

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 2018 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:** януари - декември 2018 г.

**Брой анкетиращи** - 21 потребители на административни услуги – 18 физически лица, 2 представители 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 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 /услуга № 1972/ - 10 души
- Отписване на имот от актовете книги – 1
- Съставяне на Акт за държавна собственост - 1
- Справка за имот – 3
- Искане на информация - 1
- Копие на документ – 2
- Достъп до обществена информация – 1
- Издаване на заповед за право на прокарване – 1
- Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността

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

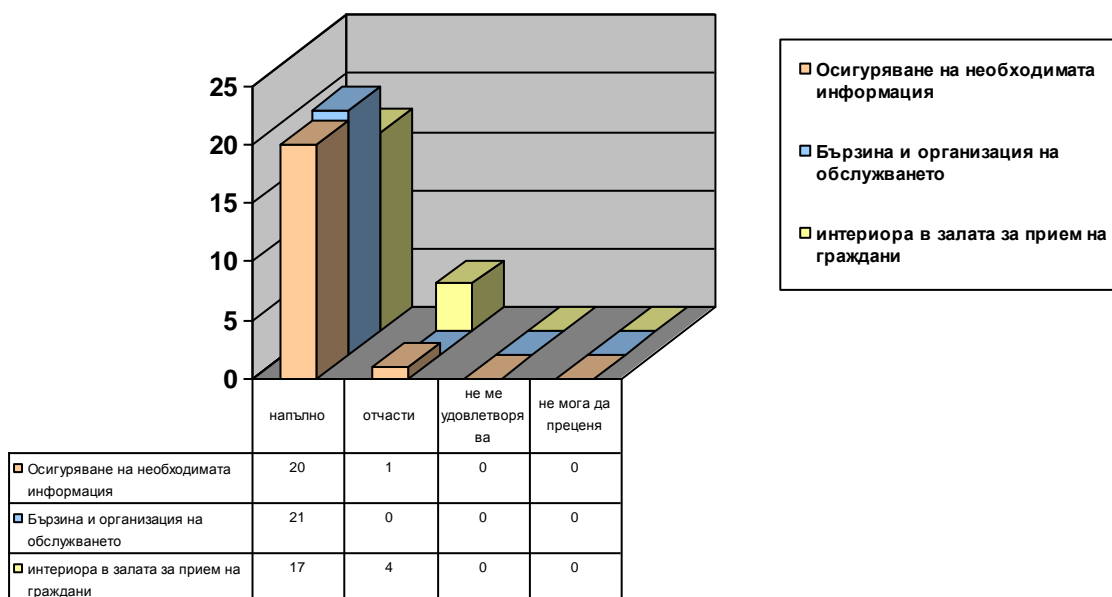
По отношение местонахождението на Областна администрация Сливен анкетиращите са посочили, че са намерили лесно местонахождението и, с изключение на трима анкетиращи, които са отбелязали, че са имали известни проблеми с това.

Що се отнася до използваните канали за информация, резултатите са разнообразни. Седемнадесет анкетиращи са използвали един източник на информация за предлаганите услуги и дейност на Областна администрация Сливен: Интернет сайта на Областна администрация - 6 д.; Роднини/приятели/познати – 4 души; Телефонен разговор със служител – 2 д.; Нормативни актове и други документи – 2 д.; Личен разговор със служител и информационно табло са посочили по един анкетиращ; един анкетиращ е бил насочен от Община Сливен.

Четирима анкетирани са се информирали за администрацията и услугите, които предоставя от два и повече източника: всички са използвали интернет сайта на администрацията, трима от тях освен сайта са използвали и информационното табло, а един анкетиран е използвал и трети източник на информация – личен разговор със служител.

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**



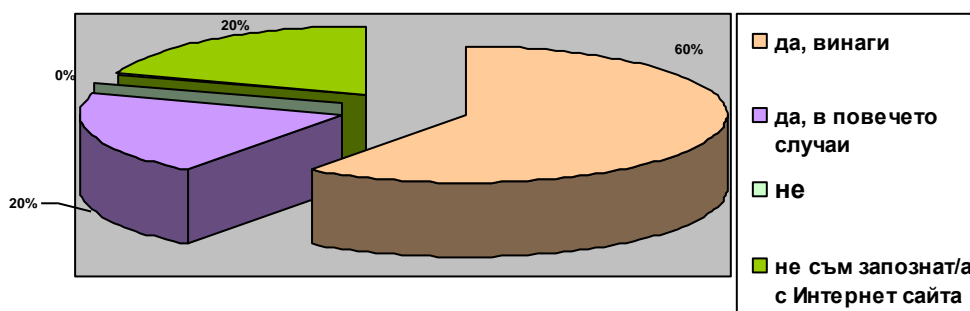
Почти всички отговорили на въпроса анкетирани са напълно удовлетворени от качеството на обслужване по трите показателя. Четирима анкетирани само отчасти са удовлетворени от интериора в залата за прием на граждани и един анкетиран отчасти е удовлетворен от осигуряването на необходимата информация.

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

Във връзка с получаваната от администрацията информация за нейната работа, анкетираните – 18 души, са на мнение, че винаги получават необходимата им информация. Двама от попълнилите анкета считат, че я получават „в повечето случаи“. Един анкетиран не е отговорил на въпроса.

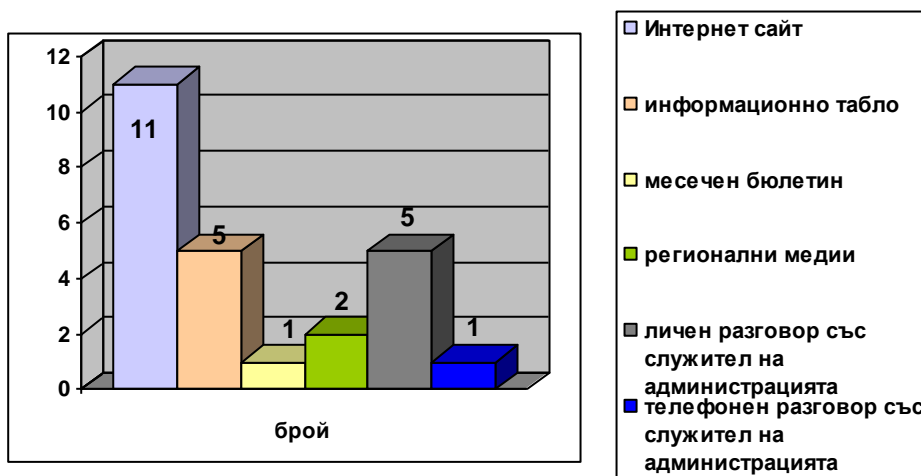
Относно мнението на анкетираните за Интернет сайта на Областна администрация Сливен и получаваната чрез него информация за дейността на администрацията повече от половината анкетирани считат, че винаги получават от интернет сайта на администрацията необходимата им информация за нейната дейност, четирима анкетирани считат, че това се случва „в повечето случаи“ и четирима 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 8 анкетирани предпочитат да се информират само чрез интернет сайта на администрацията. Един анкетиран предпочита освен интернет сайта да използва и личен разговор със служител. Един анкетиран предпочита освен интернет сайта да използва и информационно табло, а друг анкетиран освен сайта и таблото би използвал и личен и телефонен разговор със служител. Трима анкетирани предпочитат да получават информация за дейността на администрацията само чрез личен разговор със служител, трима само чрез информационно табло, двама чрез регионалните медии и един от месечен бюлетин. Един анкетиран не е отговорил на въпроса.

**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:

Основна част от анкетираните /71%/ не са посочили необходимост от подобрене на някоя от формите за обслужване. Трима анкетирани считат, че е необходимо подобрене при обслужването по отношение на количеството на предоставяната информация, двама по отношение достъпа до информация и един счита, че е необходимо подобрене в качеството 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 са Интернет сайта на администрацията, както и личен разговор със служител на администрацията и информационно табло.