

ОБОБЩАВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПОПЪЛНЕНИТЕ ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ АНКЕТИ ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СЛИВЕН, ПРОВЕДЕНО В ПЕРИОДА ЮЛИ - ДЕКЕМВРИ 2016 г.

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

Период на провеждане: юли - декември 2016 г.

Брой анкетиращи - 8 потребители на административни услуги – 6 физически лица, 1 представител на фирма и 1 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 анкетирането 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/ - 2 души
- отписване от актовете книги – 1
- актуване на имот – 1
- издаване на копие от документ – 1
- издаване на удостоверение за реституционни претенции – 1

Двама анкетиращи не са уточнили естеството на услугата.

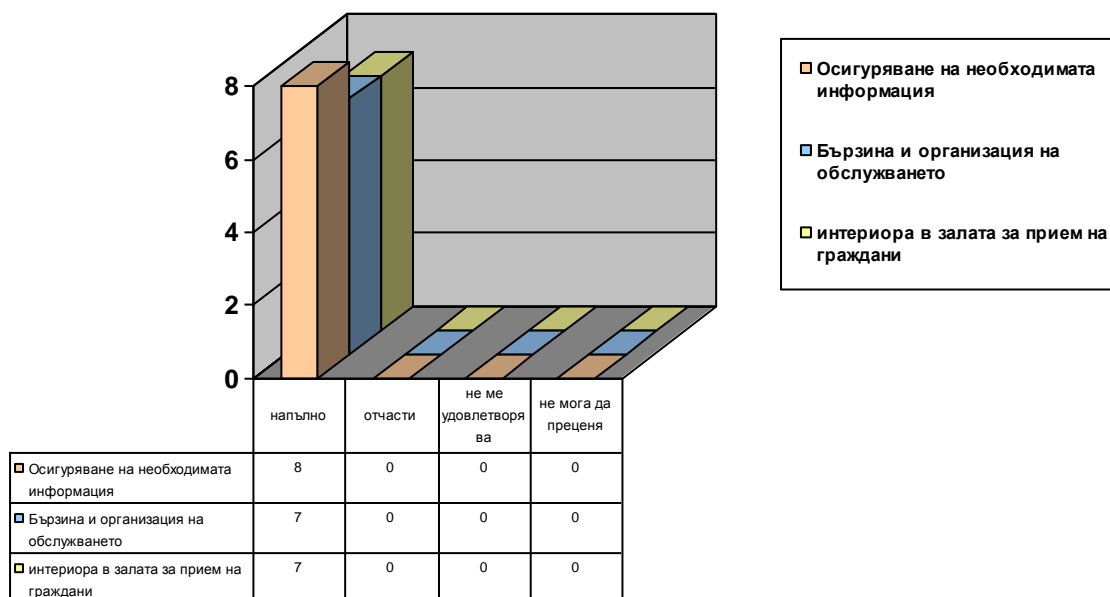
От данните, посочени от анкетиращите, които са уточнили в анкетата естеството на услугата е видно, че тя е изготвена в рамките на законовия срок.

По отношение местонахождението на Областна администрация Сливен всички анкетиращи са посочили, че са намерили лесно местонахождението и.

Що се отнася до използваните канали за информация, всички анкетиращи са използвали един източник на информация за предлаганите услуги и дейност на Областна администрация Сливен: Интернет сайта на Областна администрация - 4 д.; телефонен разговор със служител на администрацията – 2 д.; личен разговор със служител на администрацията – 1 и нормативни актове и други документи – 1 човек.

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



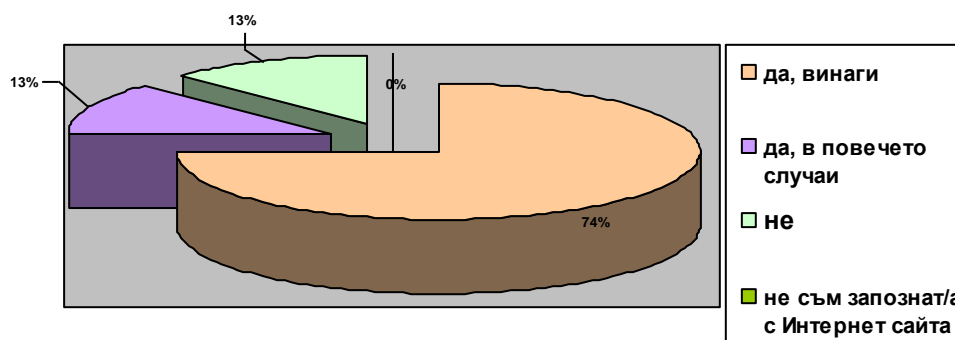
Всички отговорили на въпроса анкетираните са напълно удовлетворени от качеството на обслужване по трите показателя. Един анкетиран не е посочил отговор по втория и третия показател.

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

Във връзка с получаваната от администрацията информация за нейната работа, анкетираните – 8 души са на мнение, че винаги получават необходимата им информация. Един от попълнилите анкета счита, че „има известни проблеми”.

Относно мнението на анкетираните за Интернет сайта на Областна администрация Сливен и получаваната чрез него информация за дейността на администрацията 6 анкетираните считат, че винаги получават от интернет сайта на администрацията необходимата им информация за нейната дейност, един анкетиран счита, че това се случва „в повечето случаи“, а един анкетиран е отговорил, че не получава необходимата му информация.

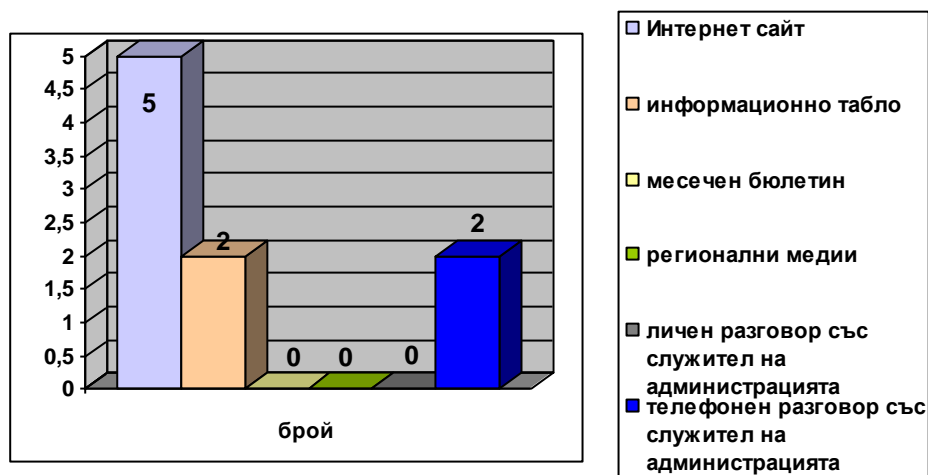
Получавате ли от Интернет сайта на администрацията необходимата Ви информация за нейната дейност?



По отношение предпочитаните начини за получаване на информация в бъдеще за дейността на Областна администрация половината анкетираните предпочитат да се информират само чрез Интернет сайт на администрацията – 5 д. Чрез телефонен разговор със служител предпочитат да получават информация 2 човека, и само чрез информационно табло – 1 човек. Един анкетиран предпочита да получава информация чрез повече от един канал: интернет сайт и информационно табло.

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:

Само трима анкетирани считат, че е необходимо подобрене при обслужването по отношение на: 2 по отношение количеството на предоставяната информация и един анкетирани по отношение достъпът до информация.

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

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

Анкетирани 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.

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

При поискване гражданите получават от администрацията информация за нейната работа.

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