

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 01.01.2018 г. до 31.12.2018 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, както и на хартиен носител в Звеното за административно обслужване. Отговор на поставените въпроси са поставили 33 граждани и потребители на административни услуги. Резултатите от проведеното анкетиране са следните:

На първия въпрос „Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация – Перник“ посочените отговори са „услуга“ – 27 потребители, „информация“ – 4 потребители и „друго“ – 2 потребители.

На втория въпрос „Вашето посещение е в качеството на ...“ посочените отговори са „гражданин“ – 31 потребители и „представител на фирма“ – 2 потребители.

На третия въпрос „Колко време чакахте, за да получите съответното обслужване?“ посочените отговори са „по-малко от 5 минути“ – 27 потребители; „между 5 и 10 минути“ – 5 потребители и „между 10 и 20 минути“ – 1 потребител (с уточнението, че са обработени 5 документа).

На четвъртия въпрос „Как бихте оценили качеството на административното обслужване?“ посочените отговори са „много добро“ – 31 потребители и „добро“ – 2 потребители.

На петия въпрос „Как оценявате отношението на служителите в администрацията към Вас?“ посочените отговори са „много добро“ – 32 потребители и „добро“ – 1 потребител.

На шестия въпрос „Бихте ли използвали административни услуги по електронен път?“ посочените отговори са „да“ – 19 потребители; „не“ – 8 потребители и „не мога да преценя“ – 6 потребители.

Резултатите от анкетирването показват, че повод за посещение на администрацията от потребители е основно ползването на определена административна услуга, но има и потребители, които посещават администрацията, за да получат информация, която често е свързана с извършването на услуга, или друг повод, както е отбелязано в две от анкетите. Потребителите предимно са граждани. Времето за обслужване на потребители в ЗАО отговоря на нормативните изисквания. Качеството на административното обслужване и отношението на служителите на администрацията преобладаващата част от потребителите определят като много добро, липсват негативни оценки. Прави впечатление съпротивата на част потребителите да ползват електронни административни услуги. Това води до необходимост, както от продължаване политиката по намаляване на административната тежест, така и от популяризиране на вече предприетите мерки в тази област на национално и областно ниво.

30.01.2019 г.