

**РЕЗУЛТАТИ**  
от анализ на проведена анкета за удовлетвореност на клиенти  
период: януари -- декември 2010 г.

Институция	Брой
Общ брой попълнени анкети:	17

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

Да	15 (в т. ч. 1*)
Не	2 **

\* Даден повече от един отговор

\*\* В една анкетна карта 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	12
По пощата	2
Чрез Интернет	2
По друг начин	1

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

Чрез център/звено за обслужване (на "едно гише")	13
Чрез Интернет	2
И двете	0
По друг начин – административно лице, пощата, неполучена услуга.	2

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

Да	12
Не	2
Не мога да преценя	3

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

Много добро	8
Най-често добро	5
Има известни проблеми	4
Има сериозни проблеми	0

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

Любезно и отзивчиво	11
По-скоро добро	4
По-скоро неуважително	2
Грубо и неуважително	0

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

Да, винаги	9
Да, в повечето случаи	7*
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	13
Не мога да преценя	1

\* Не е посочено точно в коя администрация.

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

Да, винаги	11
Да, в повечето случаи	2
Има известни проблеми	4
Има сериозни проблеми	0

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

Чрез информационни материали (брошури, листовки)	6
Чрез Интернет	9
Чрез медии	2
По телефона	3

**В едната анкетна карта са посочени всички изброени начини за информиране за работата на администрацията.**

### Кое в работата на Областна администрация Ви допада и кое не одобрявате?

#### Допада:

- Култура на обслужване;
- Отзивчивост на служителите;
- Любезно отношение към клиентите от служител от Центъра за административно обслужване (деловодство);
- Вежливо обслужване и коректно отношение;
- Организацията на работата в областната администрация;
- Добро отношение;
- Добрата работа на служителите.

#### Не одобряват:

- Бавна процедура по Закона за политическа и гражданска реабилитация на репресирани лица;
- Бумажината и тромавото извършване на административни услуги;
- Препращане от кабинет в кабинет, заплетени ситуации;
- Не всички служители са любезни при предоставяне на информация на гражданите.

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

- По-голяма строгост към служителите – членове на ДПС. Търсене на отговорност от същите;
- Всички служители да са любезни и точни;
- Експедитивност при извършване на административното обслужване;
- По-голяма оперативност и професионализъм;
- Стриктно и прозрачно управление;
- Повече точност в работата с хора;
- Да са по-експедитивни.