



АНАЛИЗ

НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

2020 г.

Настоящият анализ е изготвен в изпълнение на чл.24 от Наредбата за административно обслужване и следва Методологията, разработена от Администрацията на Министерския съвет, обхващайки следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите
3. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи
4. Описание на пътя на потребителя
5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации
6. Анализ на сигнали
7. Анализ на медийни публикации

1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

Анкетите са широко разпознаваеми сред потребителите, но нашият опит показва, че те по принцип не са отворени и склонни да отговарят на въпроси, въпреки че не отнемат много време и са лесни за попълване.

Анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Анкетно проучване за получаване на обратна връзка за извършено административно обслужване за конкретна услуга се прави и при обслужване по телефон – непосредствено преди приключването на разговора се задава въпрос доколко потребителят е останал удовлетворен от обслужването (така на практика ще се постигне ефектът на попълване на графичен въпросник).

Анкетните проучвания в ОА Кърджали се провеждат чрез:

- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Предоставяне на анкети от администрацията до редовните потребители и връщане от последните при последващо посещение;
- Електронно попълване от потребителите и изпращане по мейл – на интернет страницата на ОА Кърджали;
- Провеждане на анкетно проучване по телефона.

В изпълнение на чл.24, ал.2, т.1 от Наредбата за административно обслужване е изготвена анкета за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Анкетата съдържа 13 въпроса и бе предоставяна на гражданите в продължение на цялата 2020 г. на място в центъра за административно обслужване (ЦАО) и гишето за предоставяне на услугата „Заверка с апостил“, както и на интернет страницата на ОА. Проучването обхваща попълнени и обработени **общо 28 броя анкетни карти** по образец при консултиране на граждани и юридически лица на хартиен носител, електронни такива не са постъпили. Броят на анкетите е по-малък от предходната година поради наложеното извънредно положение и ограничения за придвижване на гражданите не само в България, а и в целия свят, особено на българите с двойно гражданство, живеещи в чужбина.

Анкетните карти са анонимни и се попълват на доброволен принцип. Установеният механизъм за обратна връзка не търси цялостно обществено мнение, а изградено лично впечатление на потребителя от административното обслужване в ОА Кърджали. Въпросите в анкетната карта са насочени пряко към получаване на информация и поставяне на конкретна оценка с цел анализ и предприемане при необходимост на мерки за повишаване качеството на обслужване. Всеки въпрос изпълнява конкретна задача, допринасяща за извършване на анализ и определяне нивото на удовлетвореност – информационна политика, качество на обслужване, компетентност на служителите, профил на потребителя на административни услуги и др.

Мнозинството от анкетираните са ползвали и преди услугите на ОА Кърджали, а няколко от тях за пръв път посещават центъра за административно обслужване.

Почти всички анкетираните са открили лесно информация за интересуващата ги административна услуга, което потвърждава усилията на администрацията да предоставя информация за потребителите по достъпен начин, чрез всички налични комуникационни канали – информационно табло, интернет сайт, административен регистър. В случаите, когато потребителите не са могли да намерят нужната им информация, са консултирани по телефона от служител и посочват, че са получили изчерпателна информация.

Анкетираните потребители на административни услуги на ОА Кърджали са използвали широко възможностите на различните комуникационни и информационни канали. Най-чест източник на информация (83%) през изминалата година е бил телефонен разговор със служител от фронт-офиса за

разлика от предходната 2019 г., когато този източник на информация изобщо не е бил посочван. От интернет страницата на ОА са се информирали 52%, което бележи стабилен ръст спрямо 2019 г. и е свидетелство за усилията на администрацията по актуализиране и популяризиране на административния сайт. Получената информация от приятели и познати, които са ползвали услугите на ОА отново е незначителна 7%, което е още едно доказателство в подкрепа на горното твърдение. От нормативни документи са получили информация 22% от анкетиранияте потребители, което е и резултат от предпочитанията на потребителите да използват услугите на посреднически фирми, които от години работят с ОА за получаване на административни услуги.

100% от анкетиранияте смятат, че информацията, която са получили от служителите на ОА Кърджали е достъпна, изчерпателна и разбираема.

На въпросите, свързани с работата на служителите, всички анкетирани са отговорили, че са обслужени от компетентни служители, като отношението на служителите към тях е било вежливо и внимателно. Няма данни за грубо и пренебрежително отношение или липса на знания и компетентност у обслужващите служители.

Видно от отговорите, всички административни услуги са извършени в законоустановените срокове, което може да бъде потвърдено и от деловодната система. Анкетиранияте са доволни и от работното време на гишето за административно обслужване, което е съобразено с работното време на администрацията, определено с УПОА, т.е. от 9.00 ч. до 17.30 ч. без прекъсване.

На въпроса „Кое се нуждае от подобрене?“ само трима от потребителите са дали отговори, по един за достъп, количество и качество на предоставяната информация.

Понастоящем в звеното за административно обслужване работи само един старши експерт. По време на работните почивки и отпуски, тя се замества от старши юриконсулта в дирекция АПОФУС или младши експерт в дирекция АКРРДС, които са обучени да работят с деловодната система и да обслужват потребители. В пикови часове съдействие оказват назначените по различни национални програми.

Най-предпочитаните канали за предоставяне на информация са: интернет страницата на ОА – 39%, електронна поща и телефон – по 26% и обикновена поща -17%.

В анкетата бе включен и въпрос „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?“. В 43% от отговорите потребителите възнамеряват да уведомят областния управител, ако се сблъскат с такава ситуация, а останалите ще сигнализират Комисията по превенция и противодействие на корупцията към Министерски съвет. От момента на поставянето на кутията и откриването на електронната поща за сигнали за корупция, не е постъпвал нито един сигнал.

Относно профила на потребителите на административни услуги, в анкетата са използвани няколко въпроса – пол, възраст и образователна степен.

Анкетираните потребители през 2020 г. са повече мъже (62%), а по възрастов признак са разпределени в трите групи: от 25 до 40 години – 19%, от 41 до 55 г. – 44%, над 55 г. – 37%. Потребителите със средно и с висше образование имат почти еднакъв дял – 56% и 44%, тази година отново сред анкетираните няма такива с начално и основно образование.

На сайта на ОА няма постъпили анкети.

При проведени телефонни разговори са попълнени още 5 анкети, които са с по-малък брой въпроси предвид факта, че по телефона потребителите са още по-малко склонни да отговарят на въпроси, които не касаят конкретно тяхното искане и предпочитат да получат бърза и точна информация. Тъй като анкетата в този случай не е напълно анонимна, не се задават въпроси относно възрастта и образованието на потребителя, а полът се определя по гласови данни. Резултатите са подобни на горните. **Няма регистрирани оплаквания от лошо административно обслужване.**

2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бекофиса).

Не са редки случаите, когато потребителят не желае, независимо от причината за това, да предостави формална (писмена или съзнателно потърсена устна) обратна връзка. Това важи както в случаите, когато потребителят е неудовлетворен от обслужването и/или има конкретни оплаквания, така и когато потребителят е останал с добри впечатления, съответно е доволен.

Въпреки това потребителите споделят със служителя в Центъра или със служителя от бекофиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). Така служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

За прилагането на този метод се провеждат регулярни консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и главния секретар, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

В ОА Кърджали през 2020 год. са проведени две такива общи консултативни срещи между главния секретар, старши експерта по административно обслужване, техническият сътрудник на гишето за услугата „Заверка с апостил“, съответно заместващите ги служители – юрисконсулта и младши експерта, извършващ услугата „Заверка с апостил“ в дирекция АПОФУС, директора на дирекция АКРРДС и съответно служителите, изпълняващи функции по изпълнение на административни слуги в сферата на държавната собственост и регионалното развитие. За резултати от срещите бяха съставени протоколи.

Първата среща бе осъществена дни след обявяването на извънредното положение в страната през месец март 2020 г. и целеше гарантиране на непрекъсваемост на процеса по предоставяне на административни услуги при спазване на най-строги противоепидемични мерки. Всички служители демонстрираха готовност да продължат да изпълняват задълженията си, при спазване на графика за администрацията, за да не се окажем в ситуация на невъзможност да обслужваме клиенти. Взе се решение да работи само гишето за Апостили, където да се приемат всички документи, за да се ограничи достъпа до сградата на ОА. Бяха поставени съответните указателни табели и раздадени лични предпазни средства. Тъй като това беше първата документирана консултативна среща (такива са правени многократно, без да сме имали нормативно изискване за това), бяха обсъдени най-често срещаните типове потребители и начините за справяне с всеки от тях. Най-голям обем от потребители се наблюдава за услугата „Заверка с апостил“, при която основно имаме два типа – физически лица, които масово не владеят български език, трудно пишат и си попълват заявленията и юридически лица – посреднически фирми, които извършват услугата от името на физически лица. Въпреки трудностите, които изпитват нашите служители при обслужването на първия тип потребители, до момента не е постъпвал нито един сигнал (писмен или устен) за лошо административно обслужване. Ситуацията е подобна и при останалите услуги, като най-многобройни са заявленията за услуга 1972 Издаване на удостоверение за наличие/липса на акт за държавна собственост на имот. Наблюдава се все по-добра информираност на гражданите по отношение на административните услуги, предлагани от ОА Кърджали, което се дължи на пълната и изчерпателна информация на интернет сайта на администрацията, на информационното табло във фоайето на сградата и на присъединяването на ОА Кърджали към Портала за електронни услуги на държавната администрация. Служителите срещат затруднения при комуникация с потребители с нисък социален статус и недостатъчна грамотност в определени случаи.

Втората консултативна среща се състоя след облекчаване на противоепидемичните мерки, когато потокът от потребители изведнъж се увеличи, а едновременно с това бе необходимо да спазваме всички предписания на здравните власти. Тогава бяха обсъдени начините за убеждаване на потребителите да носят маска и да спазват необходимите разстояния, тъй като, освен гореизброените, това бяха основните предизвикателства пред административното обслужване. Нито на тази, нито на предишната среща,

някой от служителите сподели за съществени проблеми или оплаквания от страна на потребителите. Отчетен бе и завишения брой телефонни обаждания за получаване на информация, което ни предложи и възможността за попълване на анкети по телефона.

3. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Редица нормативни актове предвиждат взаимодействие и координация между правителството, от една страна, и неправителствените организации, работодатели, организации на работодателите и работниците и служителите, от друга страна, чрез консултативни съвети, комисии, работни групи. Тези структури могат да бъдат използвани за подобряване на административното обслужване.

На основание чл.31, ал.2 от Закона за администрацията и чл.16, ал.2 и чл.17 от Общите правила за подобряване организацията на работа на областните администрации, ежегодно всички териториални звена на територията на област Кърджали предоставят годишни доклади за дейността си, където имат възможност да дадат и препоръки към ОА Кърджали относно необходимостта от съдействие при определени въпроси или подобряване на съвместната ни работа. Тези доклади се обобщават и се предоставят на вниманието на областния управител. За 2020 г. няма отправени препоръки към работата на ОА Кърджали.

Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложи като един от принципите на осъществяване на дейността на администрациите съгласно чл. 2, ал. 7 от Закона за администрацията (ЗА). Съветите като консултативен орган на изпълнителната власт осигуряват необходимата координация при определянето и провеждането на държавната политика в дадена област или по особено важни въпроси от обществена значимост, към които биха могли да бъдат отнесени и въпросите за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги.

Друг съществен етап от процеса по провеждане на консултациите, предшестващо самото им провеждане, е предоставянето на цялата необходима информация във връзка с въпросите, които ще се решават от консултативния орган. Публично е оповестен на участващите в консултациите заинтересовани лица и редът за провеждане на заседанията на консултативния орган. При отправянето на покана за заседание винаги се изпраща и своевременно дневен ред за обсъжданите теми, а след това на участващите се предоставя подробен протокол.

Предвиждаме в работната програма на всеки консултативен съвет поне веднъж годишно да се включва обсъждане на удовлетвореността на представителите на неправителствените организации и бизнеса от предоставяните услуги, като резултатите от проведените консултации ще бъдат документирани за целите на последващото им анализиране в процеса по измерване на удовлетвореността на потребителите.

4. Описание на пътя на потребителя

Методът на описанието на пътя на потребителя е добре позната и използвана техника за подобряване качеството на предоставяните услуги в частния бизнес, която постепенно навлиза и в сферата на публичните услуги. Конкретно у нас този метод все още е малко познат и съответно слабо използван.

Методът се базира на визуализации, за да илюстрира връзката, която потребителят има със съответната организация за определен период от време. Схемата се показва от гледната точка на потребителя, което осигурява поглед върху общото му впечатление. Това помага на организацията да разбере и да се справи по-добре с нуждите на потребителя и с неговото недоволство, когато той използва съответната услуга.

Такава схема е представена на интернет сайта на ОА в рубриката „Често задавани въпроси“, където с достъпни примери са посочените случаи, при които гражданите могат да се обърнат към областния управител и да видят нагледно пътя на една преписка (с началото тяхното заявяване на услуга) в ОА Кърджали.

5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Съгласно Административнопроцесуалния кодекс административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност, е предвидено и в Закона за администрацията.

С оглед на прилагането на тези правила е необходимо администрациите да определят приемното време и да го оповестят чрез публикуване на интернет страницата на администрацията или по друг начин. За целта областния управител и неговите заместници още с встъпването си в длъжност определят приемни дни и часове за граждани, които са оповестени публично на интернет

сайта на администрацията, както и на гишетата за обслужване и на информационното табло във фоайето на ОА. През изминалата 2020 г. се наложи ограничаване на достъпа до сградата на администрацията и отмяна на физическите приемни дни на политическия кабинет поради необходимостта от спазване на противоепидемичните мерки. На гражданите бе предоставена възможността да се свържат с ръководството по електронна поща и по телефон, като резултатите са представени в следващия раздел.

6. Анализ на сигнали

Съгласно чл. 2, ал. 4 на ЗА администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Сигналите са изрично предвидени и уредени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК). Глава осма от кодекса е посветена на принципите и реда за приемането и разглеждането на сигнали и предложения. Съгласно чл.107, ал. 4 от АПК сигналите се подават за:

- Злоупотреби с власт и корупция;
- Лошо управление на държавно или общинско имущество;
- Други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на административни органи и длъжностни лица на съответните администрации, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

На базата на тази дефиниция и съобразявайки се с понятието „сигнал” в тълковния речник (предупреждение, предизвестие за опасност или нередност; синоними: предупреждение, тревога, подсещане) може да се обобщи, че сигналът съдържа общо предупреждение за нередност в организацията/начина на работа на администрацията.

Сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, телеграф, телекс, факс или електронна поща. Подадените сигнали се регистрират. Когато е необходимо сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения. Анонимни сигнали не се регистрират.

През 2020 г. в ОА Кърджали са постъпили 64 броя сигнали, жалби и молби за съдействие, като основният използван е канал е обикновена или препоръчана поща, на хартиен носител. Само 4 от тях са постъпили по електронната поща. Мнозинството от сигналите (83%) са подадени от граждани и неформални граждански организации, 3% са от кметове на населени места, а останалите са от институции.

Всички получени сигнали са разгледани по надлежния ред, препратени са по компетентност или е изисквана информация, като в немалко от случаите се е налагало да бъдат изпращани напомнителни писма от наша страна. Няма нито

един сигнал, оставен без разглеждане и процедуране, като цялата кореспонденция е изпращана и с копие до подателя на сигнала/жалбата, с което се е поддържала непрекъснатата му осведоменост по неговия случай.

Получените сигнали през 2020 г. могат да бъдат групирани в следните направления:

- некачествено административно обслужване от страна на общинските администрации – 12,5%, извършени са надлежни проверки и са предприети действия за отстраняването на причините;
- отправени твърдения за неправилно произнасяне от страна на някои териториални звена – при направената проверка се установи, че твърденията не отговарят на истината (3 броя);
- незаконно строителство – 17%, сезирани са компетентните органи: общински администрации и РДНСК;
- екологични въпроси, свързани със замърсяване с отпадъци и шум над допустимите граници – 8,5%, сезирани са компетентните органи;
- нерегламентирано отглеждане на селскостопански животни и използване на земеделски земи – 14.5%, сезирани са компетентните органи;
- лошо състояние или липса на път/достъп до имоти – 14.5%, сезирани са компетентните органи;
- социални, културни, образователни проблеми – 20%, сезирани са компетентните органи и е оказано необходимото съдействие в рамките на правомощията на областния управител.

Във връзка с постъпилите сигнали е препратена или изискана информация от следните институции:

- кметове на общини, на населени места и кметски наместници – 80% от всички сигнали са касаели техните компетенции, като най-голям дял оплаквания са получени към кмета на Община Кърджали (над 60%), следван от кмета на Община Кирково (23%) и Ардино (9%); към останалите общини сигналите са незначителни.
- Административен съд, Окръжна прокуратура – 4 броя;
- ОД на МВР Кърджали – 5 броя;
- други териториални звена (РДСП, ОДБХ, ОДЗ, ДФЗ, РДНСК, РЗИ) – 12%.

Всички териториални звена отговарят своевременно и извършват необходимите проверки, за което уведомяват и жалбоподателя, и областния управител. Това, обаче, невинаги се случва с общинските администрации.

В резултат на бързата и компетентна реакция на служителите на ОА Кърджали нито един от сигналите не е забавен в администрацията, като стриктно се спазват сроковете по АПК. Съответно няма регистрирани оплаквания за неполучен отговор от страна ОА.

7. Анализ на медийни публикации

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

При използване на този метод е важно да се съобрази, че медиите осигуряват публичност и достъпност на информацията за голям брой хора, като при коректно и експертно изложение се представя обективен анализ на обслужването или на конкретна услуга чрез медиите заедно с ефектите върху заинтересованите страни.

Анализ на съдържанието е изследователски метод в рамките на емпиричните хуманитарни и социални науки за анализ на текстове в различни формати. Методът за анализ на съдържанието се различава от статистическия количествен анализ с качествено изследване на темите, които се изследват. Анализът на печата и прегледът на съобщенията в електронните медии се използват от дълго време като база за контент-анализ. Този анализ обаче се фокусира върху това какво точно е съдържанието, а не това как то е възприето от целевата му аудитория. Така например контент-анализът на вестници осигурява информация за това, какви съобщения са публикувани в медиите, но не показва какво е въздействието им върху аудиторията (за което трябва да се изследва съдържанието, а не аудиторията) и какъв е броят на читателите (което също не е пряко свързано със самото съдържание).

Изготвен е анализ на съдържанието на публикуваните прессъобщения за Областния управител на област Кърджали за цялата 2020 г. Публикациите са групирани в следните направления:

1. Разпространението на COVID-19 (65% от всички публикации).

Съвсем разбираемо, основната тема през по-голямата част от годината бе разпространението на новорегистрирания коронавирус. Областният управител сформира Кризисен щаб по здравеопазване, който заседаваше регулярно всяка седмица (първоначално присъствено, а след това чрез използване на дистанционните платформи) и гражданите биваха осведомявани своевременно чрез медиите и интернет сайта на ОА относно разпространението му, предприетите мерки и други съпътстващи въпроси.

2. Други дейности на Областна администрация, произтичащи от нейния устройствен правилник (23%)

Независимо от наложените протиепидемични мерки, служителите в ОА Кърджали продължиха да изпълняват стриктно задълженията си и поставените задачи, като не допуснаха просрочване на преписки или неизпълнение.

Публикациите в тази връзка касаеха дейности, свързани с координацията на териториални звена, НПО, синдикати и бизнес организации чрез функциониращите комисии и съвети и чрез срещи с конкретни техни представители – ½ от тази група публикации.

Голям отзвук предизвикат и публикациите, свързани с обществено значими проблеми, в т.ч. оспорването на решенията на общински съвети за увеличаване на местни данъци и такси, бюджет и финанси, ремонти на обществени обекти, изменения на подробни устройствени планове и други.

3. *Осигурена финансова подкрепа за инфраструктурни обекти в област Кърджали (5%)*

4. *Инициативи на други институции с участието на областния управител (7%)*

ЗАКЛЮЧЕНИЕ И ПРЕПОРЪКИ

Служителите в ОА Кърджали се стремят да спазват високи общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, разписани в нормативните актове, Хартата на клиента (актуализирана и като съдържание, и като по-привлекателна визия спрямо новите разпоредби на Наредбата за административно обслужване) и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, както и отговорно да изпълняват задълженията си, свързани с качествено обслужване на клиентите и непрекъснатото повишаване на тяхната удовлетвореност.

Към момента Областна администрация Кърджали не може да изпълни в цялост изискванията на Стандарта за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване (Приложение №7 към чл.20, ал.1 от НАО). Причината за това е заемането на 90% от площта на фойето и служебните помещения на първия етаж от Общинска администрация Кърджали, която помещава там отдел „ГРАОН“. Отправено е искане за освобождаването на целия сектор към кмета на общината, но до момента не са предприети никакви действия в това отношение. Въпреки това са осигурени:

а) удобен и лесен достъп, посредством изградена удобна рампа пред входа на ОА и разполагане на ЦАО на първия етаж;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца - оформление на пространството във фойето и помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения.

ПРЕПОРЪКИ:

1. Да се актуализира анкетната карта, предоставяна в ЦАО и на интернет сайта на ОА;

2. Да се проучи възможността за съставяне на графичен въпросник, визуализиран на таблет в ЦАО;

3. Да се предвиди в работната програма на всеки консултативен съвет поне веднъж годишно да се включва обсъждане на удовлетвореността на представителите на неправителствените организации и бизнеса от предоставяните услуги;

4. Да се направи проучване по метода „Таен клиент“ по споразумение с други сходни администрации или чрез използването на граждани-доброволци поради невъзможността да се осигури финансов ресурс за сключването на договор с външен изпълнител.

5. След освобождаване на помещенията на първия етаж от страна на общинската администрация, да се изпълни качествен ремонт и преустройство, отговарящо на изискванията на НАО.

Направените препоръки да бъдат включени като дейности за изпълнение в годишните цели на Областна администрация Кърджали за 2021 година.