



№ АСД-01-2
15.01.2019 г.

ПРОТОКОЛ

Днес, 15.01.2019 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 7 броя попълнени анкетни карти за периода: 01.08.2018 г. - 31.12.2018 г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

Анкети 7 броя се отнасят към административната работа на Областна администрация Добрич:

1. В 7 броя анкети е посочено, че административните услуги са извършени в закона установения срок.

2. От анкетираните 7 посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация Добрич, чрез звеното за комплексно обслужване.

3. От анкетираните 7 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; 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 7 от анкетираните са посочили, че оценяват обслужването като „много добро“.

6. 7 от анкетираните 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. Един от анкетираните заявява, че 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.

9. 5 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. 1 е посочил – „да, в повечето случаи“ и 1 – „не ми се е налагало“.

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-ма граждани предпочитат да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки);
- 3-ма да се информират чрез интернет;
- 2 са посочили, че получават информация по телефона;
- 1 гражданин предпочита да се информира чрез медии.

11. Анкетните карти са подадени от частни лица.

12. Анонимно са подадени 7 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: 7 броя попълнени анкетни карти.

КОМИСИЯ: