

## РЕЗУЛТАТИ

от анализ на проведена анкета за удовлетвореност на клиенти  
период: юли 2009г. -:- септември 2009г.

| Институция                 | Брой |
|----------------------------|------|
| Общ брой попълнени анкети: | 10   |

**1. За какъв период от време беше извършена желаната от Вас административна услуга?**  
В рамките на законовия срок

|    |    |
|----|----|
| Да | 10 |
| Не | 0  |

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

|                          |   |
|--------------------------|---|
| На място с писмена молба | 9 |
| По пощата                | 1 |
| Чрез Интернет            |   |
| По друг начин            |   |

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

|  |   |
|--|---|
| Чрез център/звено за обслужване (на "едно гише") | 8 |
| Чрез Интернет                                    |   |
| И двете  |   |
| По друг начин - пощата                           | 2 |

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

|                    |   |
|--------------------|---|
| Да                 | 7 |
| Не                 |   |
| Не мога да преценя | 3 |

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

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Много добро           | 2 |
| Най-често добро       | 8 |
| Има известни проблеми |   |
| Има сериозни проблеми |   |

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

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Любезно и отзивчиво   | 6 |
| По-скоро добро        | 4 |
| По-скоро неуважително |   |
| Грубо и неуважително  |   |

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

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Да, винаги            | 2 |
| Да, в повечето случаи | 6 |
| Много рядко           | 2 |
| Почти никога          |   |

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

|                    |   |
|--------------------|---|
| Да                 |   |
| Не                 | 9 |
| Не мога да преценя | 1 |

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

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Да, винаги            | 5 |
| Да, в повечето случаи | 4 |
| Има известни проблеми | 1 |
| Има сериозни проблеми |   |

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

|  |   |
|--|---|
| Чрез информационни материали (брошури, листовки) | 5 |
| Чрез Интернет                                    | 5 |
| Чрез медии                                       |   |
| По телефона                                      | 3 |

**\* Дадени повече от един отговор**

**Има ли нещо в работата на държавната администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?**

- липсата на възможност на място, цялостно да се решават въпросите на хората, а само се препращат между институциите;
- по ясно представяне на информацията за предоставяне на услуги

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

- Бизнес салон за административни услуги
- да се актуализират информационните табла на пропуски;