

АНАЛИЗ-ОБОБЩЕНИЕ
на резултатите от проведени анкети за допитване до
гражданите за качеството на административното обслужване в
Областна администрация – Перник

Анкетите са проведени в периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. и продължават да бъдат провокирани от стремежа на Областна администрация – Перник за подобряване качеството на административното обслужване.

Целта на анкетите е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от ОА – Перник.

При осъществяването на анкетиране се търси освен цялостно обществено мнение и лично впечатление на потребителите.

Запитването съдържа 6 въпроса и е под формата на електронна анкета на електронната страница на администрацията, както и на хартиен носител в Звеното за административно обслужване. Отговор на поставените въпроси са поставили 120 граждани и потребители на административни услуги. Резултатите от проведеното анкетиране са следните:

На първия въпрос „Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация – Перник“ посочените отговори са „услуга“ – 96 потребители, „информация“ – 20 потребители и „друго“ – 4 потребители.

На втория въпрос „Вашето посещение е в качеството на ...“ посочените отговори са „гражданин“ – 103 потребители, „представител на фирма“ – 10 потребители и „представител на друга държавна структура“ – 7 потребители.

На третия въпрос „Колко време чакахте, за да получите съответното обслужване?“ посочените отговори са „по-малко от 5 минути“ – 98 потребители, „между 5 и 10 минути“ – 17 потребители, „между 10 и 20 минути“ – 2 потребители и „повече от 20 минути“ – 3 потребители.

На четвъртия въпрос „Как бихте оценили качеството на административното обслужване?“ посочените отговори са „много добро“ – 94 потребители, „добро“ – 15 потребители и „има известни проблеми“ – 11 потребители.

На петия въпрос „Как оценявате отношението на служителите в администрацията към Вас?“ посочените отговори са „много добро“ – 94 потребители, „добро“ – 20 потребители и „има известни проблеми“ – 6 потребители.

На шестия въпрос „Бихте ли използвали административни услуги по електронен път?“ посочените отговори са „да“ – 71 потребители; „не“ – 22 потребители и „не мога да преценя“ – 27 потребители.

Резултатите от анкетирането показват, че повод за посещение на администрацията от потребители е основно ползването на определена

административна услуга, но има и потребители, които посещават администрацията, за да получат информация, която често е свързана с извършването на услуга, или друг повод, както е отбелязано в четири от анкетите. Потребителите предимно са граждани. Времето за обслужване на потребители в ЗАО отговоря на нормативните изисквания. Качеството на административното обслужване и отношението на служителите на администрацията преобладаващата част от потребителите определят като много добро. Продължава тенденцията към съпротива на част потребителите да ползват електронни административни услуги, но е налице ръст на потребителите посочили положителен отговор, касаещ тяхната готовност да ползват такива. Това води до необходимост, както от продължаване политиката по намаляване на административната тежест, така и от популяризиране на вече предприетите мерки в тази област на национално и областно ниво.