

## ДОКЛАД

за удовлетвореността на гражданите, ползващи административни услуги в Областна администрация на Софийска област

Във връзка с протокол на комисия от 31.12.2021 г. за проверка на кутията за изследване на удовлетвореността на гражданите, предоставям на Вашето внимание анализ на попълнените карти.

Забелязва се, че всички граждани са доволни от обслужването на служителите от ЦАО и са обслужени в срок. Също така нямат никакво затруднение за откриване на информация за предоставяните услуги. Различна е предпочитаната от тях форма за контакт с Областна администрация на Софийска област, като все още се забелязва, че гражданите предпочитат личен контакт, което е обяснимо, защото по-голяма част от гражданите, ползватели на административни услуги не ползват електронна поща. Абсолютно всички попълнили анкетните карти, отбелязват, че има подобрение в административното обслужване, повишило се е качеството.

На 31.12.2021 г. заедно с експерт от деловодството и от дирекция АПОФУС отворихме кутията и извадихме всички анкетни карти, попълнени от гражданите, които Областна администрация на Софийска област обслужва. Всичките карти са анонимни и са поставени пред деловодството и фронт офиса за обслужване на граждани. Попълнените анкетни карти са 9 на брой. Забелязва се намаляване на броя на попълнените карти. Повечето от гражданите отказват да изразят отношение, макар, че анкетата е анонимна.

След запознаване с отговорите на всяка една от тях могат да се направят следните заключения:

Относно срока за извършване на заявената административна услуга, всички граждани са отговорили, че тя е извършена в срок без закъснение. Няма гражданин, който да е подал сигнал за неизпълнена в срок заявена услуга. В Областна администрация на Софийска област стриктно се следи за сроковете на извършване на административните услуги. Не се допуска закъснение.

На въпроса за удовлетвореността на гражданите от качеството на извършената услуга, отново попълнените анкетната карта граждани изказват своето положително становище. В последната година в администрацията се отделя доста време и старание за повишаване качеството на административното обслужване, което е видно от резултата на попълнените карти.

На въпроса за изискване на допълнителни документи, тук отговорите са различно. Някои от гражданите са отговорили положително- други отрицателно. Това е нормално, поради факта, че не всеки гражданин се е снабдил с необходимите документи. Служителите в деловодството насочват гражданите и когато е необходимо всеки един служител дава допълнителни насоки и подпомагат гражданите за окомплектоване на преписките.

Относно проверката дистанционно на статуса на заявената услуга, всички граждани са отговорили отрицателно. Може би повечето от тях не са наясно как биха могли да го извършат, а пък и предпочитат това да се случва чрез телефонно обаждане. Трябва да се поработи в тази посока, по насочване на гражданите към он лайн проверка на статуса на преписките.

На въпроса за начина на откриване на информация за заявената услуга- всички граждани са отговорили положително- т.е. лесно. През последната година Областна администрация отдели много време за точно и ясни указания, чрез информационното табло за упътване на гражданите. Това е довело до по-лесното ориентиране на гражданите при попълване на заявленията.

Отговорът на предишния въпрос води и до положителния отговор и на това че значително се е подобрило качеството на административното обслужване през последната година.

И на последният въпрос, относно предпочитаната форма на контакт с администрацията, отговорите са доста разнообразни. Най-много - 5 граждани са отговорили, че предпочитат електронната форма на контакт. Четири от анкетираните са предпочели личния контакт- на място. Най-много от гражданите са предпочели контакта с администрацията- по телефон- 6 броя. Забелязва се посочване на повече от един отговор.

От така извършеният анализ може да се направи заключение, че през последната година значително се е подобрило качеството на административното обслужване в Областна администрация на Софийска област.