

ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ РУСЕ

# ОБОБЩЕН ДОКЛАД

---

ПО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ ЗА ПРЕГЛЕД  
НА КАЧЕСТВОТО НА ПУБЛИЧНИТЕ  
УСЛУГИ В ОБЛАСТ РУСЕ

МАРТИН ХРИСТОВ ГЕОРГИЕВ

06.8.2014 г.

## Съдържание

Въведение .....	3
I. Община Борово .....	3
1. Общинска администрация Борово.....	3
2. Музей, община Борово.....	3
3. Нарочно Читалище „Искра“, гр. Борово.....	4
4. Библиотека, гр. Борово.....	4
5. Данъчна служба, гр. Борово.....	4
6. Здравна служба, гр. Борово.....	4
7. Социално подпомагане.....	4
8. Народно читалище, с. Обретеник .....	4
9. Кметство, с. Обретеник.....	4
10. Читалище „Самообразование“, с. Екзарх Йосиф.....	4
11. СОУ „Св. Климент Охридски“, гр. Борово .....	5
12. ЦСРИ "Детелина, гр. Борово .....	5
II. Община Сливо Поле.....	5
1. Общинска администрация, гр. Сливо Поле .....	5
2. Бюро по Труда, гр. Сливо Поле .....	5
3. Народно Читалище „Христо Ботев“, с. Малко Враново.....	5
4. Народно читалище “Иван Вазов 1927 г.”, с. Кошарна .....	5
5. Народно Читалище „Светлина 1923г.“, с. Г. Враново .....	5
6. Читалище „Христо Ботев 1914“, с. Борисово .....	5
7. Народно Читалище „Христо Ботев 1928 г.“, гр. Сливо поле .....	6
III. Община Две Могили.....	6
1. Народно Читалище „Н. Й. Вапцаров“, с. Кацелово.....	6
2. Читалище „Пробуда“, с. Батишница.....	6
3. Читалищна библиотека, с. Каран Върбовка.....	6
IV. Община Иваново.....	6
1. Нарочно Читалище „Г. Бенковски“, с. Церовец .....	6
2. Читалищна библиотека, с. Сваленик.....	6
3. Народно Читалище „П. Р. Славейков“ .....	7
4. Читалище „Възраждане“ .....	7
5. Читалище „Просвета“, с. Червен .....	7
6. Народно Читалище „Гео Милев – 1915г.“, с. Нисово.....	7

V. Община Ценово.....	7
1. Кметство, с. Беяново.....	7
2. Народно Читалище „Пробуда – 1927“, с. Беяново.....	7
3. Народно Читалище „Христо Ботев – 1927“, с. Новград .....	7
VI. Община Русе.....	8
1. Народно Читалище „Васил Левски“ .....	8
2. Народно Читалище „Н. Й. Вапцаров“ .....	8
3. Русенска Опера .....	8
4. НОИ, гр. Русе .....	8
5. Библиотека, гр. Русе .....	8
6. Градски Съд, гр. Русе .....	8
7. Дирекция „Бюро по труда“, гр. Русе .....	8
8. ОДЗ „Славейче“, гр. Русе .....	8
9. Театър, гр. Русе .....	8
10. Общинска администрация, гр. Русе .....	9
11. Народно Читалище „Пробуда“, с. Николово.....	9
12. Читалище „Захари Стоянов“ .....	9
13. НАП, гр. Русе .....	9
14. Пенсионно осигуряване, гр. Русе .....	9
15. ЖП Гара, гр. Русе.....	9
16. Данъчни служби, гр. Русе .....	9
17. Областна инспекция по труда, гр. Русе .....	9
18. Полиция, гр. Русе .....	9
19. Социално подпомагане, гр. Русе.....	10
20. Служба по заетост, гр. Русе.....	10
21. Стоматология, гр. Русе.....	10
22. КАТ, гр. Русе .....	10
23. Автогара, гр. Русе.....	10
24. Народно Читалище „Св. Димитър Басарбовски – 1902“ с. Басарбово .....	10
25. Читалище, гр. Мартен.....	10
Изводи и препоръки. ....	11

## Въведение

В началото на месец октомври 2013 г. в Областна администрация – Русе постъпи предложение от сдружение „Регионална достъпност“, като член на Областния съвет за прозрачност и гражданско наблюдение, да се извърши преглед на качеството на публичните услуги в област Русе. По този начин гражданите на област Русе имат възможност да се включат активно в мониторинга на избраната услуга, като им се даде възможност да изкажат мнение за нейното състояние, както и да съобщят за съществуващи нередности.

Решение за анкетното проучването се е взело с Протокол %2 от 29.11.2013г. Анкетните карти са били изпратени до всички кметове на общините и Общинските администрации в област Русе. Анкетите са били публикувани и на сайтовете на Областна Администрация – Русе и Общинските администрации в област Русе. Резултатите са получени по електронен път и на хартиен носител.

В анкетното проучване се включиха общо 533 анкетиранни от населените места в област Русе. 27 анкети от тях попълнени от жителите на населените места на Община Борово, 13 анкети от жителите на населените места на Община Две могили, 104 анкети от жителите на населените места на Община Иваново, 324 анкети от жителите на населените места на Община Русе, 32 анкети от жителите на населените места на Община Сливо поле, 33 анкети от жителите на населените места на Община Ценово. Нито една анкета не е постъпила от жителите на общините Бяла и Ветово. 189 от анкетираните са мъже, а 344 жени. 86 са хората под 29г., 214 са тези на възраст между 29 и 55г., а 230 – над 55 г. Броят на хората с висше образование е 141, а 250 са със средно. 61 от респондентите са с основно образование, а 77 със след гимназиално. Безработните са 104 от анкетираните, а пенсионерите 137. 234 са работещите, а 30 са работодателите. 412 от хората нямат признат ТЕЛК или той е до 50%, 52 са с от 50% до 70%, 38 са с от 71% до 90%, 15 са с над 90% без чужда помощ, а 16 с над 90% с чужда помощ. Периода на проучване е от декември 2013 г. до месец март 2014 г.

Изследвани са 56 обекта в общините, както следва:

### I. Община Борово.

Обектите на проучване са:

1. Общинска администрация Борово с работно време от 9:00 до 13:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. Всички анкетиранни са посочили, че са доволни от работното време. 66% от тях отговарят, че има въведена система за управление, докато другите смятат, че няма. Според всички анкетиранни, има създадени условия за изчакване, а също така има въведена практика за набиране мненията на клиентите. В изследвания обект няма осигурен достъп за хора с увреждания, според резултатите от проучването. Служителите в Общинска администрация Борово се отнасят любезно с потребителите на услугата, според анкетираните.
2. Музей, община Борово с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. Работното време отговаря на очакванията на всички анкетиранни. Половината от тях посочват, че има въведена система за управление на опашките, докато другата половина посочват обратното. Според всички анкетиранни, има създадени условия за изчакване, а също така има въведена практика за набиране мненията на клиентите. Достъп за хора с увреждания не е осигурен в обекта, но служителите се отнасят любезно с потребителите, са посочили 100% от анкетираните.

3. Нарочно Читалище „Искра“, гр. Борово с работно време от 8:00 до 12:00 и от 14:00 до 18:00. Работното време е по вкуса на всички анкетиранни. Според всички от тях обаче няма въведена система за управление на опашките, няма въведена практика за набиране на мнения, няма създадени условия за изчакване, а също така достъпа на хора с увреждания не е осигурен. 100% от тях смятат, че служителите се отнасят любезно с потребителите. Главната препоръка е „Служителите да се отнасят с внимание и разбиране към гражданите“.
4. Библиотека, гр. Борово с работно време от 8:00 до 12:00 и от 14:00 до 18:00. Всички анкетиранни са отговорили, че работното време отговаря на техните очаквания, че е въведена система за управление на опашките, че има създадени условия за изчакване, че е въведена практика за набиране на мнения на клиентите и че служителите се отнасят любезно с тях. Достъпът за хора с увреждания обаче не е осигурен.
5. Данъчна служба, гр. Борово с работно време от 9:00 до 13:00 и от 14:00 до 18:00. Анкетираните посочват, че работното време напълно ги удовлетворява и че има създадени условия за изчакване. Те обаче твърдят, че няма въведена система за управление на опашките, няма въведена практика за набиране на мненията на потребителите и няма осигурен достъп за хората с увреждания. Служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата.
6. Здравна служба, гр. Борово с работно време от 8:00 до 13:00 часа. Анкетираните посочват, че достъпът на хората с увреждания не е осигурен, но работното време отговаря на очакванията им. 100% от тях посочват, че има система за управление на опашките, има въведена практика за набиране на мнения и служителите се отнасят любезно с потребителите.
7. Социално подпомагане – работното време не е посочено от анкетираните. Според всички анкетиранни, работното време отговаря на очакванията им, служителите се отнасят любезно с тях, а също така има условия за изчакване. Според тях обаче няма въведена система за управление на опашките, няма въведена практика за набиране на мнения и няма осигурен достъп за хора с увреждания.
8. Народно читалище, с. Обретеник с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. Всички анкетиранни посочват, че работното време е удобно за тях, че има въведена практика за набиране на мнения на клиентите и че персонала се отнася любезно с тях. 2/3 от тях посочват, че има въведена система за изчакване, а 3/4 от анкетираните посочват, че достъп за хора с увреждания няма. Останалата част от тях отговарят с обратното.
9. Кметство, с. Обретеник с работното време от 9:00 до 13:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. Всички анкетиранни са посочили, че работното време отговаря на очакванията им, но няма въведена система за управление на опашките. Анкетираните са раздвоени относно дали са създадени условия за изчакване. 100% от тях твърдят, че има въведена практика за набиране на мнения на потребителите и че служителите се отнасят любезно с тях, но достъп за хора с увреждания не е осигурен.
10. Читалище „Самообразование“, с. Екзарх Йосиф с работно време от 8:00 до 12:00 часа. Според всички анкетиранни, работното време отговаря на очакванията им и достъпът на хора с увреждания е осигурен. 100% от тях също твърдят, че няма въведена система за управление на опашките и няма въведена практика за набиране на мнения. Анкетираните са категорични, че служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата.

11. СОУ „Св, Климент Охридски“, гр. Борово – работното време не е посочено. Според анкетиранията, работното време отговаря на изискванията им, персонала е любезен, има въведена система за опашките, условия за изчакване и въведена практика за събиране на мнения, но не е осигурен достъп за хора с увреждания.
12. ЦСРИ "Детелина, гр. Борово с работно време от 8:00 до 17:00 часа. Всички анкетирани са отговорили, че работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране мнения на клиенти, осигурен е достъп за хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата.

## **II. Община Сливо Поле.**

Обектите на проучване са:

1. Общинска администрация, гр. Сливо Поле – не е посочено работното време. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране мнения на клиенти, осигурен е достъп за хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата.

2. Бюро по Труда, гр. Сливо Поле - не е посочено работното време. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има създадени условия за изчакване, осигурен е достъп за хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата. Според тях обаче няма въведена система за управление на опашките и няма въведена практика за набиране на мнения от потребителите на услугите.

3. Народно Читалище „Христо Ботев“, с. Малко Враново с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има въведена практика за набиране мнения на клиенти, осигурен е достъп за хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата.

4. Народно читалище “Иван Вазов 1927 г.”, с. Кошарна с работно време от 8:00 до 17:00. Всички анкетирани са отговорили, че работното време ги удовлетворява и че служителите се отнасят любезно с тях, но също така и че няма осигурен достъп на хора с увреждания и че няма въведена система за управление на опашките като такава изобщо не е необходима. 60% от всички попълнили анкетните карти твърдят, че няма въведена практика за набиране мнения на клиенти.

5. Народно Читалище „Светлина 1923г.“, с. Г. Враново с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00. 80% от попълнените анкети твърдят, че работното време отговаря на очакванията им, но и че не е въведена практика за набиране мнения на клиенти. 70% твърдят, че достъп за хора с увреждания е осигурен, а 60%, че няма въведена система за управление на опашките. Всички са доволни от любезността на служителите.

6. Читалище „Христо Ботев 1914“, с. Борисово с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа. Според всички анкетирани работното време отговаря на очакванията им, има създадени условия за изчакване, осигурен е достъп за хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата. Според тях

обаче няма въведена система за управление на опашките и няма въведена практика за набиране на мнения от потребителите на услугите.

7. Народно Читалище „Христо Ботев 1928 г.“, гр. Сливо поле. Всички анкетираните са отговорили, че са доволни от работното време, че има въведена система за управление на опашките, че има практика за набиране на мнения и че служителите се отнасят любезно с клиентите. Почти 90% от тях твърдят, че има осигурен достъп на хора с увреждания.

### **III. Община Две Могили.**

Обектите на проучване са:

1. Народно Читалище „Н. Й. Вапцаров“, с. Кацелово с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа. Според всички анкетираните работното време отговаря на очакванията им, има създадени условия за изчакване, осигурен е достъп на хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата. Според тях обаче няма въведена система за управление на опашките и няма въведена практика за набиране на мнения от потребителите на услугите.

2. Читалище „Пробуда“, с. Батишница с 8-часово работно време. Всички анкетираните посочват, че работното време отговаря на очакванията им, че има въведена практика за набиране на мнения на клиентите и че служителите се отнасят любезно с тях. 70% твърдят, че има система за управление на опашките, а  $\frac{3}{4}$  от всички твърдят, че има осигурен достъп за хора с увреждания.

3. Читалищна библиотека, с. Каран Върбовка с 8-часово работно време. Всички, попълнили анкетата твърдят, че работното време отговаря на очакванията им, че има въведена система за управление на опашките, че има създадени условия за изчакване, че са доволни от любезността на служителите, но и че няма въведена практика за набиране на мнения на клиентите и че няма осигурен достъп на хора с увреждания.

### **IV. Община Иваново.**

Обектите на проучване са:

1. Народно Читалище „Г. Бенковски“, с. Церовец с 4-часово работно време. На въпросите дали работното време ги удовлетворява и дали има въведена система за управление на опашките  $\frac{5}{6}$  от анкетираните са отговорили с „Не“. 100% от анкетираните обаче твърдят, че има въведена практика за набиране на мнения на клиентите и че служителите се отнасят любезно с тях.  $\frac{5}{6}$  от всички анкетираните твърдят, че достъп за хора с увреждания не е осигурен.

2. Читалищна библиотека, с. Сваленик с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. Всички анкетираните са отговорили, че работното време е подходящо за тях, че има създадени условия за изчакване и че служителите се отнасят любезно с потребителите. 60% от участниците в проучването твърдят, че достъп за хора с увреждания не е осигурен, но практика за набиране на мнения е въведена.

3. Народно Читалище „П. Р. Славейков“ с работно време от 13:00 до 17:00. Всички анкетираните са отговорили, че работното време отговаря на очакванията им, че има въведена практика за набиране мнения на клиенти, че има осигурен достъп за хора с увреждания и че служителите се отнасят с любезност към клиентите си, но няма въведена система за управление на опашките в обекта.

4. Читалище „Възраждане“ с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. 100% от всички анкетираните твърдят, че работното време е подходящо за тях, че има осигурен достъп за хора с увреждания и че персонала се отнася с любезност към всички потребители на услугите. Почти всички от анкетираните обаче твърдят, че няма въведена система за управление на опашките и че няма въведена практика за набиране на мнения на клиентите.

5. Читалище „Просвета“, с. Червен с 4-часово работно време. Всички анкетираните са отговорили, че работното време е удобно за тях и че служителите се отнасят любезно с потребителите. Почти всички от тях отговарят положително относно това дали има въведена система за управление на опашките в обекта и дали има въведена практика за набиране мнение на клиентите. Половината от анкетираните са отговорили, че няма осигурен достъп за хора с увреждания, докато другите твърдят обратното.

6. Народно Читалище „Гео Милев – 1915г.“, с. Нисово с работно време от 13:00 до 17:00 часа. Всички анкетираните са отговорили, че има въведена практика за набиране мнения на клиенти и че служителите са любезни, но че няма достъп на хора с увреждания и че няма създадени условия за изчакване. 71% от тях са отговорили с „Да“ на въпроса дали работното време отговаря на очакванията им.

## **V. Община Ценово.**

Обектите на проучване са:

1. Кметство, с. Беляново с работно време от 8:00 до 17:00 часа. Всички анкетираните отговарят с категорично „Да“ на въпросите дали работното време е удобно за тях, дали има въведена практика за набиране мнения на клиенти и дали служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата, а 88% от тях твърдят, че има осигурен достъп на хора с увреждания.

2. Народно Читалище „Пробуда – 1927“, с. Беляново с работно време от 8:00 до 12:00 часа. Всички анкетираните са отговорили положително на въпросите дали има въведена практика за набиране мнения на клиенти, дали има осигурен достъп на хора с увреждания и дали служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата. За едва 14% от тях работното време не отговаря на очакванията им, а 93% смятат, че система за управление на опашките не е необходима. Част от предложенията са да има по-голямо работно време, да се обнови литературата и да се потърсят спонсори.

3. Народно Читалище „Христо Ботев – 1927“, с. Новград с работно време от 8:00 до 17:00 часа. 100% от всички анкетираните смятат, че работното време отговаря на техните възможности, че служителите са достатъчно любезни, а и също така, че има въведена практика за набиране на мнения. 91% от тях твърдят, че е осигурен достъп за хора с увреждания, а 73%, че има въведена система за управление на опашките.

## VI. Община Русе.

Обектите на проучване са:

1. Народно Читалище „Васил Левски“ с работно време от 8:30 до 17:00. Според всички анкетиранни, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране мнения на клиенти, осигурен е достъп за хора с увреждания и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата.

2. Народно Читалище „Н. Й. Вапцаров“ с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 13:00 до 17:00 часа. Всички анкетиранни са отговорили с „Да“ на въпросите дали работното време отговаря на очакванията им и дали служителите се отнасят любезно. 2/3 от тях твърдят, че има въведена практика за набиране на мнения, а 4/7 от тях, че няма осигурен достъп за хора с увреждания. 75% от анкетираните казват, че има въведена система за управление на опашките.

3. Русенска Опера – не е посочено работното време. Според всички анкетиранни, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране мнения на клиенти и служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата. 60% от тях твърдят, че има осигурен достъп за хора с увреждания.

4. НОИ, гр. Русе с работно време от 9:00 до 17:30 часа. 76% от анкетираните твърдят, че работното време отговаря на очакванията им. 85% от тях твърдят, че има въведена система за управление на опашките, а 80%, че служителите са любезни спрямо потребителите на услугите. Докато 78% от всички анкетиранни твърдят, че има осигурен достъп на хора с увреждания.

5. Библиотека, гр. Русе с работно време от 8:00 до 18:00 часа. Всички анкетирали са отговорили положително на въпросите дали е осигурен достъп на хора с увреждания и дали служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата. 89% от тях твърдят, че работното време е удобно за тях, а 78% че има въведена система за управление на опашките и че има създадени условия за изчакване. Почти всички попълнили анкетата твърдят, че има въведена практика за набиране мнения на клиентите.

6. Градски Съд, гр. Русе с работно време от 8:00 до 17:00 часа. 60% от всички анкетирали посочват, че работното време отговаря на очакванията им, че има въведена система за управление на опашките, че има създадени условия за изчакване, че има въведена практика за набиране мнения на клиентите и че няма осигурен достъп на хора с увреждания. Почти всички са доволни от служителите и ги считат за достатъчно любезни.

7. Дирекция „Бюро по труда“, гр. Русе с работно време от 8:30 до 17:00. Всички попълнили анкетата посочват, че работното време отговаря на очакванията им и че е осигурен достъп на хора с увреждания. Половината от анкетираните твърдят, че има въведена система за управление на опашките, 60% от тях, че има въведена практика за набиране на мнения на клиентите.

8. ОДЗ „Славейче“, гр. Русе с работно време от 8:00 до 17:00 часа. Всички анкетиранни твърдят, че работното време е удобно за тях, че няма система за управление на опашките, че няма въведена практика за набиране на мнения, че има осигурен достъп на хора с увреждания и че персонала е любезен.

9. Театър, гр. Русе – не е посочено работното време. Всички анкетирали са отговорили положително на това дали е осигурен достъп на хора с увреждания и дали служителите се отнасят любезно с клиентите. 3/4 от тях твърдят, че работното време с

удобно за тях, а малко над 50% от тях твърдят, че няма въведена практика за събиране на мнения. Почти всички анкетирани твърдят, че няма въведена система за управление на опашките и че има създадени условия за изчакване.

10. Общинска администрация, гр. Русе с работно време от 8:30 до 17:30 часа. Близко 60% от анкетирани твърдят, че работното време не отговаря на очакванията им. Половината от попълнителите анкетите твърдят, че в обекта няма въведена система за управление на опашките. 71% от хората са отговорили, че има въведена практика за набиране на мнения и че е осигурен достъп на хора с увреждания. Едва около 7% твърдят, че служителите не са достатъчно любезни.

11. Народно Читалище „Пробуда“, с. Николово с работно време от 8:00 до 12:00 часа и от 14:00 до 18:00 часа. Всички анкетирани смятат, че работното време отговаря на очакванията им, че има въведена практика за събиране мнения на клиентите и че служителите са достатъчно любезни с тях. Значително мнозинство твърди, че няма осигурен достъп на хора с увреждания. Част от предложенията са да се направи рампа за инвалиди, да се обогати книжния фонд и да се финансират повече културни мероприятия.

12. Читалище „Захари Стоянов“ с работно време от 10:00 до 18:00 часа. Всички анкетирани са доволни от любезността на служители. 57% от тях твърдят, че няма въведена практика за набиране на мнения. Почти всички от попълнили анкетата твърдят, че има въведена система за управление на опашките и че има осигурен достъп на хора с увреждания в обекта. Направено е предложение да се осигури достъп до втория етаж на хора с увреждания.

13. НАП, гр. Русе с работно време от 9:00 до 17:30 часа. 63% от всички анкетирани твърдят, че работното време отговаря на очакванията им. Всички твърдят, че има създадени условия за изчакване, а 60%, че персонала е любезен с потребителите на услугата. 45% от тях твърдят, че няма осигурен достъп на хора с увреждания.

14. Пенсионно осигуряване, гр. Русе с работно време от 8:00 до 17:00 часа. 40% от всички попълнили анкетата твърдят, че работното време не отговаря на очакванията им. 90% от тях пък казват, че няма осигурен достъп на хора с увреждания. Според много от тях система за управление на опашките няма, а също така няма въведена практика за набиране на мнения.

15. ЖП Гара, гр. Русе с 24-часово работно време. 50% от всички анкетирани твърдят, че няма въведена система за управление на опашките и няма осигурен достъп на хора с увреждания. 60% от тях пък твърдят, че служителите се отнасят любезно с тях и че има създадени условия за изчакване.

16. Данъчни служби, гр. Русе с работно време от 9:00 до 17:30 часа. По 50% от всички попълнили анкетата твърдят, че работното време отговаря на очакванията им, че има създадени условия за изчакване и че служителите се отнасят любезно с клиентите си. Близко 63% от тях отговарят с „Да“ на въпросите дали има въведена система за управление на опашките и дали е осигурен достъп на хора с увреждания и с „Не“ на въпроса дали има въведена практика за набиране на мнения.

17. Областна инспекция по труда, гр. Русе с работно време от 8:00 до 17:30 часа. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране мнения на клиенти, служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата и има осигурен достъп за хора с увреждания.

18. Полиция, гр. Русе с работно време от 9:00 до 17:30. Според 80% от анкетирани работното време не отговаря на очакванията им, но според тях има въведена система за управление на опашките. Всички анкетирани отговарят с „Да“ на въпроса дали има въведена практика за набиране на мнения. 60% от попълнителите

анкетата отговарят, че има създадени условия за изчакване, служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата, но не е осигурен достъп на хора с увреждания.

19. Социално подпомагане, гр. Русе с работно време от 9:00 до 17:30 часа. Малко над 70% от анкетиранияте посочват, че работното време е удобно за тях. Мнозинството от хората обаче отговарят отрицателно на това дали има въведена система за управление на опашките, дали има условия за изчакване, дали има практика за набиране на мнения, дали е осигурен достъп на хора с увреждания и дали персонала се отнася любезно към клиентите.

20. Служба по заетост, гр. Русе с работно време от 9:00 до 17:00 часа. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране на мнения на клиенти, служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата и има осигурен достъп за хора с увреждания.

21. Стоматология, гр. Русе с работно време от 9:00 до 19:00 часа. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има създадени условия за изчакване, има въведена практика за набиране на мнения на клиенти, служителите се отнасят любезно с потребителите на услугата и има осигурен достъп за хора с увреждания, но няма въведена система за управление на опашките.

22. КАТ, гр. Русе с работно време от 8:00 до 20:00 часа. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има въведена система за управление на опашките, има въведена практика за набиране на мнения на клиенти, има осигурен достъп за хора с увреждания, но служителите не са любезни с потребителите на услугата.

23. Автогара, гр. Русе с 24-часово работно време. 88% от анкетиранияте заявяват, че служителите са любезни с клиентите си и че има въведена система за управление на опашките. 55% от тях смятат, че няма въведена система за управление на опашките, докато 66% от всички анкетирани твърдят, че има въведена практика за набиране на мнения и че има осигурен достъп за хора с увреждания.

24. Народно Читалище „Св. Димитър Басарбовски – 1902“ с. Басарбово с 8 часово работно време. Според всички анкетирани, работното време отговаря на очакванията им, има въведена практика за набиране на мнения на клиенти и служителите се отнасят любезно с потребителите. Почти всички, попълнили анкетата (съответно 97% и 93%) са отговорили, че има въведена система за управление на опашките и че няма осигурен достъп на хора с увреждания.

25. Читалище, гр. Мартен с работно време от 8:00 до 17:30 часа. 100% от респондентите отговарят положително на това дали работното време отговаря на очакванията им и дали служителите са любезни с тях, но и отрицателно на въпроса дали е осигурен достъп на хора с увреждания. 60% отговарят с „Да“ на това дали има въведена система за управление на опашките, а 80% посочват същия отговор на въпроса дали има въведена практика за набиране на мнения на клиентите.

## **Изводи и препоръки.**

След направения експертен анализ се стигна до следните изводи и препоръки. Над 95% от всички анкетиранци са доволни от работното време на обектите на територията на област Русе и то напълно отговаря на очакванията им. Близко половината от анкетираните са отговорили, че няма въведена система за управление на опашките в обектите и няма практика за набиране на мнения. В повечето изследвани обекти обаче се получава разногласие между респондентите, което по-скоро показва незапознатостта на гражданите с това кое е система за изчакване и практика за набиране на мнения. Малко над 20% от всички анкетиранци твърдят, че на посочените от тях в анкетното проучване обекти няма осигурен достъп на хора с увреждания. В обектите, в които е посочено, че липсва такъв достъп трябва да се вземат мерки за по-скорошното подобряване на условията за хора в неравностойно положение. Изключително радващ факт е, че над 90% от анкетираните посочват задоволството си от любезността на служителите към клиентите си, като има и малки изключения, в които респондентите не са удовлетворени напълно от персонала.