

Измерване качеството на административното обслужване в областна администрация Плевен

Ноември 2022г.

clientX

1

Цели и методология

Цели на проучването:

- Sales - да се оцени качеството на обслужване в „Център за административно обслужване“ в областна администрация Плевен

Методология

- Sales – 4 Качествени проучвания на служители в Областна администрация - Плевен

clientX

2

2

Скала за оценяване

Въз основа на опита и практиките е определена следната скала за оценяване на резултатите:

- > 85% - попадат в **отлично** ниво на представяне;
- 75% – 85% - оценени **високо**;
- 60% – 74% - **средни** резултати;
- < 60% - в рамките на **ниското** представяне.

clientX

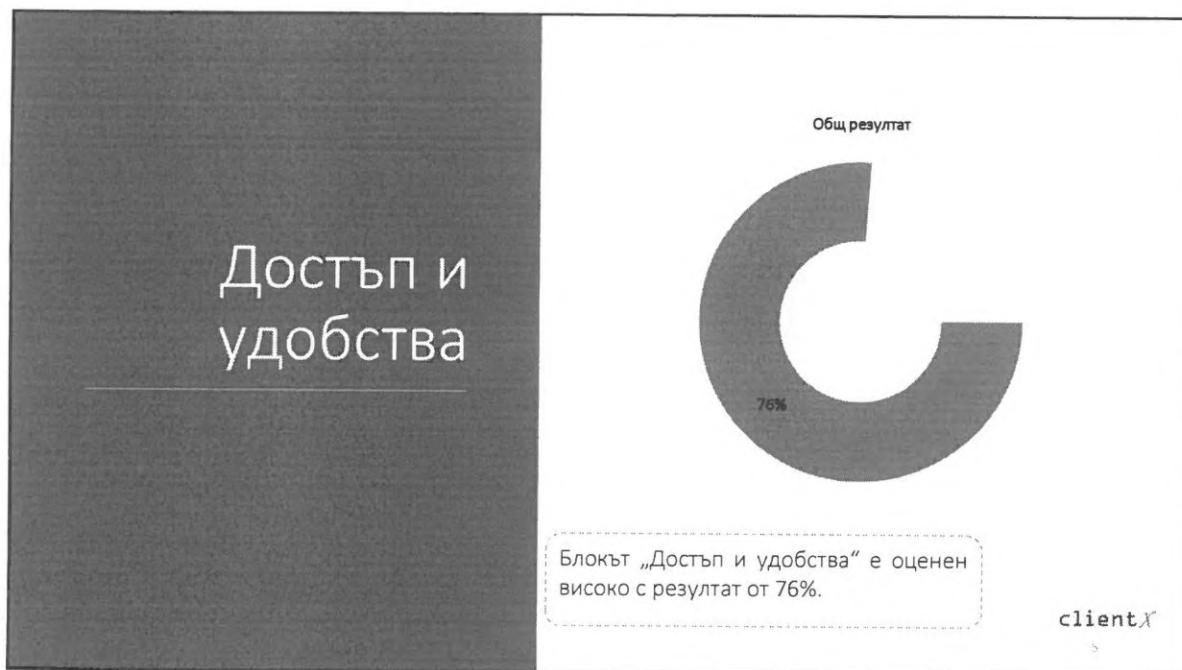
3

Изводи

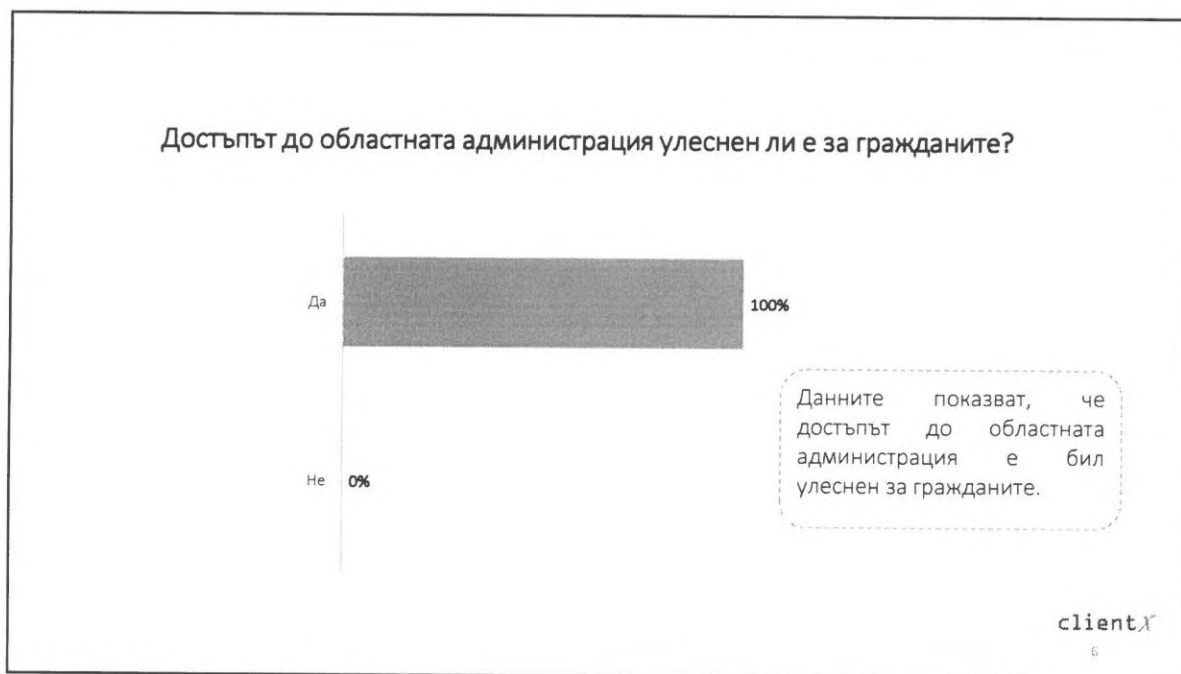
- Цялостното представяне на административното обслужване в областна администрация Плевен е в рамките на високото ниво – 81%.
- Двата големи блока от въпроси – „Достъп и удобства“ и „Информираност и комуникация“ регистрират високи резултати, съответно 76% и 85%.
- Повечето въпроси от блок „Достъп и удобства“ са оценени на 100%, като пропуските са свързани с наличието на места за паркиране за граждани с автомобили, оценен отлично в 2 от 4-те проверки, удобства на разположение на гражданите, оценени на 50%, делово облекло на служителите с резултат от 75% и наличие на предпазни маски, оценено негативно при всички проверки.
- Служителите са се справили отлично с голяма част от въпросите, свързани с обслужването на клиентите. Всички са поздравили учтиво, отнесли са се с уважение, комуникирали са ясно и разбираемо и на база полученото обслужване в 3 от 4 проверки са оценени с 10 от 10 по скалата за удовлетвореност.
- Основните пропуски са свързани с възможността да се отговори на момента на запитването, постигащо резултат от 75%, както и с компетентните отговори на служителите, постигащи отново 75%. Един таен клиент е бил помолен да посети центъра отново, тъй като служителката, отговаряща за този тип запитвания, не е била на място.

clientX

4

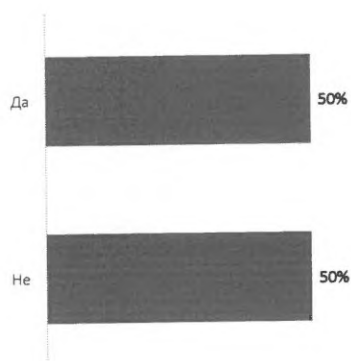


5



6

Има ли в близост налични места за паркиране за граждани с автомобили?

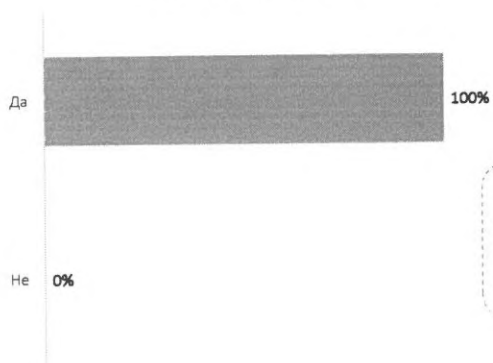


Според всички тайни клиенти е имало в близост налични места за паркиране на граждани с автомобили на 50%. Двама тайни клиенти са обърнали внимание, че предоставените места на паркинга зад бариерата са достъпни само за служителите.

clientX

7

Имаше ли ясно указано работно време на административния център за обслужване на клиенти?



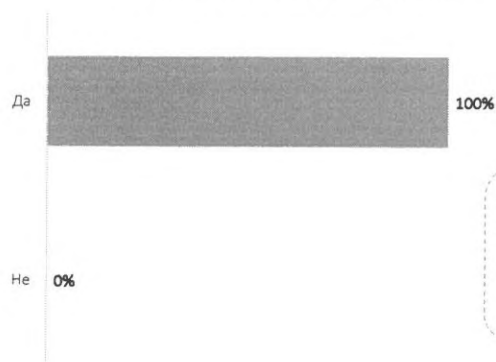
Работното време на административния център за обслужване на клиенти е било ясно указано.

clientX

8

8

Имаше ли ясно указани табели, които лесно и бързо да насочват клиентите към гишетата за обслужване?



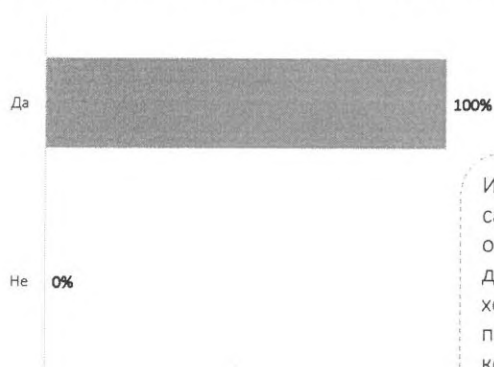
Данните сочат, че е имало ясно указани табели, които лесно са насочвали клиентите към гишетата за обслужване.

clientX

9

9

Имаше ли осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца?

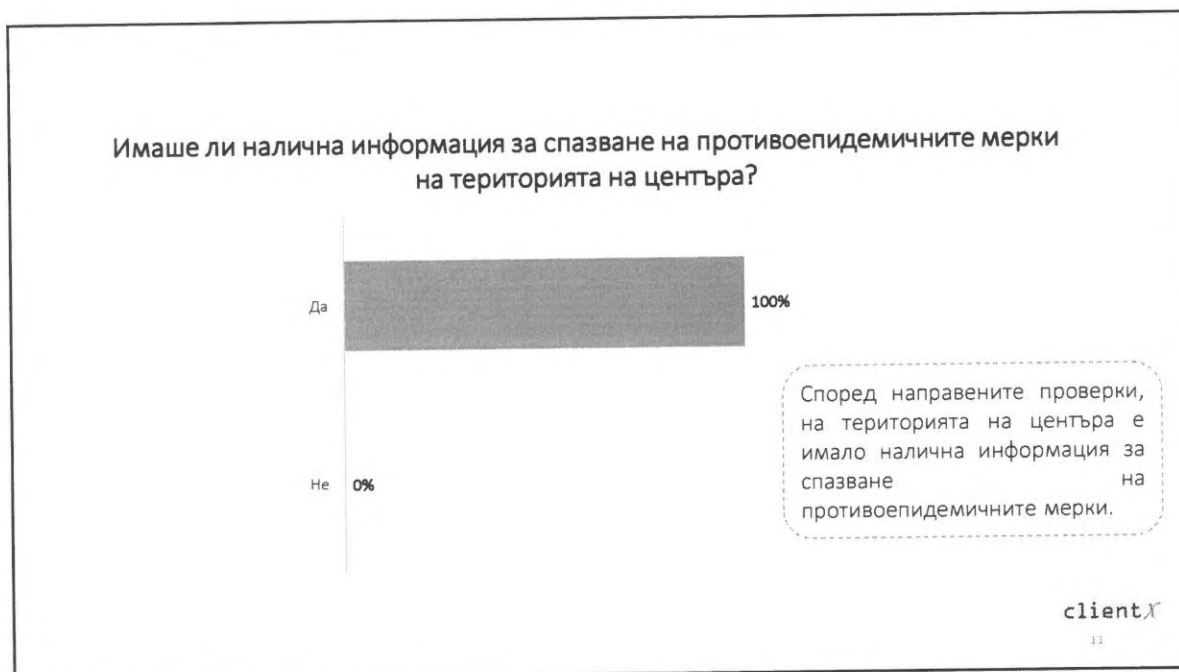


И четиримата тайни клиенти са посочили, че е имало осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца.

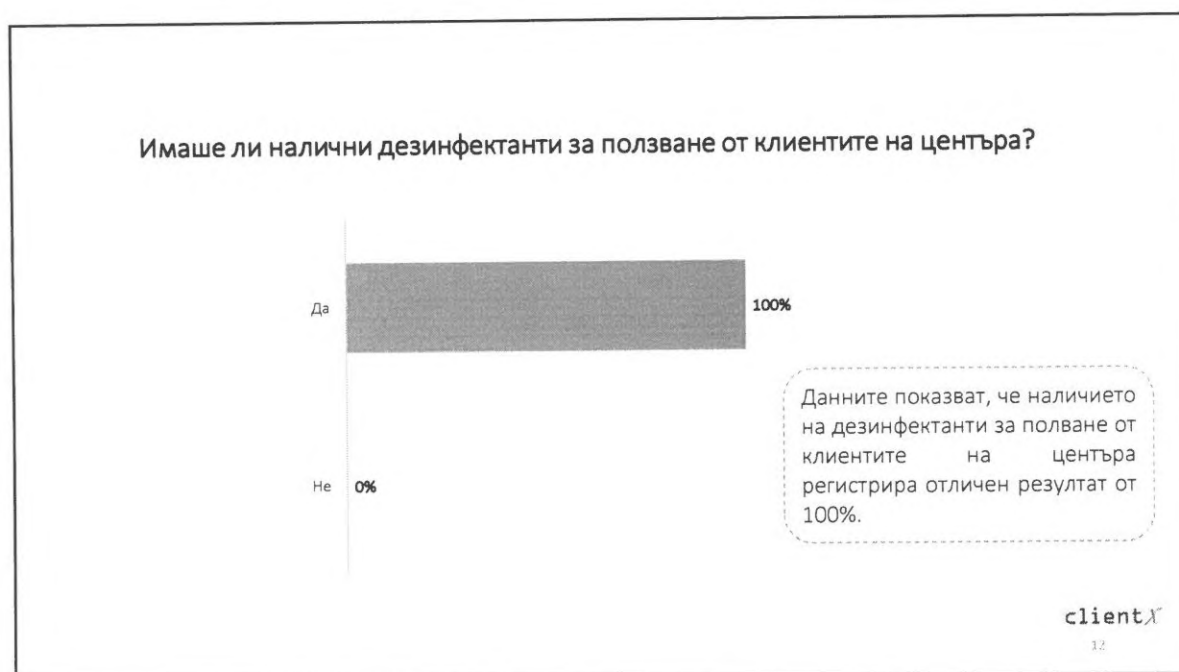
clientX

10

10

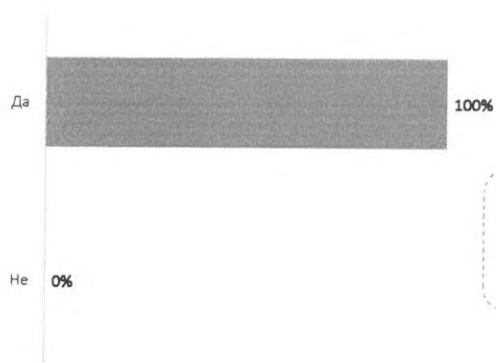


11



12

Беше ли чисто в центъра за обслужване на клиентите?



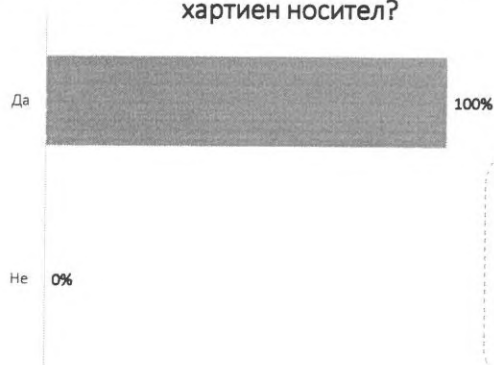
Според четиримата тайни клиенти, в центъра за обслужване на клиентите е било чисто.

clientX

13

13

Имаше ли налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти на електронно табло или на хартиен носител?



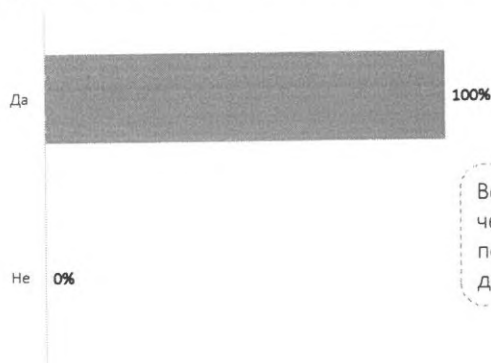
Данните показват, че във всички проверки е имало налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти.

clientX

14

14

Имаше ли налични образци за попълване на различни бланки на достъпно място, които да дават информация на клиентите как лесно да попълнят?



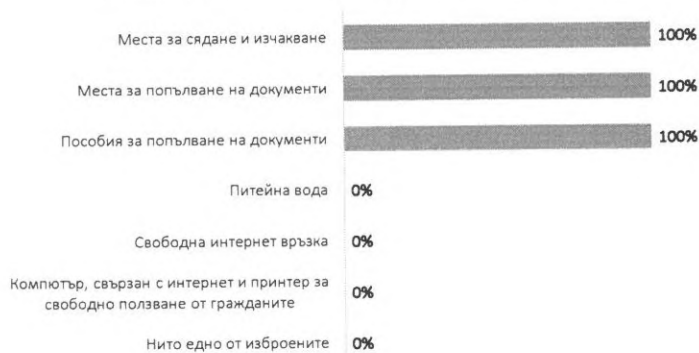
Всички проверяващи са посочили, че е имало наличие на образци за попълване на различни бланки на достъпно място.

clientX

15

15

В центъра за обслужване на клиенти имаше ли на разположение на гражданите следните удобства?



В центъра за обслужване е имало места за сядане, места за попълване на документи, както и пособия за попълване на документи. Пропуските са свързани с липса на питейна вода, компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване на гражданите, както и свободна интернет връзка.

clientX

16

16

Служителите бяха ли облечени в делово облекло?



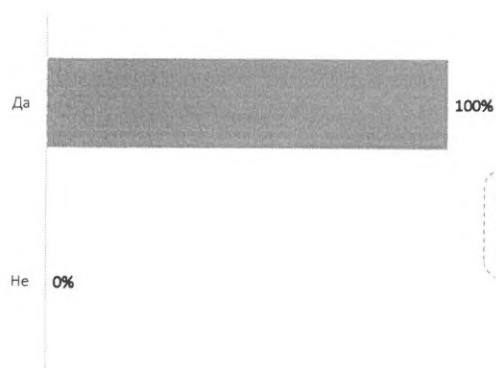
Според данните, двама служители са били облечени в делово облекло, а останалите двама – с по-скоро всекидневно облекло (дънки и блуза/риза).

clientX

17

17

Служителите носеха ли баджове?

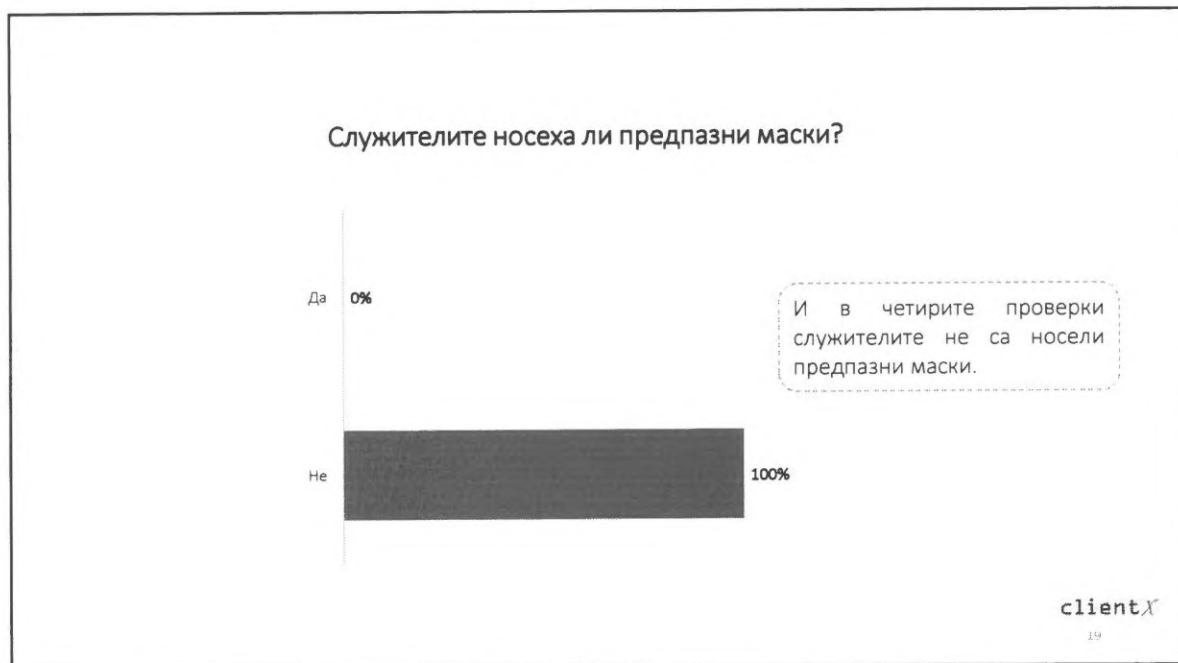


Носенето на баджове от страна на служителите е било изпълнено във всички случаи.

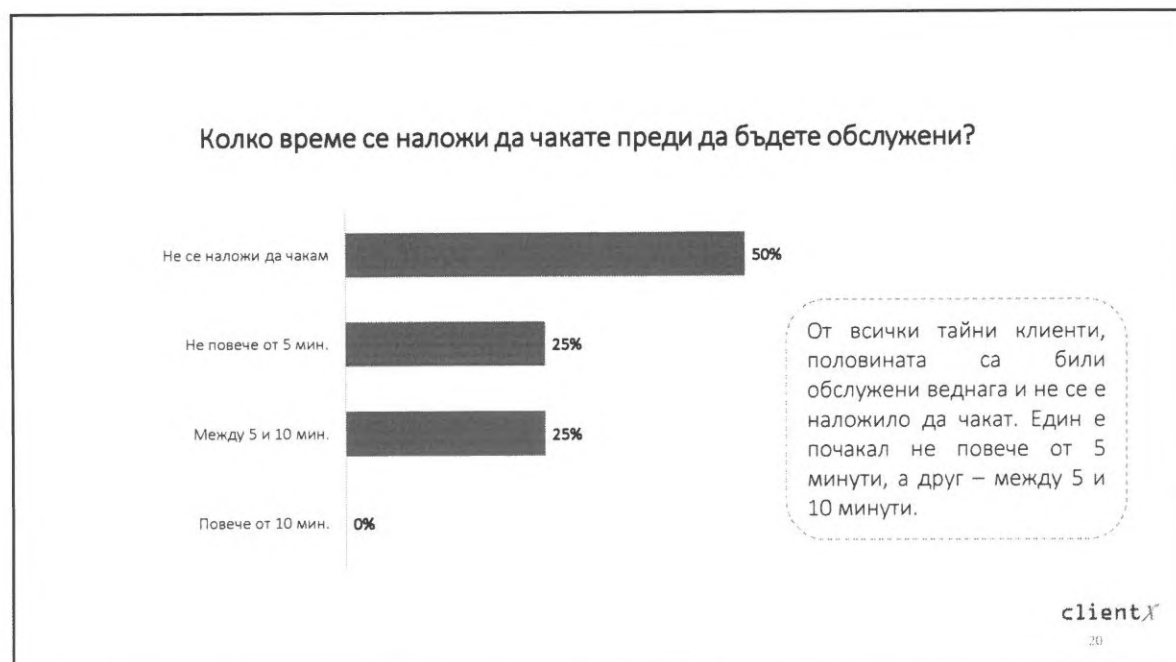
clientX

18

18



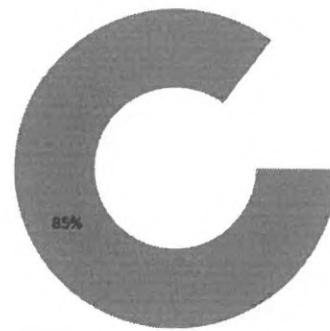
19



20

Информираност и комуникация

Общ резултат



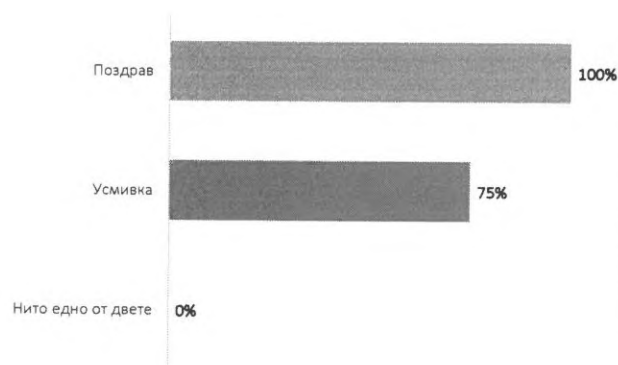
Блокът „Информираност и комуникация“ регистрира резултат в рамките на високото ниво – 85%.

clientX

21

21

Бяхте ли поздравени любезно и с усмивка от служителя на гишето?



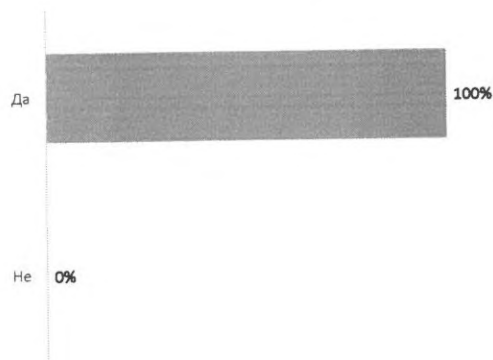
Данните показват, че служителите са били любезни – всички те са направили поздрав, но 3-ма от 4-ма са поздравили и с усмивка.

clientX

22

22

Обслужването Ви като клиент усещаше ли се като приоритет на служителя зад гишето?



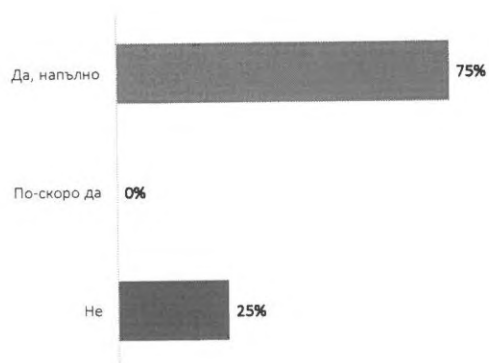
Резултат от 100% е получило обслужването на клиентите, което се е усещало като приоритет на служителя зад гишето.

clientX

23

23

Служителят отговори ли на всичките Ви въпроси уверено и компетентно?



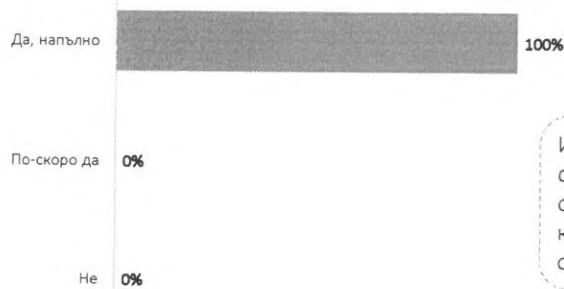
Според данните, служителите са отговорили на въпросите на клиентите уверено и компетентно на 75%. Един таен клиент е споделил, че не е получил компетентни отговори на запитването си.

clientX

24

24

Служителят отнесе ли се с уважение и търпение към Вас по време на обслужването?

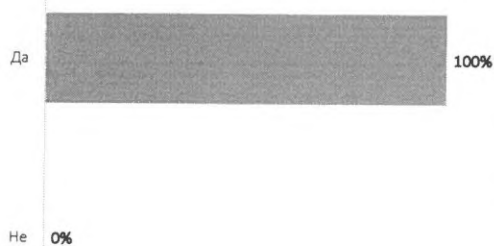


И четиримата тайни клиенти споделят, че служителите са се отнесли с уважение и търпение към тях по време на обслужването.

clientX

25

Служителят оказа ли помощ/предложи ли помощ за попълване на документи, ако това е необходимо?

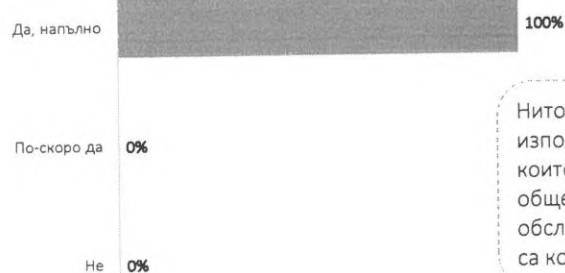


Данните сочат, че в случаите, в които е било необходимо, служителите са оказали помощ за попълване на документи.

clientX

26

Комуникацията със служителя беше ли ясна и лесно разбираема - без използване на термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост?



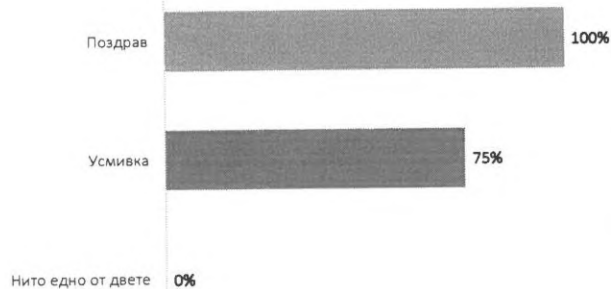
Нито един от служителите не е използвал термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост по време на обслужването си, а напротив – всички са комуникирали ясно и разбираемо.

clientX

27

27

Бяхте ли изпратени любезно и с усмивка от служителя на гишето?

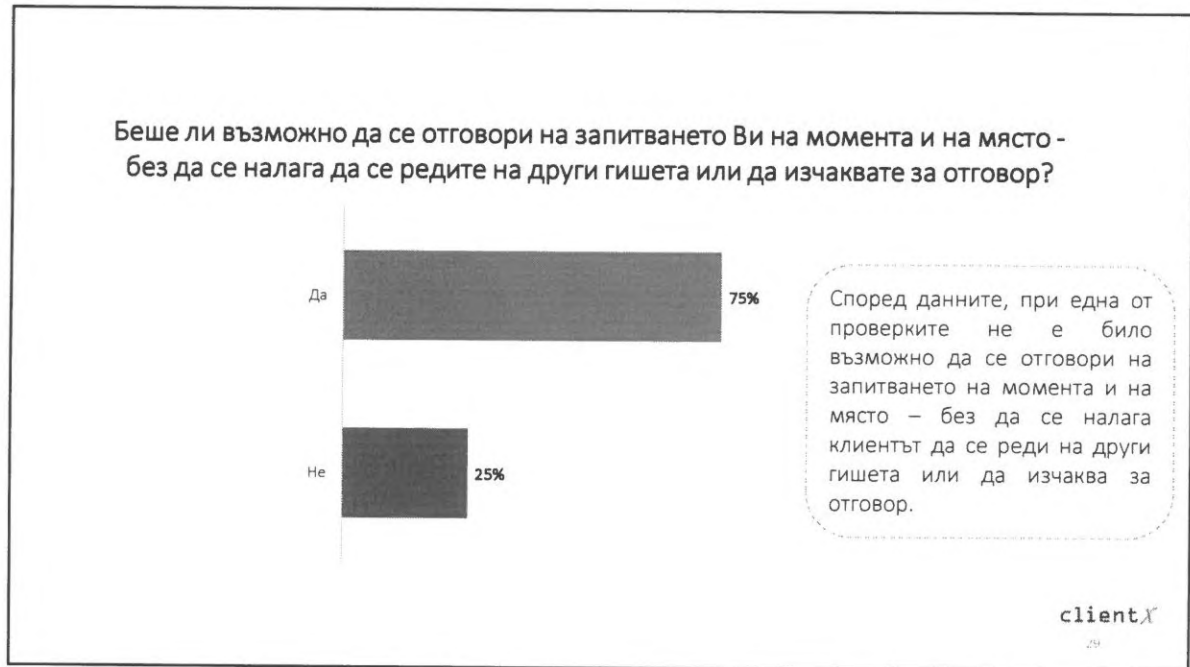


Всички клиенти са били изпратени с поздрав от служителите, докато 3-ма от тях са били изпратени и с усмивка.

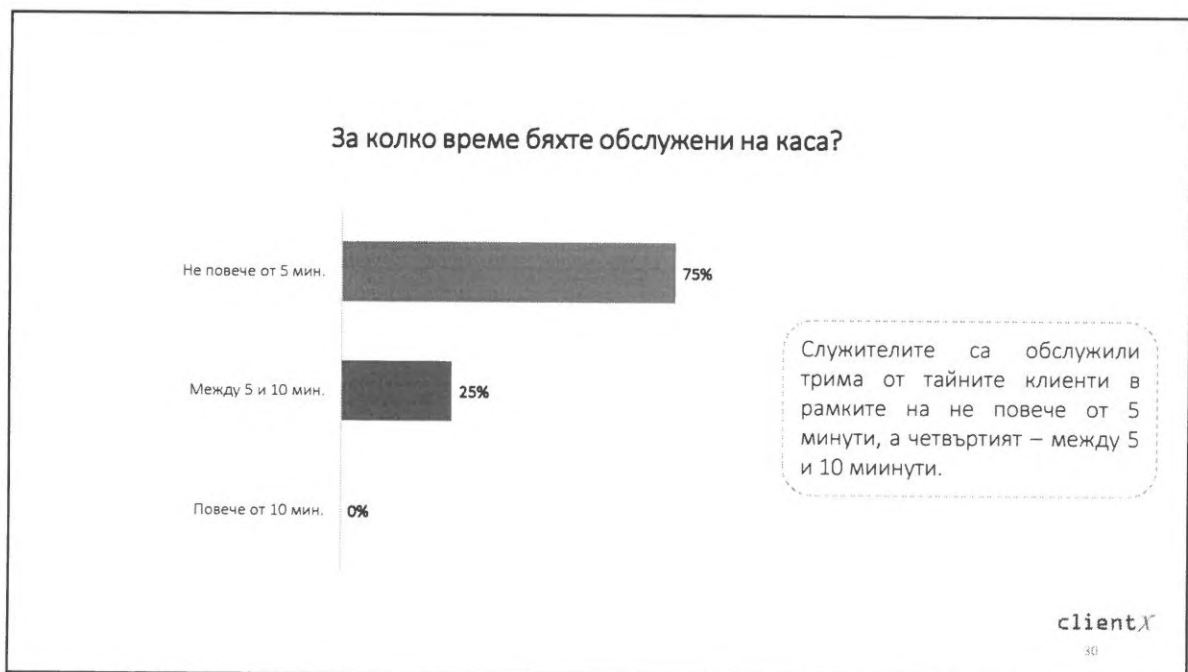
clientX

28

28

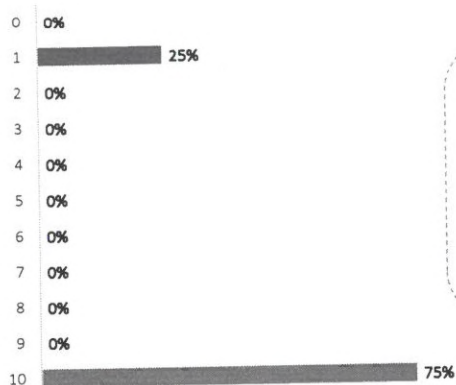


29



30

Доколко удовлетворени останахте от полученото обслужване?



На база цялостното обслужване, трима клиенти категорично заявяват, че са напълно удовлетворени от полученото обслужване и дават оценка 10 от 10. Един от тях остава неудовлетворен и дава оценка 1 от 10.

clientX

31

31



Благодарим за доверието!

clientX

Изготвен от Невена Дукова, Социолог на 21.12.2022

Заверено от Юлияна Горанова, Управител:

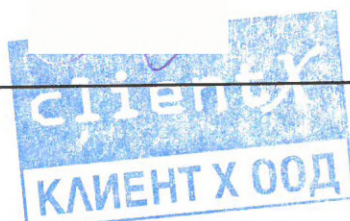
Адрес: Бизнес център Лабиринт
ул. Проф. П. Дертлиев №25, ет. 4

1324 София

Тел.: +359 2 8 100 176

Email: office@client-x.com

Website: www.client-x.com



32

Клиент: Плевен

Година: 2022

Град: Плевен

Обект: Областна администрация-Плевен

2022 проверки ноември

Достъп и удобства - 77.27% (17.00 / 22.00)			
Достъпът до областната администрация улеснен ли е за гражданите?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Има ли в близост налични места за паркиране за граждани с автомобили?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли ясно указано работно време на административния център за обслужване на клиенти?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли ясно указани табели, които лесно и бързо да насочват клиентите към гишетата за обслужване?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична информация за спазване на противоепидемичните мерки на територията на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			

Имаше ли налични дезинфектанти за ползване от клиентите на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Беше ли чисто в центъра за обслужване на клиентите?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти на електронно табло или на хартиен носител?	100.00%	1.00 / 1.00	Голямо табло.
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налични образци за попълване на различни бланки на достъпно място, които да дават информация на клиентите как лесно да попълнят?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
В центъра за обслужване на клиенти имаше ли на разположение на гражданите следните удобства?			
☒ Места за сядане и изчакване ☒ Места за попълване на документи ☒ Пособия за попълване на документи ☐ Питейна вода ☐ Свободна интернет връзка ☐ Компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване от гражданите ☐ Нито едно от изброените	50.00%	3.00 / 6.00	Нямаше питейна вода, свободна интернет връзка и компютър за свободно ползване.
Служителите бяха ли облечени в делово облекло?			
☐ Да, всички ☒ Някои бяха, други - не ☐ Не	50.00%	1.00 / 2.00	Беше с блуза и дънки.
Служителите носеха ли баждове?			
☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	

Служителите носеха ли предпазни маски?	0.00%	0.00 / 1.00	Не.
☐ Да ☒ Не			
Колко време се наложи да чакате преди да бъдете обслужени?	100.00%	2.00 / 2.00	Веднага.
☒ Не се наложи да чакам ☐ Не повече от 5 мин. ☐ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.			

Информираност и комуникация - 96.00% (24.00 / 25.00)			
Бяхте ли поздравени любезно и с усмивка от служителят на гишето?	100.00%	2.00 / 2.00	Любезно поздрави.
☒ Поздрав ☒ Усмивка ☐ Нито едно от двете			
Обслужването Ви като клиент усещаше ли се като приоритет на служителя зад гишето?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Служителят отговори ли на всичките Ви въпроси уверено и компетентно?	100.00%	2.00 / 2.00	По казуса ми обясни любезно, че трябва да попълня заявление, за да ми разрешат достъп до обществена информация.
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят отнесе ли се с уважение и търпение към Вас по време на обслужването?	100.00%	2.00 / 2.00	
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят оказа ли помощ/предложи ли помощ за попълване на документи, ако това е необходимо?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			

Комуникацията със служителя беше ли ясна и лесно разбираема - без използване на термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост? ☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не	100.00%	2.00 / 2.00	
Бяхте ли изпратени любезно и с усмивка от служителя на гишето? ☒ Поздрав ☒ Усмивка ☐ Нито едно от двете	100.00%	2.00 / 2.00	Довиждане хубав ден.
Беше ли възможно да се отговори на запитването Ви на момента и на място - без да се налага да се редите на други гишета или да изчаквате за отговор? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	
За колко време бяхте обслужени на каса? ☐ Не повече от 5 мин. ☒ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.	50.00%	1.00 / 2.00	7 мин.
Запишете за какъв казус се консултирахте.	N/A		3. Заявление по Закона за достъп до обществена информация - По кои програми за заетост Областна администрация-Плевен е взела участие през 2021г. и какъв е броят на обхванатите в тях лица?
Доколко удовлетворени останяхте от полученото обслужване по скалата от 0 до 10, където 0 е изобщо не съм удовлетворен/а, а 10 - напълно съм удовлетворен/а? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☒ 10	100.00%	10.00 / 10.00	Любезно и добре обяснено.

Общо

87.23% 41/47

Коментар

Като влязах в обекта, нямаше никого. Имаше гише, голямо информационно табло, 2 бюра и 4 стола. На бюрото имаше дезинфектант. Почуках на гишето. Отвори служителка. Поздрави ме с Добър ден. Обясних ѝ за какво съм дошла. Любезено обясни, че трябва да попълня заявление, за да ми разрешат достъп до обществена информация. Даде ми заявлението и ми обясни как да го попълня. Срокът е 14 дни. Изпрати ме с хубав ден. Не ми казаха, че се плаща някоя услуга. Посетих отново администрацията. Като влязох в сградата, на масата имаше мъж, който попълваше нещо. Гишето беше отворено. Жената се усмихна и ме поздрави с добър ден. Попитах къде да попълня въпросите, на които искам да ми отговорите. Веднага ми обясни как да го попълня и ме покани към бюрото и попита дали имам химикалка. Попълних и се приближих до гишето, служителката веднага стана и аз подадох заявлението. Тя го прочете внимателно. Подаде ми номерче и ми обясни, че в 14-дневен срок от подаването ще ми отговорят, ако стане по-рано, ще ми се обалят по телефона да си получа документите. Обясни ми, че колкото са документите, ще има малка такса, която мога да платя и с карта. Пожела ми Довиждане и хубав ден.

Домазът е попълнен от тая клиент. електронно.

Забелю



Клиент: Плевен

Година: 2022

Град: Плевен

Обект: Областна администрация-Плевен

2022 проверки ноември

Достъп и удобства - 72.73% (16.00 / 22.00)			
Достъпът до областната администрация улеснен ли е за гражданите?	100.00%	1.00 / 1.00	Да.
☒ Да ☐ Не			
Има ли в близост налични места за паркиране за граждани с автомобили?	0.00%	0.00 / 1.00	Зоната, която е за паркиране отпред, е само с пропуск.
☐ Да ☒ Не			
Имаше ли ясно указано работно време на административния център за обслужване на клиенти?	100.00%	1.00 / 1.00	Имаше работно време.
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли ясно указани табели, които лесно и бързо да насочват клиентите към гишетата за обслужване?	100.00%	1.00 / 1.00	Охраната дава нужна информация преди да влезеш, но има и табели.
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца?	100.00%	1.00 / 1.00	Има пътека за тях, която улеснява влизането.
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична информация за спазване на противоепидемичните мерки на територията на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	Имаше разпечатани листи с мерките.
☒ Да ☐ Не			

Имаше ли налични дезинфектанти за ползване от клиентите на центъра? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	Имаше точно на входа.
Беше ли чисто в центъра за обслужване на клиентите? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	Беше чисто.
Имаше ли налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти на електронно табло или на хартиен носител? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	Нямаше табло, но видях на хартиен носител.
Имаше ли налични образци за попълване на различни бланки на достъпно място, които да дават информация на клиентите как лесно да попълнят? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	Имаше.
В центъра за обслужване на клиенти имаше ли на разположение на гражданите следните удобства? ☒ Места за сядане и изчакване ☒ Места за попълване на документи ☒ Пособия за попълване на документи ☐ Питейна вода ☐ Свободна интернет връзка ☐ Компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване от гражданите ☐ Нито едно от изброените	50.00%	3.00 / 6.00	Нямаше свободна интернет връзка, нямаше вода, компютър за ползване и принтер за гражданите също нямаше.
Служителите бяха ли облечени в делово облекло? ☒ Да, всички ☐ Някои бяха, други - не ☐ Не	100.00%	2.00 / 2.00	С риза и панталон. Обувки с лек ток.
Служителите носеха ли баджове? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	Всеки имаше бадж.

Служителите носеха ли предпазни маски?	0.00%	0.00 / 1.00	Нямаха маски.
☐ Да ☒ Не			
Колко време се наложи да чакате преди да бъдете обслужени?	50.00%	1.00 / 2.00	Нямаше клиенти преди мен, но чаках около 7-8 мин.
☐ Не се наложи да чакам ☐ Не повече от 5 мин. ☒ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.			

Информираност и комуникация - 100.00% (25.00 / 25.00)

Бяхте ли поздравени любезно и с усмивка от служителят на гишето?	100.00%	2.00 / 2.00	Добър ден, с какво мога да съм полезна.
☒ Поздрав ☒ Усмивка ☐ Нито едно от двете			
Обслужването Ви като клиент усещаше ли се като приоритет на служителя зад гишето?	100.00%	1.00 / 1.00	Всичко беше на ниво.
☒ Да ☐ Не			
Служителят отговори ли на всичките Ви въпроси уверено и компетентно?	100.00%	2.00 / 2.00	Попитах какви документи са ми нужни за изплащане на обещетение, след което тя ми предостави всичко необходимо и ми обясни какво се попълва.
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят отнесе ли се с уважение и търпение към Вас по време на обслужването?	100.00%	2.00 / 2.00	Имаше голямо търпение и беше с усмивка.
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят оказа ли помощ/предложи ли помощ за попълване на документи, ако това е необходимо?	100.00%	1.00 / 1.00	Беше много мила.
☒ Да ☐ Не			

Комуникацията със служителя беше ли ясна и лесно разбираема - без използване на термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост? ☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не	100.00%	2.00 / 2.00	Всичко беше ясно.
Бяхте ли изпратени любезно и с усмивка от служителя на гишето? ☒ Поздрав ☒ Усмивка ☐ Нито едно от двете	100.00%	2.00 / 2.00	Бях изпратена с поздрав и каза, ако имам нужда после от още необходими документи няма да се притеснявам те ще ми ги кажат, ако съм пропуснала нещо.
Беше ли възможно да се отговори на запитването Ви на момента и на място - без да се налага да се редите на други гишета или да изчаквате за отговор? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	На момента ми даде всички необходими документи.
За колко време бяхте обслужени на каса? ☒ Не повече от 5 мин. ☐ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.	100.00%	2.00 / 2.00	5 минути.
Запишете за какъв казус се консултирахте.	N/A		1. Запитване по повод обявлението на основание чл. 34а от Закона за държавната собственост - в землищата на кои селища от област Плевен има имоти, засегнати от решенията на Министерски съвет за отчуждаване за държавна нужда за изграждане на Автомагистрала "Хемус" и какви документи трябва да се подадат за получаване на евентуално обезщетение?

Доколко удовлетворени останахте от полученото обслужване по скалата от 0 до 10, където 0 е изобщо не съм удовлетворен/а, а 10 - напълно съм удовлетворен/а?			
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☒ 10	100.00%	10.00 / 10.00	Бях много доволна, жената беше много комуникативна.

Общо

87.23% 41/47

Коментар

Отвън беше чисто като тръгнах да влизам, имаше охрана и попитах къде мога да намеря човек, който да ми помогне, като ми каже какви документи са ми необходими за обезщетение на земя. Човекът ме посрещна с добър ден и ме упъти къде да отида. Нямах хора, минах много бързо точно за 7-8 мин. Отпред имаше дезинфектант, жената имаше бадж, отпред на вратата също беше записано името ѝ. Жената ме посрещна много топло. Добър ден с какво мога да бъда полезна. Попитах какви документи са ми необходими за обезщетение. Жената ми даде информация, разпечата ми нещата, обясни ми всичко необходимо с подробности.

Доказателство е потвърден от таят клиент електронно.

Заверил:



Клиент: Плевен

Година: 2022

Град: Плевен

Обект: Областна администрация-Плевен

2022 проверки ноември

Достъп и удобства - 81.82% (18.00 / 22.00)			
Достъпът до областната администрация улеснен ли е за гражданите?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Има ли в близост налични места за паркиране за граждани с автомобили?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли ясно указано работно време на административния център за обслужване на клиенти?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли ясно указани табели, които лесно и бързо да насочват клиентите към гишетата за обслужване?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична информация за спазване на протоепидемичните мерки на територията на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			

Имаше ли налични дезинфектанти за ползване от клиентите на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Беше ли чисто в центъра за обслужване на клиентите?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти на електронно табло или на хартиен носител?	100.00%	1.00 / 1.00	Имаше табло с ценоразпис за предлаганите услуги.
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налични образци за попълване на различни бланки на достъпно място, които да дават информация на клиентите как лесно да попълнят?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
В центъра за обслужване на клиенти имаше ли на разположение на гражданите следните удобства?	50.00%	3.00 / 6.00	Нямаше питейна вода, компютър с интернет и свободна интернет връзка.
☒ Места за сядане и изчакване ☒ Места за попълване на документи ☒ Пособия за попълване на документи ☐ Питейна вода ☐ Свободна интернет връзка ☐ Компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване от гражданите ☐ Нито едно от изброените			
Служителите бяха ли облечени в делово облекло?	100.00%	2.00 / 2.00	
☒ Да, всички ☐ Някои бяха, други - не ☐ Не			
Служителите носеха ли баждове?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			

Служителите носеха ли предпазни маски?	0.00%	0.00 / 1.00	Служителката не носеше предпазна маска.
☐ Да ☒ Не			
Колко време се наложи да чакате преди да бъдете обслужени?	100.00%	2.00 / 2.00	Веднага след като почуках на гишето бях обслужен.
☒ Не се наложи да чакам ☐ Не повече от 5 мин. ☐ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.			

Информираност и комуникация - 100.00% (24.00 / 24.00)			
Бяхте ли поздравени любезно и с усмивка от служителят на гишето?	100.00%	2.00 / 2.00	Бях поздравен с усмивка от служителката.
☒ Поздрав ☒ Усмивка ☐ Нито едно от двете			
Обслужването Ви като клиент усещаше ли се като приоритет на служителя зад гишето?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Служителят отговори ли на всичките Ви въпроси уверено и компетентно?	100.00%	2.00 / 2.00	Служителката отговори на всичките ми въпроси пълно и компетентно. Служителката ме изслуша внимателно и каза, че няма проблем да ми се издадат такива документи, само трябва да се попълни формуляр и в рамките на 7 работни дни ще получа необходимата информация.
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят отнесе ли се с уважение и търпение към Вас по време на обслужването?	100.00%	2.00 / 2.00	
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят оказа ли помощ/предложи ли помощ за попълване на документи, ако това е необходимо?	N/A		Не беше необходимо.
☐ Да ☐ Не			

Комуникацията със служителя беше ли ясна и лесно разбираема - без използване на термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост? ☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не	100.00%	2.00 / 2.00	
Бяхте ли изпратени любезно и с усмивка от служителя на гишето? ☒ Поздрав ☒ Усмивка ☐ Нито едно от двете	100.00%	2.00 / 2.00	Служителката ме изпрати вежливо.
Беше ли възможно да се отговори на запитването Ви на момента и на място - без да се налага да се редите на други гишета или да изчаквате за отговор? ☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	Служителката ме изслуша внимателно и каза, че няма проблем да ми се издадат такива документи, само трябва да се попълни формуляр и в рамките на 7 работни дни ще получа необходимата информация.
За колко време бяхте обслужени на каса? ☒ Не повече от 5 мин. ☐ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.	100.00%	2.00 / 2.00	Обслужването ми продължи 3-4 минути.
Запишете за какъв казус се консултирахте.	N/A		4. Устно заявяване на услугата за предоставяне на заверено копие от акт за държавна собственост за Художествена галерия "Дарение колекция Светлин Русев".
Доколко удовлетворени останахте от полученото обслужване по скалата от 0 до 10, където 0 е изобщо не съм удовлетворен/а, а 10 - напълно съм удовлетворен/а? ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☒ 10	100.00%	10.00 / 10.00	Останах удовлетворен, служителката компетентно ми отговори на всички зададени въпроси.

Общо

91.30% 42/46

Коментар

Влязох в областна администрация и отидох до гишето на центъра за обслужване. Почуках и след малко гишето се отвори и служителката ме поздрави вежливо с "Добър ден". След това ми каза "Слушам Ви". Казах, че правя изследване на архивни документи на културни институции, и дали може да ми кажете какъв е редът за получаване на копие на актове за Художествената галерия в Плевен. Служителката ме изслуша внимателно и каза, че няма проблем да ми се издадат такива документи, само трябва да се попълни формуляр и в рамките на 7 работни дни ще получа необходимата информация. Също така ми каза, че когато информацията е готова ще получа обаждане по телефона. Попитах служителката дали ще дължа някаква такса за услугата и тя ми отвърна, няма да дължа нищо. След приключване на разговора ни служителката ми пожела "Приятен ден" и аз си тръгнах. На 16.12 посетих отново администрацията в 14 часа, почуках на гишето и след 5-10 секунди ми отвори служителка и ме поздрави вежливо с "Добър ден". Казах, че съм идвал преди дни и сега искам да ми бъде издадено заверено копие от акт за държавна собственост за Художествена галерия "Дарение колекция Светлин Русев". Служителката веднага започна да попълва формуляр, като ме попита за имената, адреса и телефона ми. След това ме попита как искам да получа исканата от мен информация, каза, че може лично и по електронен път. Отговорих, че искам по електронен път. Служителката ме попита за имейла ми, записа го и ми даде да подпиша попълнения формуляр. След това ме информира, че ако има някакви въпроси, ще ме потърсят по телефона. След приключване на разговора ни, служителката ми пожела "Приятен ден".

Домагът е попълнен от г-н. Иван Иванов.

Заверил:



Клиент: Плевен

Година: 2022

Град: Плевен

Обект: Областна администрация-Плевен

2022 проверки ноември

Достъп и удобства - 72.73% (16.00 / 22.00)			
Достъпът до областната администрация улеснен ли е за гражданите?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Има ли в близост налични места за паркиране за граждани с автомобили?	0.00%	0.00 / 1.00	Има паркинг с бариера, който е достъпен само за служителите.
☐ Да ☒ Не			
Имаше ли ясно указано работно време на административния център за обслужване на клиенти?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли ясно указани табели, които лесно и бързо да насочват клиентите към гишетата за обслужване?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична информация за спазване на противоепидемичните мерки на територията на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			

Имаше ли налични дезинфектанти за ползване от клиентите на центъра?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Беше ли чисто в центъра за обслужване на клиентите?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти на електронно табло или на хартиен носител?	100.00%	1.00 / 1.00	На хартиен носител.
☒ Да ☐ Не			
Имаше ли налични образци за попълване на различни бланки на достъпно място, които да дават информация на клиентите как лесно да попълнят?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
В центъра за обслужване на клиенти имаше ли на разположение на гражданите следните удобства?			
☒ Места за сядане и изчакване ☒ Места за попълване на документи ☒ Пособия за попълване на документи ☐ Питейна вода ☐ Свободна интернет връзка ☐ Компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване от гражданите ☐ Нито едно от изброените	50.00%	3.00 / 6.00	Липсва питейна вода, интернет връзка и компютър за свободно ползване.
Служителите бяха ли облечени в делово облекло?			
☐ Да, всички ☒ Някои бяха, други - не ☐ Не	50.00%	1.00 / 2.00	Служителят бе облечен с дънки и дънкова риза.
Служителите носеха ли баждове?			
☒ Да ☐ Не	100.00%	1.00 / 1.00	

Служителите носеха ли предпазни маски?	0.00%	0.00 / 1.00	Нямаше маска.
☐ Да ☒ Не			
Колко време се наложи да чакате преди да бъдете обслужени?	100.00%	2.00 / 2.00	Нямаше хора, които да чакам.
☐ Не се наложи да чакам ☒ Не повече от 5 мин. ☐ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.			

Информираност и комуникация - 41.67% (10.00 / 24.00)

Бяхте ли поздравени любезно и с усмивка от служителят на гишето?	50.00%	1.00 / 2.00	Добър ден, какво желаете.
☒ Поздрав ☐ Усмивка ☐ Нито едно от двете			
Обслужването Ви като клиент усещаше ли се като приоритет на служителя зад гишето?	100.00%	1.00 / 1.00	
☒ Да ☐ Не			
Служителят отговори ли на всичките Ви въпроси уверено и компетентно?	0.00%	0.00 / 2.00	Обясних му за какво съм дошъл, отне му известно време, за да разбере какво искам. Не беше компетентен. Обясни ми, че той не може да ми даде тази информация, а служителка, която в момента я няма. Да дойда пак в края на седмицата.
☐ Да, напълно ☐ По-скоро да ☒ Не			
Служителят отнесе ли се с уважение и търпение към Вас по време на обслужването?	100.00%	2.00 / 2.00	Беше търпелив.
☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не			
Служителят оказа ли помощ/предложи ли помощ за попълване на документи, ако това е необходимо?	N/A		Не беше необходимо.
☐ Да ☐ Не			

Комуникацията със служителя беше ли ясна и лесно разбираема - без използване на термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост? ☒ Да, напълно ☐ По-скоро да ☐ Не	100.00%	2.00 / 2.00	
Бяхте ли изпратени любезно и с усмивка от служителя на гишето? ☒ Поздрав ☐ Усмивка ☐ Нито едно от двете	50.00%	1.00 / 2.00	Лек ден ми пожела.
Беше ли възможно да се отговори на запитването Ви на момента и на място - без да се налага да се редите на други гишета или да изчаквате за отговор? ☐ Да ☒ Не	0.00%	0.00 / 1.00	Отговори ми, че бил от скоро и по-скоро е портиер, отколкото гише информация.
За колко време бяхте обслужени на каса? ☒ Не повече от 5 мин. ☐ Между 5 и 10 мин. ☐ Повече от 10 мин.	100.00%	2.00 / 2.00	Не повече от 5 мин.
Запишете за какъв казус се консултирахте.	N/A		2. Заявление по Закона за достъп до обществена информация - Какъв е общият размер на разходите, извършени от Областна администрация - Плевен за ОТП (организационно-техническа подготовка) на изборите за народни представители на 02.10.2022г.?
Доколко удовлетворени останяхте от полученото обслужване по скалата от 0 до 10, където 0 е изобщо не съм удовлетворен/а, а 10 - напълно съм удовлетворен/а? ☒ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10	10.00%	1.00 / 10.00	Отговориха ми, че в момента, служителката, която може да ми даде информация, в момента я нямало. Да съм минел в края на седмицата.

Коментар

Служителят бе облечен с дънки и дънкова риза, не даваше да се правят снимки и се държеше доста арогантно. На паркинга има бариера за седем автомобила, само за служители, останалите места са платен паркинг. Не можа да ми отговори на запитването, тъй като служителката, която можела да ми даде отговор, в момента я нямало, ако желая, да отида в края на седмицата.

Доулаз65 е попълнен от таят клиент електронно.

Заверши:



