

## РЕЗУЛТАТИ

от анализ на проведена анкета за удовлетвореност на клиенти  
период: юли 2010 г. -:- септември 2010 г.

Институция	Брой
Общ брой попълнени анкети:	9

### 1. За какъв период от време беше извършена желаната от Вас административна услуга?

В рамките на законовия срок

Да	7
Не	2*

\* В една от анкетните карти е посочено, че услугата още не е извършена /молба по Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица/.

### 2. Как подадохте заявлението за административна услуга?

На място с писмена молба	6
По пощата	0
Чрез Интернет	2
По друг начин	1

### 3. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?

Чрез център/звено за обслужване (на "едно гише")	8
Чрез Интернет	1
И двете	0
По друг начин – административно лице; пощата; неполучена услуга.	0

### 4. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

Да	8
Не	1
Не мога да преценя	0

### 5. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

Много добро	3
Най-често добро	2
Има известни проблеми	4
Има сериозни проблеми	0

### 6. Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?

Любезно и отзивчиво	4
По-скоро добро	3
По-скоро неуважително	2
Грубо и неуважително	0

### 7. Помагат ли Ви служителите при попълването и подаването на документи?

Да, винаги	3
Да, в повечето случаи	5*
Много рядко	2*
Почти никога	0

\* В една анкетна карта е даден повече от един отговор.

### 8. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в администрацията?

Да	3*
Не	5
Не мога да преценя	1

\* Не е посочено в коя администрация.

### 9. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа?

Да, винаги	5
Да, в повечето случаи	0
Има известни проблеми	4
Има сериозни проблеми	0

**10. Как предпочитате да се информирате за администрацията?**

Чрез информационни материали (брошури, листовки)	<b>2</b>
Чрез Интернет	<b>5</b>
Чрез медии	<b>1</b>
По телефона	<b>1</b>

**Кое в работата на Областна администрация Ви допада и кое не одобрявате?****Допада:**

- Вежливо обслужване и коректно отношение;
- Организацията на работата в областната администрация;
- Добро отношение.

**Не одобряват:**

- Бавна процедура по Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица;
- Бумацината и тромавото извършване на административни услуги;
- Препращане от кабинет в кабинет, заплетени ситуации.

**Какви препоръки за работата в Областна администрация бихте отправили?**

- Експедитивност при извършване на административното обслужване;
- По-голяма оперативност и професионализъм;
- Стриктно и прозрачно управление;
- Повече точност в работата с хора.