РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областна администрация
Добрич

№ АСД-01-2
13.01.2021 г.

П Р О Т О К О Л

Днес, 13.01.2021 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 8 броя попълнени анкетни карти за периода: 01.08.2020 г. - 31.12.2020 г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

Анкети 8 броя се отнасят към административната работа на Областна администрация Добрич:

1. В 8 броя анкети е посочено, че административните услуги са извършени в законно установения срок.
2. От анкетирани 8 посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация Добрич, чрез звеното за комплексно обслужване.
3. От анкетирани 8 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, 5 са отговорили положително; 2 - не одобряват; 1 – не може да прецени.
5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са удовлетворени от качеството на обслужването, като 6 от анкетирани са посочили, че оценяват обслужването като „много добро“; 2 –„по скоро добро“.
6. 7 от анкетирани 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; Един гражданин е заявил, че не му е оказвана помощ понеже заявленията са разбираеми и подробни.
8. В 7 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участващи в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич; 1- не може да прецени.
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; 2 – „да, 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):

- 3 гражданин предпочита да се информира чрез информационни материали (брошури, листовки);
- 4-ма да се информират чрез интернет;
- 1 е посочил, че получава информация по телефона.

11. В 4 от анкетните карти е посочено, че не одобряват липсата на POS терминал (Point Of Sale/Service).

12. В 3 от картите препоръчват поставяне на POS терминал (Point Of Sale/Service).

13. Анкетните карти са подадени от 8 частни лица.

14. Анонимно са подадени 8 броя анкетни карти. Една от анкетните карти е посочени име и координати на гражданина.

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: 8 броя попълнени анкетни карти.

КОМИСИЯ: