



А Н А Л И З

На анкетните карти в ЦАО, подадени за първото полугодие на 2018 г.

С цел непрекъснатото подобряване на обслужването на гражданите и юридически лица при предоставянето на административни услуги в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация Ловеч, е разработена анкетна карта съдържаща 6 въпроса и възможност за предложения. Анкетните карти са поставени на мястото където гражданите попълват документи, а кутията в която се пускат е в непосредствена близост, обозначена е с надпис „АНКЕТА”, направена е от прозрачен материал и се вижда, че там се пускат именно тези анкетни карти.

Резултатите за посочения период са следните:

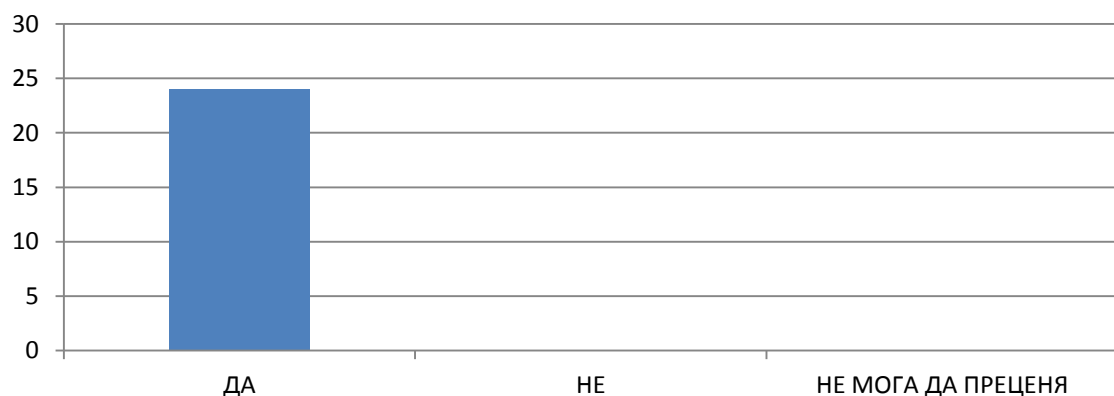
1. В кутията за анкети са намерени 24 анкетни карти.

Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги за месец декември. Налице е проблем който може да бъде решен като учтиво се помоли всеки един потребител, получил резултат от някоя от административните услуги, да помогне на служителите от ЦАО да подобрят обслужването на гражданите, като сподели своето мнение, попълвайки анкетната карта.

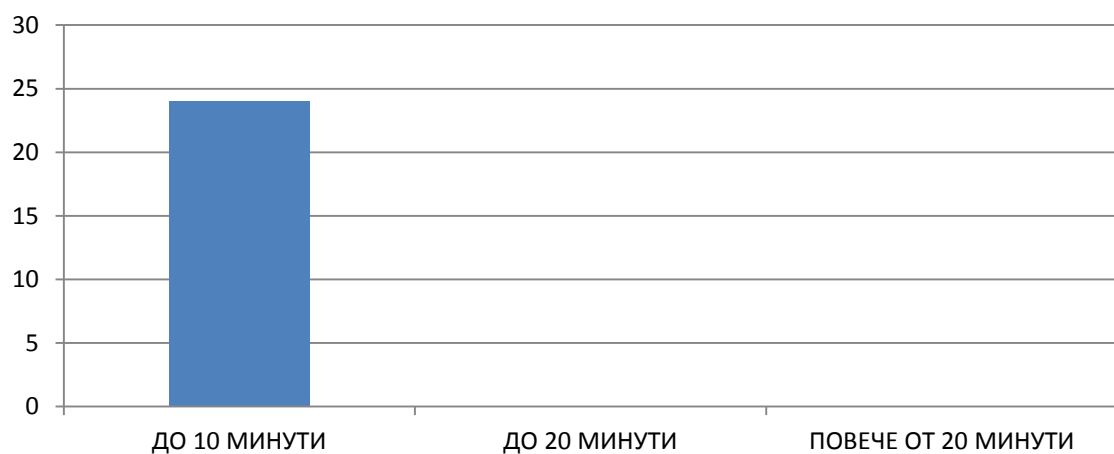
2. Отговорите на въпросите са представени графически както следва:

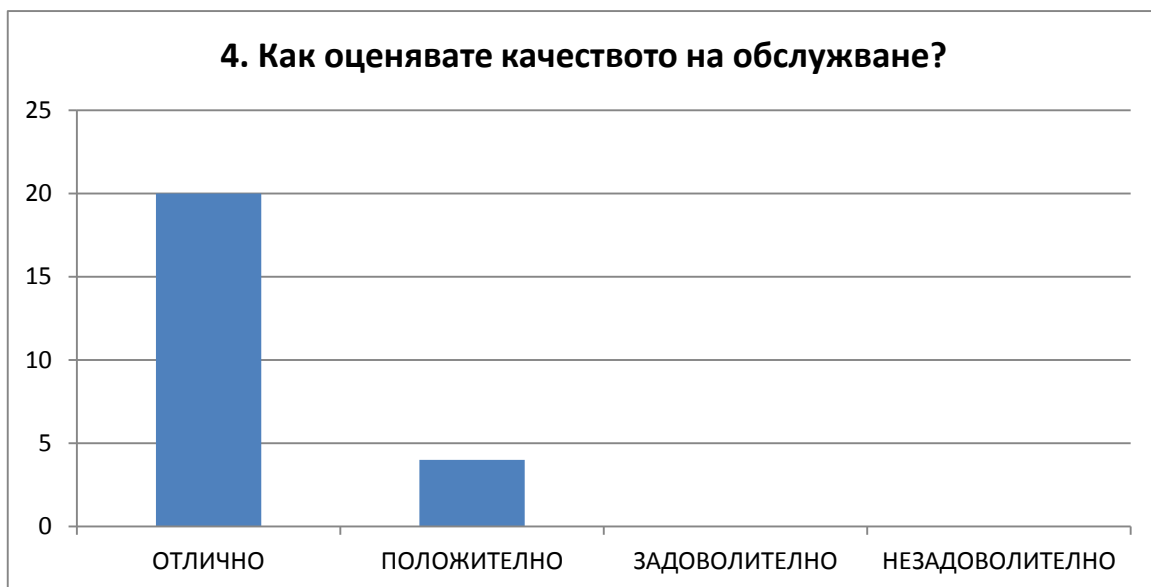


**2. Информацията, която получихте от служителите в
Центъра за административно обслужване беше ли
ясна, изчерпателна и точна?**



**3. Моля, посочете за колко време бяхте обслужени в
Центъра за административно обслужване**







Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

3. Има 2 предложения за подобряване на дейността на ЦАО като се включи възможност за експресни услуги до 1 ден. Също има текстове: „останах удовлетворена от обслужването и срока на изпълнение”, „доволна съм, нямам забележки“, „не”, „отзивчивост, сърдечност и позитивно отношение към клиентите“, „обслужването е перфектно, персонала е много внимателен“, и др.

Настоящия анализ предполага вземане на управленски решения за подобряване на обслужването на гражданите и юридическите лица, ползващи административните услуги на Областна администрация Ловеч.

Съгласувал:

инж. Ваня Събчева

Главен секретар на Областна администрация

Изготвил:

инж. Иван Гетов

Главен експерт ИТ в дирекция АПОФУС