

РЕЗУЛТАТИ

от анализ на проведена анкета за удовлетвореност на клиенти
период: април 2007г. -:- юли 2009г.

Институция	Брой
Общ брой попълнени анкети:	61

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

Да	55
Не	0

2. Как подадохте заявлението за административна услуга?

На място с писмена молба	43
По пощата	11
Чрез Интернет	1
По друг начин	

3. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?

Чрез център/звено за обслужване (на "едно гише")	53
Чрез Интернет	
И двете	
По друг начин - пощата	2

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

Да	53
Не	6
Не мога да преценя	2

5. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

Много добро	51
Най-често добро	9
Има известни проблеми	1
Има сериозни проблеми	

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

Любезно и отзивчиво	60
По-скоро добро	1
По-скоро неуважително	
Грубо и неуважително	

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

Да, винаги	57
Да, в повечето случаи	4
Много рядко	
Почти никога	

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

Да	
Не	56
Не мога да преценя	1

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

Да, винаги	50
Да, в повечето случаи	8
Има известни проблеми	3
Има сериозни проблеми	

10. Как предпочитате да се информирате за администрацията?

Чрез информационни материали (брошури, листовки)	3
Чрез Интернет	56
Чрез медии	50
По телефона	44

*** 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;
- необходимо е да се решават от Областния управител всички по-важни въпроси – и по отношение на общини и за земеделие и други;
- Допада ми, че услугите са безплатни;
- Не одобрявам пушенето в коридорите;

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

- да се приемат на едно място всички документи – да има общо деловодство за всички в сградата, което да е във връзка със съда, общината и т.н.
- да се актуализират информационните табла на пропуски;
- няма възможност хора с увреждания да достигат до етажите от областна администрация. Препоръчвам да се реши въпроса;
- да се обособят места за пушене в коридорите;