



РД-18-160/10.08.2017г.

ПРОТОКОЛ

Днес, 10.08.2017г., в сградата на Областна администрация – Пловдив, комисия в състав, определен със заповед № РД-22-6/28.02.2017г. на Областен управител на област Пловдив проведе заседание и извърши следните действия:

- I. Отвори кутия за Анкетни карти, находяща се в деловодството на Областна администрация – Пловдив, като прегледа и обобщи получените резултати с цел измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

1. Според вас представена ли е ясно, точно и пълно информацията за услугите?
 - 1.1. Да – 9 отг.
 - 1.2. Не – 0 отг.
 - 1.3. Отчасти – 2 отг.
2. Кой аспект от обслужването не удовлетворява вашите нужди и очаквания?
 - 2.1. Предоставената информация на таблата – 1 отг.
 - 2.2. Предоставената информация от служителите – 3 отг.
 - 2.3. Сроковете – 5 отг.
 - 2.4. Друго – 1 отг.
3. Кое смятате, че е необходимо да се промени?
 - 3.1. Достъпа до информация – 2 отг.
 - 3.2. Количеството информация – 2 отг.
 - 3.3. Качеството на информация – 0 отг.
 - 3.4. Качеството на услугите – 0 отг.
 - 3.5. Отношението на служителите – 2 отг.
 - 3.6. Друго – 3 отг.
4. Лесно ли открихте информация за услугите?
 - 4.1. Да – 13 отг.
 - 4.2. Не – 1 отг.
5. Осигурена ли е достатъчно информация?
 - 5.1. Да – 14 отг.
 - 5.2. Не – 0 отг.
6. Откъде се информирате за услугите?
 - 6.1. Интернет – 0 отг.
 - 6.2. Фронт-офиса – 4 отг.
 - 6.3. От служителите – 2 отг.
7. Какво е мнението ви за служителите на администрацията?
 - 7.1. Компетентни – 27 отг.
 - 7.2. Недостатъчно знания – 0 отг.
 - 7.3. Некомпетентни – 0 отг.
 - 7.4. Не мога да преценя – 2 отг.



РД-18-160/10.08.2017г.

8. Как оценявате отношението на служителите?

- 8.1. Отлично – 34 отг.
- 8.2. Много добро – 3 отг.
- 8.3. Задоволително – 0 отг.
- 8.4. По-скоро лошо – 0 отг.

9. Смятате ли, че работата се е подобрила през последната година?

- 9.1. Значително – 28 отг.
- 9.2. До известна степен – 3 отг.
- 9.3. Няма промяна – 1 отг.
- 9.4. Не мога да преценя – 2 отг.

10. Предпочитана форма за комуникация?

- 10.1. Лично място – 29 отг.
- 10.2. По поща – 1 отг.
- 10.3. Електронно – 6 отг.
- 10.4. По телефона – 8 отг.
- 10.5. Друго – 0 отг.

ИЗВОДИ:

Потребителите на услуги на Областна администрация – Пловдив са оценили с най-много точки - отношението на служителите – **34 отг.**, компетентността на служителите – **27 отг.** и процеса на работа в администрацията – **27 отг.** Това показва, че потребителите на услуги са удовлетворени най-много от отношението на служителите във фронт-офиса и предпочитат да получават информация лично и на място.

II. Комисията извърши и обобщаване на получените резултати с цел измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги на база Анкетна карта за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, публикувана на интернет страницата на Областна администрация – Пловдив в раздел АДМИНИСТРАЦИЯ, подраздел АНКЕТА

1. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

- Да (75%, 6 Votes)
- НЕ (25%, 2 Votes)

Total Voters 6

2. От къде се информирате за административните услуги, които предлага Областна администрация Пловдив?

- От Интернет (53%, 8 Votes)
- От информацията предоставена на фронт – офиса (27%, 3 Votes)
- От служителите на администрацията (20%, 3 Votes)

Total Voters 6



РД-18-160/10.08.2017г.

3. Осигурена ли е достатъчно информация за административните услуги, които предлага Областна администрация - Пловдив?

- Да (100%, 9 Votes)
- Не (0%, 0 Votes)

Total Voters 9

4. Според Вас представена ли е ясно, точно и пълно информацията за услугите, които извършва администрацията (интернет страницата, информационно табло, служители)?

- Да (89%, 8 Votes)
- Отчасти (11%, 1 Votes)
- Не (0%, 0 Votes)

Total Voters 9

5. Кой аспект от административното обслужване НЕ удовлетворява Вашите нужди и очаквания?

- Сроковете за извършване на услугите (50%, 3 Votes)
- Друго (50%, 3 Votes)
- Представената информация чрез табла, интернет страница (0%, 0 Votes)
- Предоставената от служителите информация (0%, 0 Votes)

Total Voters 6

6. Как оценявате отношението на служителите в нашата администрация към гражданите/потребителите на административни услуги?

- Отлично (100%, 6 Votes)
- Много добро (0%, 0 Votes)
- Задоволително (0%, 0 Votes)
- По-скоро лошо (0%, 0 Votes)

Total Voters 6

7. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

- Компетентни (78%, 7 Votes)
- Некомпетентни (11%, 1 Votes)
- Не мога да преценя (11%, 1 Votes)
- Недостатъчни знания (0%, 0 Votes)

Total Voters 9

8. Кое от посочените смятате, че е необходимо да се промени:

- Друго (50%, 3 Votes)
- Количеството на предоставена информация (33%, 2 Votes)



РД-18-160/10.08.2017г.

- Достъпът до информация (17%, 1 Votes)
- Качеството на предоставена информация (0%, 0 Votes)
- Качеството на предоставяните услуги (0%, 0 Votes)
- Отношението на служителите към Вас (0%, 0 Votes)

Total Voters 5

9. Смятате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?

- Да, има значително подобрене (75%, 6 Votes)
- Да, до известна степен (13%, 1 Votes)
- Не мога да преценя (13%, 1 Votes)
- Не виждам промяна (0%, 0 Votes)

Total Voters 8

10. Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с Областна администрация Пловдив?

- Електронна поща, форма за обратна връзка от интернет страницата (60%, 6 Votes)
- Телефон (30%, 3 Votes)
- Личен контакт на място (10%, 1 Votes)
- По пощата, с куриер (0%, 0 Votes)
- Друго (0%, 0 Votes)

Total Voters 10

ИЗВОДИ

Резултатите, получени чрез проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, чрез попълнена Анкетна карта на интернет страницата на Областна администрация – Пловдив са сходни с изводите, направени по повод попълнената анкетна карта на хартиен носител. Процесът на работа в Областна администрация - Пловдив се е подобрил значително и потребителите на административни услуги са удовлетворени от предоставяната ясна, точна и пълна информация относно услугите.

Членове:

1. Лидия Гимишева (п)
2. Венелин Христов (п)
3. Цветана Узунова (п)
4. Маргарита Янева (п)
5. Анжела Костадинова (п)
6. Изготвил протокола : Ива Асиева (п)