

Рег. № 363000-9349, екз. № единствен
31.05.2019 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 22.04.2019 г. – 20.05.2019 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 241 гражданин.

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:



Най-голямо е недоволството на гражданите ползващи 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	5.79	5.38	5.85	5.84	5.95	5.79

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 5,77.

В една от анкетните карти е посочено предложение относно предоставяните административни услуги по линия „Пътна полиция“ при РУ-Попово, а именно файето за граждани да бъде по-просторно и по-топло.

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:

