ДО

ОБЛАСТНИЯ УПРАВИТЕЛ

НА КЮСТЕНДИЛСКА ОБЛАСТ

Г-Н ВИКТОР ЯНЕВ

ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ
П.код 2500 Кюстендил
ул. "Демокрация" №44
Регистрационен индекс и дата
РД-18-278/29.12.2017

АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЮСТЕНДИЛ

На основание чл. 24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ и чл. 33, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване е регламентирано да се извърши проучване и анализиране на удовлетвореността на потребителите при предоставяне на административни услуги веднъж годишно. С Протокол №РД-18-278/29.12.2017г. са описани и предоставени постъпилите анкетни карти на хартиен носител и попълнените анкети на интернет страницата на областна администрация.

Попълнилите анкетите са от лица на възраст между 30 и 63 години, като 87,5% са частни лица, а 12,5% са бизнес потребители. 66,7% от тях са с висше образование, а малко над 33% са със средно и основно образование.

Всички анкетирани са посочили, че са ползвали административни услуги на Областна администрация Кюстендил.

Най-често анкетираните, които са използвали административните услуги посочват, че работят в сферата на юридическите услуги, съобщенията, администрацията, производството и застрахователните услуги. Всички, участвали в измерването са посочили в своите анкети, че административната услуга е изпълнена в рамките на законовия срок. 87,5% от гражданите са получили административна услуга на място в деловодството, а 12, 5% са направили това по пощата. Никой от анкетираните не е използвал електронната поща (e-mail) на администрация.

Във връзка с качеството на административното обслужване 75% от участващите в анкетата дават оценка „много добро", а останалите 25% разделят мнението си по равно между „по-скоро добро" и „има известни проблеми".

Гражданите бяха запитани и как оценяват отношението на служителите в администрацията към тях. От тях 87,5% са дали най-високата стойност в скалата, а именно „любезно", като само един потребител е посочил средни стойности по този показател. 75% от анкетираните твърдят, че им е оказано съдействие при попълването и подаването на документите, а 25% отговарят с „в повечето случаи".

В анонимното изследване бе включен и въпрос относно предпочитаните канали за информация, чрез които гражданите се информират за дейността на администрацията. Уеб сайта на Областна администрация Кюстендил и социалните мрежи са най-предпочитания източник на информация от малко над 66% от анкетираните. Други близо 22% посочват, че се информират от медиите, а едва 11% избират брошури и листовки като средство за информация.

В своите препоръки, анкетираните посочват необходимостта от млади служители в звената за административно обслужване, а друга част от тях благодарят за отзивчивостта.

Обратна връзка с потребителите на услуги се осъществява и чрез създадена възможност за подаване на сигнали, предложения и жалби. През 2017г. са заявени общо 163 услуги, които се предоставят от звено „Държавна собственост", като за две от тях са постъпили жалби, относно спрени производства по извършване на административната услуга до предоставяне на необходимите документи от заявителите.

В резултат на извършеният анализ на получената от всички канали за обратна връзка информация за удовлетвореността на потребителите от предоставяне на административни услуги се установява висока степен на спазване на принципите на административното обслужване, заложени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и Наредбата за административното обслужване. Необходимо е да се стимулира възможността за заявяване и получаване на административните услуги по електронен път.

На основание чл. 33, ал. 7 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване и чл. 24, ал. 6 от НАО, за резултатите от анализираната информация се информира обществеността, като същите се обсъждат и с неправителствени организации и с представители на гражданското общество.

ГЕРГАНА МИХАЙЛОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

ВАСИЛКА МАНЧЕВА
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ „АКРРДС"