



РД-18-39/20,03,2017г.

ПРОТОКОЛ

Днес, 17.03.2017г., в 12:50 часа, в сградата на Областна администрация – Пловдив, комисия в състав, определен със заповед № РД-22-13/15.03.2017г. на Областен управител на област Пловдив проведе заседание и извърши следните действия:

I. Отвори кутия за сигнали и предложения към Областен съвет по условия на труд, като установи наличие на писмо от инвалиди-пенсионери, неподписано и без дата. След като се запозна със съдържанието на писмото, Комисията установи, че не притежава материална компетентност да го разгледа и вместо това **РЕШИ** :

Писмото да бъде изпратено по компетентност на Областен съвет по условия на труд, като за целта бъде предадено на секретаря на Съвета.

II. Отвори кутия за сигнали за корупция към Областен обществен съвет за противодействия на корупцията, като установи наличие на жалба от Илия Иванов Георгиев. След като се запозна със съдържанието на жалбата, Комисията установи, че не притежава материална компетентност да разгледа така получената жалба, и вместо това **РЕШИ**:

Жалбата да бъде предадена на секретаря на Съвета за произнасяне по същество.

III. Отвори кутия за Анкетни карти, находяща се в деловодството на Областна администрация – Пловдив, като установи наличието на **11 броя попълнени анкетни карти** от следните дати:

- 03.01.2017г

- 26.09.2016г

- 14.11.2016г

- 20.02.2014г

- 18.11.2013г

- 23.10.2013г

- 23.09.2013г

- 05.07.2013г

- 31.01.2013г

- 17.02.2012г

- Една – без посочена дата

IV. Комисията пристъпи към извършване на оценка и обобщаване на получените резултати с цел измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги на база Анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги



РД-18-39/20,03,2017г.

- 1. Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Областна администрация Пловдив?**
 - 1.1. Не съм ползвал/а – 27,27 %**
 - 1.2. 1 път – 9,09 %**
 - 1.3. Между 1 и 5 пъти
 - 1.4. Повече от 5 пъти – 45,45 %**
- 2. Каква/и административни услуги ползвате най-често?**

Дадени са следните отговори:

 - 2.1. Процедури по обстоятелствена проверка - 2 пъти**
 - 2.2. Деловодство - 1**
 - 2.3. Защита - 1**
 - 2.4. Удостоверения за актуване или деактуване на имоти -1**
- 3. Колко време чакахте, докато регистрират заявлението Ви за административна услуга?**
 - 3.1. Не повече от 15 минути – 81,82 %**
 - 3.2. От 15 до 30 минути
 - 3.3. Над 30 минути
- 4. Считате ли, че чакахте прекалено много?**
 - 4.1. Да
 - 4.2. Не – 81,82 %**
- 5. Как според е най-добре да се извършва административното обслужване?**
 - 5.1. Чрез специализираното звено за административно обслужване – 72,72 %**
 - 5.2. Чрез интернет – 27,27 %**
 - 5.3. По друг начин/моля, уточнете как/:
 - Директно с човека, който ще движи въпроса
- 6. По какъв начин получавате нужната Ви информация от Областна администрация Пловдив в момента?**
 - 6.1. Чрез специализираното звено за административно обслужване - 81,82 %**
 - 6.2. По телефона – 27,27 %**
 - 6.3. Чрез факс -
 - 6.4. По пощата или чрез куриер
 - 6.5. Чрез интернет – 27,27 %**
- 7. По какъв начин желаете да получавате отговор от областна администрация Пловдив?**
 - 7.1. Чрез специализираното звено за административно обслужване – 81,82 %**
 - 7.2. По телефона – 18,18 %**
 - 7.3. Чрез факс
 - 7.4. По пощата или чрез куриер
 - 7.5. Чрез интернет – 36,36 %**
- 8. Получихте ли точна, ясна и разбираема информация за административната услуга, която желаете да ползвате?**



РД-18-39/20,03,2017г.

- 8.1. Да – **90,90 %**
- 8.2. Не – **9,09 %**
9. Получихте ли отзивчиво и любезно отношение от служителите, с които Ви обслужиха?
 - 9.1. Да – **100 %**
 - 9.2. Не
10. Срещнахте ли при общуването със служителите от Областна администрация Пловдив някои от следните проблеми?
 - 10.1. Бавност, неспазване на сроковете – **9,09 %**
 - 10.2. Дискриминация
 - 10.3. Липса на прозрачност в работата на администрацията
 - 10.4. Немотивиран отказ да се предостави търсената информация
11. Как се информирате за правата си като потребители на административни услуги?
 - 11.1. Чрез вестници, радио и телевизия – **18,18 %**
 - 11.2. Чрез интернет – **45,45 %**
 - 11.3. Чрез познати по повод техни проблеми – **54,54 %**
 - 11.4. Чрез служителите в администрацията – **27,27 %**
12. Как определяте Вашата удовлетвореност при предоставяне на заявената услуга?
 - 12.1. Лошо – **9,09 %**
 - 12.2. Задоволително -
 - 12.3. Добро – **9,09 %**
 - 12.4. Много добро – **9,09 %**
 - 12.5. Отлично – **72,72 %**
13. Тук можете да дадете Вашите предложения или препоръки за подобряване на административното обслужване:

Дадени са следните отговори:

 - 13.1. Да работят справедливо за разрешаване на проблеми на населението от провинцията!
 - 13.2. Мога, ама няма
 - 13.3. По-бързо, ефективно и коректно обслужване не може да бъде постигнато!
 - 13.4. Работете за народа си! Той ви избра, но вие си го извоювахте със вашето образование и отзивчивост! На добър час!

ИЗВОДИ:

1. Представителност на проучването:

Големият процент на отговорите на първи въпрос с „повече от 5 пъти” показва, че настоящите резултати са на база отговори на потребители, които ползват **редовно** административните услуги

2. **Най-често използвана административна услуга:** 5 от общо 11 потребители са отговори на отворения втори въпрос, като 2 посочват **процедури по обстоятелствена проверка** като **най-често срещаната** административна услуга.



РД-18-39/20,03,2017г.

3. **Обща оценка на потребителите относно административното обслужване по различни показатели:**

- 3.1. **Бързина на обслужване** – по-малко от 15 минути
- 3.2. **Получаване на ясна, точна и разбираема информация** – 90.90 %
- 3.3. **Отношение на служителите на ОА** – отзивчиво и любезно – 100 %
- 3.4. **Ниво на удовлетвореност на потребителите:**
Преобладава „отличната” удовлетвореност – 72,72 %, на второ място оценката е определена като „много добра” и „добра”. Единичен случай има показател „лоша”.

4. **Предпочитан начин на получаване на административна услуга/информация за административна услуга:**

- Най-висок процент: **чрез специализираното административно звено**
- На второ място, **чрез интернет**
- Най-нежелан начин: **по телефона**

5. **Информираност на потребителите на административни услуги относно техни законни права и интереси:**

- **Чрез познати по повод техни проблеми с най-висок процент**
- **Чрез интернет** – на второ място
- **На място чрез служителите на администрацията** – на трето място

6. **Препоръки и предложения към подобряване на административното обслужване:**

- **Фокус към проблемите на населението на провинцията**

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

Резултати от анкетна карта, публикувана на интернет страницата на ОА – Пловдив:

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

- **Да (67%, 4 Votes)**
- **Не (33%, 2 Votes)**

Total Voters: 6

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



РД-18-39/20,03,2017г.

- *от интернет (78%, 7 Votes)*
- от информацията предоставена на фронт-офиса (44%, 4 Votes)
- от служители на администрацията (33%, 3 Votes)

Total Voters: 9

3. Осигурена ли е достатъчно информация за административните услуги, които предлага:

- *Да (100%, 7 Votes)*
- Не (0%, 0 Votes)

Total Voters: 7

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

- *да (88%, 7 Votes)*
- отчасти (13%, 1 Votes)
- Не (0%, 0 Votes)

Total Voters: 8

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

- *сроковете за извършване на услугите (60%, 3 Votes)*
- друго (40%, 2 Votes)
- представената информация чрез табла, интернет страница (0%, 0 Votes)
- представената от служители информация (0%, 0 Votes)

Total Voters: 5

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

- *отлично (100%, 5 Votes)*
- много добро (0%, 0 Votes)
- задоволително (0%, 0 Votes)
- по-скоро лошо (0%, 0 Votes)

Total Voters: 5

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

- *компетентни (71%, 5 Votes)*
- некомпетентни (14%, 1 Votes)
- не мога да преценя (14%, 1 Votes)



РД-18-39/20,03,2017г.

- недостатъчни знания (0%, 0 Votes)

Total Voters: 7

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

- *друго (67%, 2 Votes)*
- достъпът до информация (33%, 1 Votes)
- количеството на предоставена информация (33%, 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: 3

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

- *да, има значително подобрене (60%, 3 Votes)*
- да, до известна степен (20%, 1 Votes)
- не мога да преценя (20%, 1 Votes)
- не виждам промяна (0%, 0 Votes)

Total Voters: 5

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

- електронна поща, форма за обратна връзка от интернет страницата (50%, 3 Votes)
- телефон (33%, 2 Votes)
- *личен контакт на място (17%, 1 Votes)*
- по пощата, с куриер (0%, 0 Votes)
- друго (0%, 0 Votes)

Total Voters: 6

ИЗВОДИ:

Резултатите, получени чрез проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, чрез попълнена Анкетна карта на интернет страницата на Областна администрация – Пловдив **потвърждават** изводите, направени по повод попълнената анкетна карта на хартиен носител.



РД-18-39/20,03,2017г.

VI. С оглед констатираните по-горе изводи, комисията изразява следното становище:

ПРЕДЛАГА на Областния управител на област Пловдив да утвърди нова Анкетна карта на хартиен носител със същите въпроси, които се съдържат в Анкетна карта, публикувана на интернет страницата на ОА – Пловдив.

ПРЕДЛАГА на Областния управител на област Пловдив да разпорежи актуализираната Анкетна карта да бъде предоставена в деловодството, като всички служители в звеното за административни услуги да информират потребителите на административни услуги относно възможността да дадат своето мнение и оценка относно цялостното обслужване, което получават в Областна администрация – Пловдив.

ПРЕДЛАГА на Областен управител на област Пловдив да определи поименно състав на постоянно действаща комисия, която да заседава на всяко тримесечие със задача да събира и обработва получената обратна връзка от потребителите на административни услуги и изготвя протокол с анализ на получените резултати.

ПРЕДЛАГА на Областен управител на област Пловдив да запознае по подходящ начин всички служители на Областна администрация Пловдив относно съдържанието на настоящия протокол.

ПРЕДЛАГА на Областен управител на област Пловдив копие от настоящия протокол да бъде предоставен на г-жа Лидия Гимишева, която да го представи пред работна група по внедряване на САФ, определена със Заповед № РД-22-6/28.02.2017г., като за целта настоящият протокол се изготвя в два еднообразни екземпляра

Заседанието се закри в 13:47.

Водещ протокола: Ива Кирова(п)

Членове:

- 1. Лидия Гимишева(п)**
- 2. Венелин Христов(п)**
- 3. Анжела Костадинова(п)**
- 4. Таня Илиева(п)**