

ОБОБЩАВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПОПЪЛНЕНИТЕ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ АНКЕТИ ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН, ПРОВЕДЕНО В ПЕРИОДА ЯНУАРИ - ДЕКЕМВРИ 2017 г.

Цел на анкетиранието – Установяване мнението на преките потребители на административни услуги по въпроси, свързани с качеството на административното обслужване в Областна администрация Сливен.

Период на провеждане: януари - декември 2017 г.

Брой анкетиращи - 16 потребители на административни услуги – 14 физически лица, 1 представител на фирма и 1 представител на ведомство.

Начин на провеждане - Анкетите са разработени от Областна администрация Сливен и са на разположение на посетителите на администрацията в Центъра за административно обслужване на граждани. Всеки гражданин, който желае да изкаже своето мнение има възможност да попълни анонимно анкетата като след това собственооръчно я поставя в запечатана прозрачна кутия. Служителите в центъра за обслужване насочват вниманието на потребителите на административни услуги за възможността да попълнят анкетата.

Срещнати трудности – Както и през предходни години, така и през наблюдавания период, основният проблем при анкетиранието касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание да попълнят анкетата.

След обобщаване на данните от анкетните карти се получиха следните резултати:

Услугите, за които анкетиращите са посетили Областна администрация Сливен са следните:

- Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот /обстоятелствена проверка/ - 7 души
- Отписване на имот от актовете книги - 2
- Информация и справка за имот – 2
- Копие на документ – 2
- Покупка на имот – 1
- нов Акт за публична държавна собственост - 1

Един анкетиращ не е уточнил естеството на услугата.

От данните, посочени от анкетиращите, които са уточнили в анкетата естеството на услугата е видно, че тя е изготвена в рамките на законовия срок.

По отношение местонахождението на Областна администрация Сливен анкетиращите са посочили, че са намерили лесно местонахождението и, с изключение на един, който е отбелязал, че е имал известни проблеми с това.

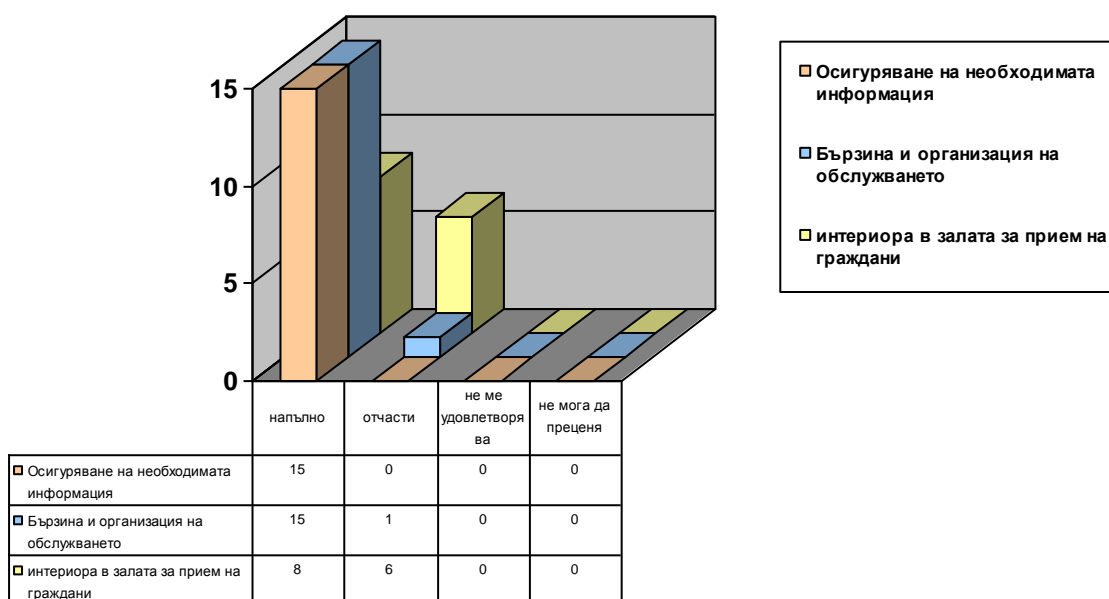
Що се отнася до използваните канали за информация, резултатите са разнообразни, но всички анкетиращи са използвали по един източник на информация:

- Интернет сайта на Областна администрация - 5 д.
- Роднини/приятели/познати – 4 души
- Личен разговор със служител на администрацията – 2 души
- Телефонен разговор със служител на администрацията – 1 човек,
- Нормативни актове и други документи – 2 д.

Един анкетиращ е уточнил, че се е информирал от Община Сливен и един не е посочил отговор.

По отношение степента на удовлетвореност от качеството на административното обслужване допитването е разделено по няколко показателя: удовлетвореност по отношение осигуряване на необходимата информация; бързина и организация на обслужването; интериора в залата за прием на граждани.

В каква степен Ви удовлетворява качеството на административното обслужване



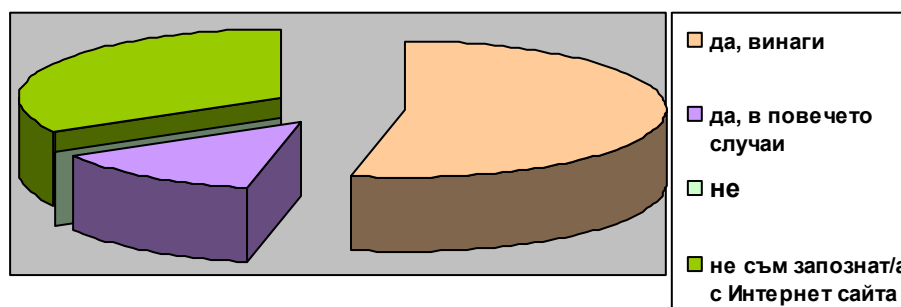
Почти всички отговорили на въпроса анкетираните са напълно удовлетворени от качеството на обслужване по отношение осигуряване на необходимата информация и бързината и организация на обслужването. Шест анкетираните само отчасти са удовлетворени от интериора в залата за прием на граждани и двама анкетираните не са посочили отговор по всички показатели.

Що се отнася до отношението на служителите в администрацията към гражданите почти всички анкетираните считат, че то е любезно и отзивчиво, трима от отговорилите считат, че то е по-скоро добро.

Във връзка с получаваната от администрацията информация за нейната работа, анкетираните – 14 души са на мнение, че винаги получават необходимата им информация. Двама от попълнилите анкета считат, че я получават „в повечето случаи“.

Относно мнението на анкетираните за Интернет сайта на Областна администрация Сливен и получаваната чрез него информация за дейността на администрацията, 8 отговорили на въпроса считат, че винаги получават от интернет сайта на администрацията необходимата им информация за нейната дейност, двама анкетираните считат, че това се случва „в повечето случаи“. Част от анкетираните /5 души/ отговарят, че не са запознати с Интернет сайта. Един анкетиран не е отговорил на въпроса.

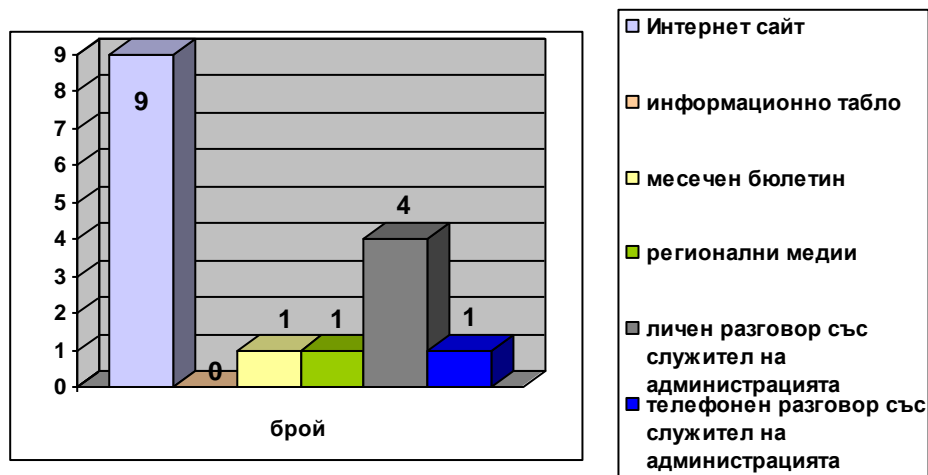
Получавате ли от Интернет сайта на администрацията необходимата Ви информация за нейната дейност?



По отношение предпочитаните начини за получаване на информация в бъдеще за дейността на Областна администрация всички анкетирани предпочитат да се информират чрез един канал за информация: Интернет сайт на администрацията – 9 д., личен разговор със служител – 4, телефонен разговор със служител – 1 човек, месечен бюлетин – 1 и регионални медии – 1 човек.

Отговорите показват най-голям брой желаещи да се информират чрез интернет сайта на Областна администрация.

Как бихте искали в бъдеще да получавате информация за дейността на Областна администрация?



Мнението на гражданите за необходимостта от подобрене на формите за обслужване по отношение:

- достъп до информация;
- количество на предоставяната информация;
- качество на предоставяната информация /яснота, точност, пълнота/;
- отношението на служителите към клиентите;
- знания и умения на служителите

е следното:

Почти всички анкетирани /14 д./ не са посочили необходимост от подобрене на някоя от формите за обслужване. Двама анкетирани считат, че е необходимо подобрене при обслужването по отношение на количеството на предоставяната информация.

Анкетните карти са оформени така, че гражданите да имат възможност да дадат препоръки към работата на Областна администрация Сливен. Анкетираните не са дали препоръки.

След анализа на резултатите от допитването биха могли да се направят следните изводи:

Анкетираните граждани са се ориентирали лесно за местонахождението на сградата на Областна администрация Сливен.

Административните услуги, предоставяни от Областна администрация се извършват в рамките на законовия срок.

Потребителите на административни услуги са удовлетворени от качеството на обслужване по отношение на: осигуряване на необходимата информация, бързина и организация на обслужването.

Отношението на служителите към посетителите на администрацията е любезно и отзивчиво.

При поискване гражданите получават от администрацията информация за нейната работа.

Съгласно мнението на анкетираните, предпочитани канали за достъп до информация за дейността на Областна администрация Сливен е Интернет сайта на администрацията, както и личен разговор със служител на администрацията.