

РЕЗУЛТАТИ

от анализ на проведена анкета за удовлетвореност на клиенти
период: октомври 2009 г. -:- декември 2009 г.

Институция	Брой
Общ брой попълнени анкети:	7

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

Да	4 /в т.ч. 3*/
Не	3

2. Как подадохте заявлението за административна услуга?

На място с писмена молба	7
По пощата	0
Чрез Интернет	0
По друг начин	0

3. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?

Чрез център/звено за обслужване (на "едно гише")	4
Чрез Интернет	0
И двете	0
По друг начин – административно лице; пощата; неполучена услуга.	3

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

Да	4
Не	0
Не мога да преценя	3

5. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

Много добро	5
Най-често добро	0
Има известни проблеми	0
Има сериозни проблеми	2

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

Любезно и отзивчиво	5
По-скоро добро	1
По-скоро неуважително	1
Грубо и неуважително	0

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

Да, винаги	5
Да, в повечето случаи	1
Много рядко	0
Почти никога	1

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

Да	5
Не	2
Не мога да преценя	0

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

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

10. Как предпочитате да се информирате за администрацията?

Чрез информационни материали (брошури, листовки)	5
Чрез Интернет	1
Чрез медии	0
По телефона	1

*** Дадени повече от един отговор**

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

Допада:

- Любезност и компетентност;
- Бързо обслужване;
- Честа смяна на кадри;
- Бавна обработка на документи и превод на обезщетения за репресирани лица.

Не одобряват:

- Неангажираност;
- Неподвеждане под отговорност за грешки на напуснали или отстранени служители;
- Наличие на служители с неподходящо образование и квалификация според изискванията на длъжността, която заемат;
- Неспазването на Етичния кодекс.

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

- Промяна на неактуална информация на таблото на входа на администрацията;
- Оформяне на чакалня пред кабинетите на зам. областните управители;
- Цялостна ревизия на работата на общинска администрация;
- Поставяне на вертикална планировка по пътната инфраструктура;
- Подобряване пропускателната способност на улиците;
- Повече прозрачност;
- Борба с корупцията на територията на област Смолян;