

Рег. № 363р-8514, екз. №.....

26.04.2018 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 23.03.2018 г. – 17.04.2018 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.

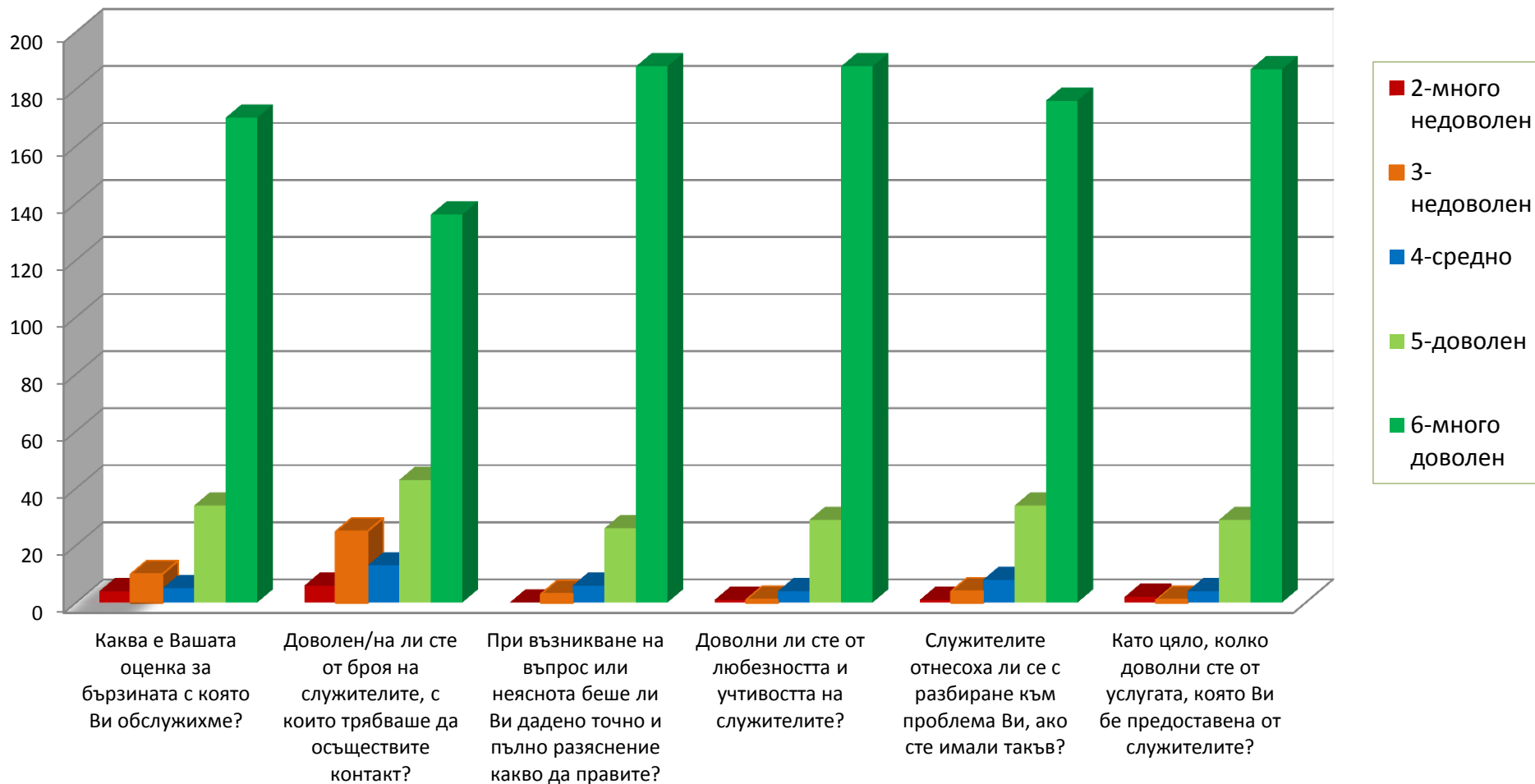
Анкетната карта включваше шест въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за качеството на обслужване, като степента на удовлетвореност се измерва с оценка от „1“ до „6“. Въпросите, на които следваше да отговарят потребителите на административни услуги бяха следните :

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 общо 223-ма граждани.

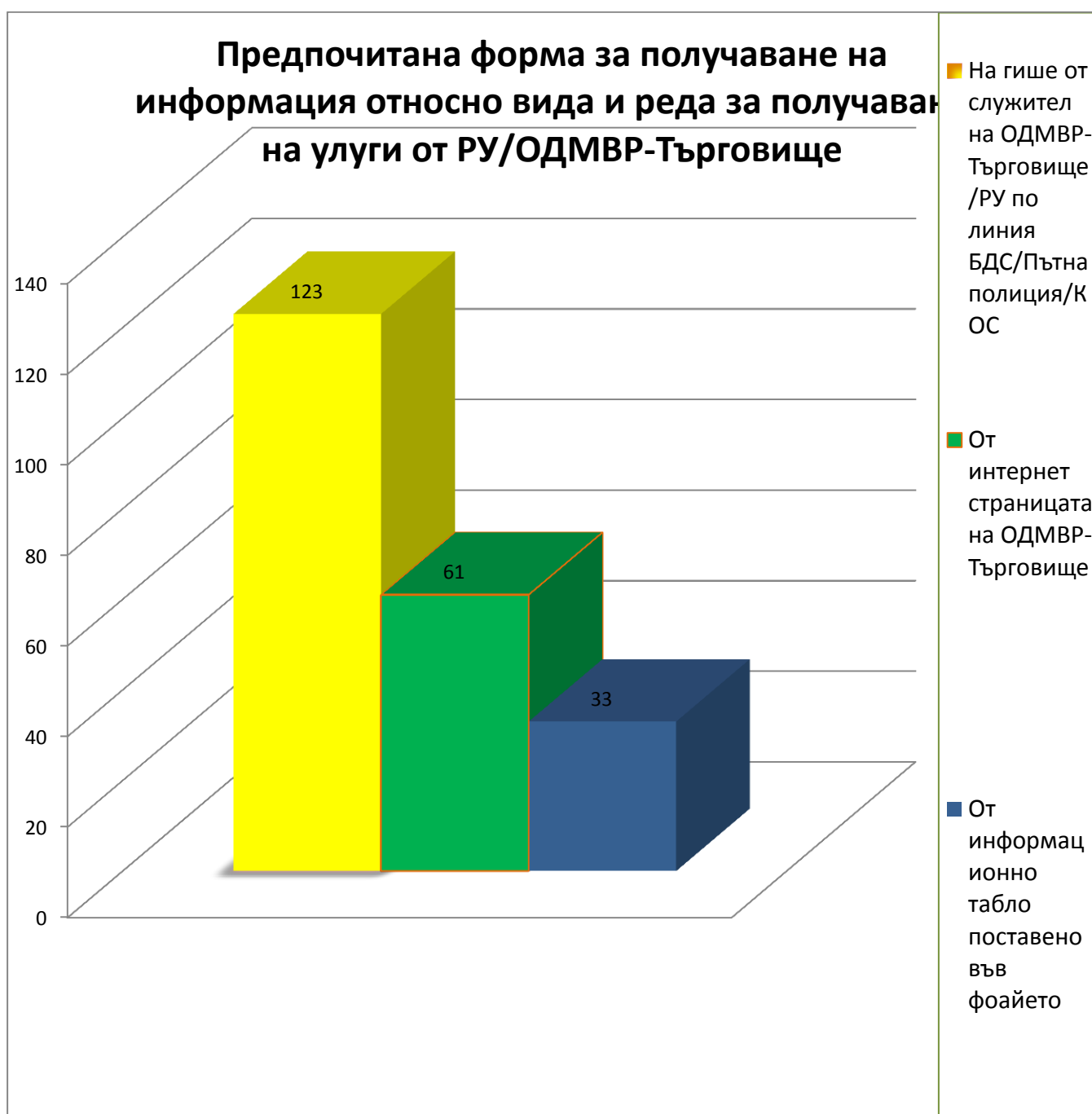
Отговорите на потребителите на административни услуги по поставените в анкетата въпроси и поставените от тях оценки за качеството на предоставяните административни услуги са обобщени в следната графика:

**Анкетирание на български граждани
в звената за административно обслужване на ОДМВР-Търговище,
проведено през периода 23.03-17.04.2018 г.**



От извършения анализ се установи, че като цяло гражданите са доволни от качеството на предоставяните им услуги. Недоволство в тях предизвиква най-вече недостатъчния брой служители и гишета, необходими за по-качествено обслужване, видно и от препоръките дадени от граждани в част от анкетните карти.

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:



Най-предпочитаната форма за получаване на информация относно вида и реда за получаване на административни услуги за анкетираните е от служител на гише, следвана от интернет страницата на областната дирекция и информационни табла поставени във файетата за граждани.