

**АНАЛИЗ-ОБОБЩЕНИЕ**  
**на резултатите от проведени анкети за допитване до**  
**гражданите за качеството на административното обслужване в**  
**Областна администрация – Перник**

Анкетите са проведени в периода от 01.01.2017 г. до 30.06.2017 г. и продължават да бъдат провокирани от стремежа на Областна администрация – Перник за подобряване качеството на административното обслужване.

Целта на анкетите е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от ОА – Перник.

При осъществяването на анкетиране се търси освен цялостно обществено мнение и лично впечатление на потребителите.

Запитването съдържа 6 въпроса и е под формата на електронна анкета на електронната страница на администрацията. На същите въпроси отговарят и потребителите в Звеното за административно обслужване. Отговор на поставените въпроси са поставили 6 граждани и потребители на административни услуги на електронната страница на администрацията и 15 граждани и потребители на административни услуги директно след обслужването им, на хартиен носител, в ЗАО. Резултатите от проведеното анкетиране са следните:

На първия въпрос „Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация – Перник“ посочените отговори са „услуга“ – 6 потребители, „информация“ – 7 потребители и „друго“ – 5 потребители.

На втория въпрос „Вашето посещение е в качеството на ...“ посочените отговори са „гражданин“ – 15 потребители, „представител на фирма“ – 3 потребители и „представител на друга държавна структура“ – 2 потребители. Един потребител не се е определил с никой от възможните отговори.

На третия въпрос „Колко време чакахте, за да получите съответното обслужване?“ посочените отговори са „по-малко от 5 минути“ – 14 потребители; „между 5 и 10 минути“ – 4 потребители, „между 10 и 20 минути“ – 1 потребител и „повече от 20 минути“ – 2 потребители.

На четвъртия въпрос „Как бихте оценили качеството на административното обслужване?“ посочените отговори са „много добро“ – 14 потребители; „добро“ – 4 потребители, „има известни проблеми“ – 1 потребител и „има сериозни проблеми“ – 2 потребители.

На петия въпрос „Как оценявате отношението на служителите в администрацията към Вас?“ посочените отговори са „много добро“ – 13 потребители;

„добро“ – 4 потребители, „има известни проблеми“ – 2 потребители и „има сериозни проблеми“ – 2 потребители.

На шестия въпрос „Бихте ли използвали административни услуги по електронен път?“ посочените отговори са „да“ – 16 потребители; „не“ – 1 потребител и „не мога да преценя“ – 4 потребители.

Резултатите от анкетирането показват, че повод за посещение на администрацията от потребители е, както ползването на определена административна услуга, така и получаването на информация, която често е свързана с извършването на услуга, или друг повод, например завеждането на документация от бизнес организация, както е отбелязано в една от анкетите. Най-често потребителите са граждани. Времето за обслужване на потребители в ЗАО отговоря в голяма степен на нормативните изисквания, но са налице и известни забавяния, които следва да бъдат анализирани. Качеството на административното обслужване и отношението на служителите на администрацията по-голямата част от потребителите определят като много добро, но наличието и на други отбелязани отговори също показва необходимост от анализиране очакванията на потребителите, с цел допринасяне на по-пълно и по-качествено удовлетворяване на потребностите им. Отново прави впечатление готовността на голяма част от потребителите да ползват електронни административни услуги. Това води до необходимост, както от създаване на възможности за предоставяне на електронни административни услуги, така и от предприемане на мерки, намаляващи административната тежест и изпълнение на приоритетните дейности в тази област на национално, областно и местно ниво.

10.07.2017 г.