

Рег. № 363000-21743, екз. № .....

18.12.2019 г.

### ДОКЛАД

ОТНОСНО: Измерена удовлетвореност на български граждани, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на ОДМВР-Търговище

Настоящото проучване на удовлетвореността на български граждани, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на ОДМВР-Търговище бе извършено на основание чл. 24, ал. 5 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г. и обхвана периода 18.11.2019 г. – 06.12.2019 г.

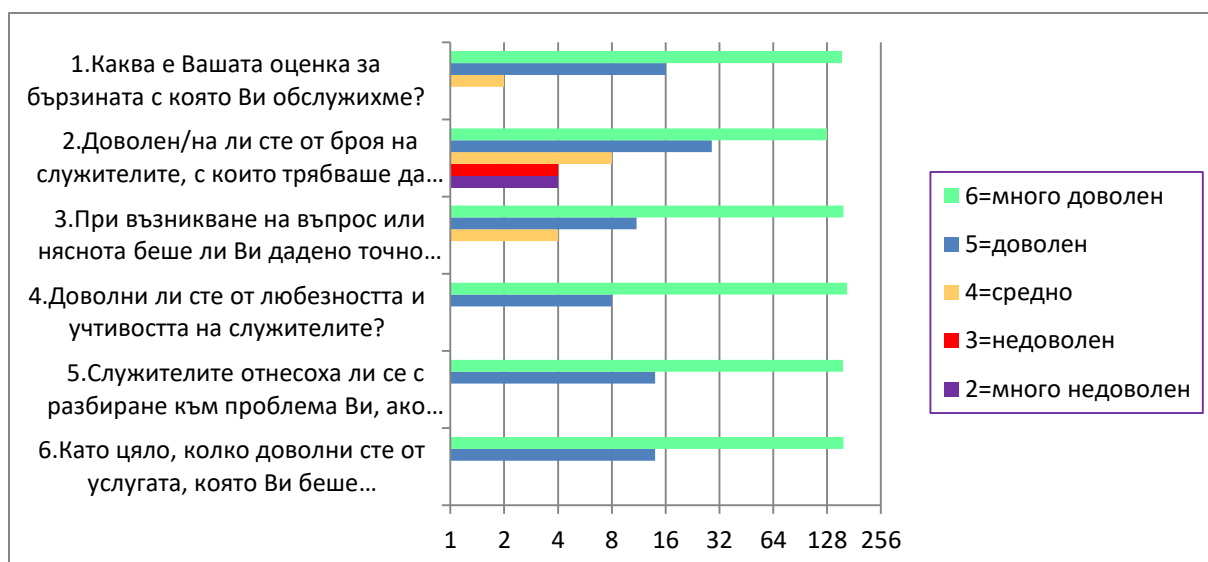
За целта на проучването бяха разработени и предоставени за попълване на потребители на административни услуги в сектор БДС при ОДМВР-Търговище и неговите звена в РУ-Попово и РУ-Омуртаг, в сектор „Пътна полиция“ към отдел „Охранителна полиция“ и звената КОС към РУ-Търговище, РУ-Попово и РУ-Омуртаг анкетни карти.

Анкетната карта включваше шест въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за качеството на обслужване, като степента на удовлетвореност се измерва с оценка от „1“ до „6“. Въпросите, на които следваше да отговарят потребителите на административни услуги бяха следните :

1. Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужиха?
2. Доволен ли сте от броя на служителите, с които трябваше да осъществите контакт, за да получите услугата?
3. При възникване на въпрос или неяснота, беше ли Ви дадено точно и пълно разяснение какво да направите?
4. Доволни ли сте от любезността и учтивостта на служителите?
5. Служителите отнесоха ли се с разбиране към проблема Ви, ако сте имали такъв?
6. Доволни ли сте като цяло от услугата, която Ви бе предоставена от служителите?

Анкетирането бе анонимно и се предлагаше на всеки потребител на административни услуги в посочените звена. През посочения период бяха анкетирани 173 граждани.

Отговорите на потребителите на административни услуги по поставените в анкетата въпроси и поставените от тях оценки за качеството на предоставяните административни услуги са обобщени в следната графика:



Отново най-голямо е недоволството на гражданите ползвали административни услуги от броя на служителите, с които е трябвало да осъществят контакт, за да получат необходимата за тях услуга. Любезността и учтивостта на служителите са получили най-много отлични оценки.

В табличен вид оценките, поставени от гражданите имат следните стойности:

| Сектор            | Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужиха? | Доволен ли сте от броя на служителите, с които трябваше да осъществите контакт, за да получите услугата? | При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви дадено точно и пълно разяснение какво да направите? | Доволни ли сте от любезността и учтивостта на служителите? | Служителите отнесоха ли се с разбиране към проблема Ви, ако сте имали такъв? | Доволни ли сте като цяло от услугата, която Ви бе предоставена от служителите? |
|-------------------|---|--|--|--|--|--|
| ОДМВР - Търговище | 5.88  | 5.58   | 5.89   | 5.99   | 5.87   | 5.91   |

От извършения анализ се установи, че като цяло гражданите са доволни от качеството на предоставяните им услуги. Средната оценка за цялостното административно обслужване, формирана за периода в ОДМВР – Търговище е 5,85.

В анкетните карти няма посочени предложения относно предоставяните административни услуги от областната дирекция.

Изследването включи и предпочитана форма за получаване на информация относно вида и реда за получаване на услуги от звената по административно обслужване при ОДМВР-Търговище, представено в следната диаграма:

## Предпочитана форма за получаване на информация

