

АНАЛИЗ-ОБОБЩЕНИЕ
на резултатите от проведена анкета за допитване до
гражданите за качеството на административното обслужване в
Областна администрация – Перник

Анкетата е проведена в периода от 01.07.2017 г. до 31.12.2017 г. и е провокирана от стремежа на Областна администрация – Перник за перманентно подобряване качеството на административното обслужване.

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

Анкетата съдържа 6 въпроса и е под формата на електронна анкета на сайта на администрацията. На същите въпроси отговарят и потребителите в ЗАО. Отговор на поставените въпроси са поставили 12 граждани и потребители на административни услуги на сайта на администрацията и 7 граждани и потребители на административни услуги непосредствено след обслужването им, на хартиен носител, в Звеното за административно обслужване. Резултатите са следните:

На първия въпрос „Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация – Перник“ посочените отговори са „услуга“ – 14 потребители, „информация“ – 4 потребители и „друго“ – 1 потребител.

На втория въпрос „Вашето посещение е в качеството на ...“ посочените отговори са „гражданин“ – 17 потребители, „представител на фирма“ – 1 потребител и „представител на друга държавна структура“ – 1 потребител.

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“ – 2 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“ – 2 потребители, „има известни проблеми“ – 2 потребители и „има сериозни проблеми“ – 1 потребител.

На петия въпрос „Как оценявате отношението на служителите в администрацията към Вас?“ посочените отговори са „много добро“ – 13 потребители; „добро“ – 1 потребител, „има известни проблеми“ – 3 потребители и „има сериозни проблеми“ – 2 потребители.

На шестия въпрос „Бихте ли използвали административни услуги по електронен път?“ посочените отговори са „да“ – 15 потребители; „не“ – 3 потребители и „не мога да преценя“ – 1 потребител.

Резултатите от анкетирването показват, че повод за посещение на администрацията от потребители най-често е ползването на определена административна услуга. Преобладаващата част от потребителите са граждани. Времето за обслужване в ЗАО отговаря в голяма степен на нормативните изисквания. 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. Прави впечатление готовността на голяма част от потребителите да ползват електронни административни услуги. Това води до необходимост от създаване на възможности за предоставяне на електронни административни услуги.

17.01.2018 г.