



№ АСД-01-2
15.01.2018 г.

ПРОТОКОЛ

Днес, 15.01.2018 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: 01.07.2017 г.- 31.12.2017 г.

От анализа на анкетните карти се установи следното:

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

1. В 6 броя анкети е посочено, че административните услуги са извършени в закона установения срок, в 1 е посочен друг 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, 7 са отговорили положително.

5. Удовлетвореността на гражданите, посещавали Областна администрация – Добрич през отчетния период е положителна. Клиентите са удовлетворени от качеството на обслужването, като всички 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.

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, а 2 са посочили, че не могат да преценят.

9. 6 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, че не му се е наложило.

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):

- Няма граждани предпочитали да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки)
- 6-ма да се информират чрез интернет
- 1 е посочил, че получава 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 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:

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/