**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**
Областна администрация
Добрич

№ АСД-01-8
14.07.2021 г.

# П Р О Т О К О Л

Днес, 14.07.2021 г. Комисията, назначена със Заповед № РкД-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 6 броя попълнени анкетни карти за периода: 01.01.2021 г. - 30.06.2021 г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

Анкети 6 броя се отнасят към административната работа на Областна администрация Добрич:

1. В 3 броя анкети е посочено, че административните услуги са извършени в законно установения срок; в 3 брой – за 7 работни дни.
2. От анкетирани 6 посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация Добрич, чрез звеното за комплексно обслужване.
3. От анкетирани 6 посочват, че административната услуга им е предоставена чрез деловодството на Областна администрация Добрич звеното за обслужване.
4. На въпроса дали одобряват предлагането на административни услуги по електронен път, 6 са отговорили положително.
5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са удовлетворени от качеството на обслужването, като 4 от анкетирани са посочили, че оценяват обслужването като „много добро“; 2 са посочили „по-скоро добро“.
6. 5 от анкетирани граждани оценяват отношението на служителите в Областна администрация Добрич като „любезно и отзивчиво“; 1 е посочил „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.
8. В 6 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участващи в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич.
9. 6 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 или в повечето случаи.

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):

- 1 гражданин предпочита да се информира чрез информационни материали (брошури, листовки);
- 1 да се информира чрез интернет;
- 5 са посочили, че получават информация по телефона.

11. В една от анкетните карти е посочено, че „плащането по POS терминал (Point Of Sale/Service) е добре".

12. Анкетните карти са подадени от 6 частни лица.

13. Анонимно са подадени 6 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**: 6 броя попълнени анкетни карти.

КОМИСИЯ:

1. РУМЕН РУСЕВ: .....
/Главен

2. ЙОРДАН ЙОРДАНОВ: .....
/Директ

3. ПЛАМЕН СТАНЕВ: .....
/Главен С/

4. ДЕСИСЛАВА АНГЕЛОВА:
/Старш УС/

5. НАДЕЖДА МИХАЙЛОВА:
/Младш ДС/