че не одобряват липсата на POS терминал (Point Of Sale/Service).

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

КОМИСИЯ:

1. РУМЕН РУСЕВ: .....

/Главен секретар/

2. ЙОРДАН ЙОРДАНОВ: .....

/Директор Дирекция АПОФУС/

3. ПЛАМЕН СТАНЕВ: .....

/ Главен експерт в дирекция АКРРДС/

1. ДЕСИСЛАВА АНГЕЛОВА: .....

/ Младши експерт в дирекция АПОФУС/

2. НАДЕЖДА МИХАЙЛОВА: .....

/ Младши експерт в дирекция АКРРДС/