



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

АНАЛИЗ

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ
31 юли 2014 г.

Анкета се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Благоевград.

ЦЕЛИ

1. Събиране на информацията относно потребителската удовлетвореност от предлагания в Областна администрация „продукт-услуга”.
2. Проучване на оценката на гражданите за административното обслужване в Центъра за административно обслужване на Областна администрация Благоевград.
3. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги в администрацията по административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване в центъра.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и огласяване на резултатите пред служителите и гражданите.

НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация Благоевград – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването е на база анкетиране на клиентите с анкетна карта, която се предоставя в приемната на Центъра за административно обслужване на Областната администрация Благоевград. На потребителите на услуги е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение, като попълнят анкетната карта и я поставят в урната.

За отчитане на тенденциите се прави съпоставка с резултатите с предходната календарна година, като въпросите в анкетните карти за двете календарни години са идентични и позволяват точна съпоставка на резултатите.

СЪДЪРЖАНИЕ НА АНКЕТНАТА КАРТА

Анкетната карта е организирана с шест въпроса и шест подвъпроса, като целта е да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения, като същевременно се оцени възрастовата категория на лицата.

Към всеки въпрос са предложени възможни отговори, което дава възможност за математическо обобщаване на резултатите от анкетирането.

Съдържание на анкетната карта:

1. За Вас като потребител на услуги

Въпрос:

Използвали ли сте преди услугите на нашата администрация?

Отговор: Да Не

2. Качество на предоставянето на информация

Въпроси: А. Предоставя се достатъчна информация за дейността на администрацията и услугите

В. Лесно се намира информация за начина на извършване на услугите и необходимите документи за тях

С. Писмената информация (информационни табла, брошури, формуляри) е ясна, точна и пълна.

Д. Устните обяснения, които дават служителите са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни

Отговор: Съгласен съм; Колебая се; Не съм съгласен

Г. Колко чакахте за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др.?

- По-малко от 15 мин.
- по-малко от 20 минути
- повече от 20 минути(моля уточнете колко)

3. От къде получихте информация по въпросите, които Ви интересуват и са в компетенциите на Областна администрация?

Имах предварителна информация от _____ Получих информация в ЦАО / деловодство

- А. Информационно табло
- В. Брошури / листовки
- С. Роднини / приятели / познати
- Д. Нормативни документи
- Е. Интернет страницата на Областна администрация Благоевград
- Ф. От други източници в Интернет

4. Отношение на служителите в Центъра за административно обслужване / деловодство към клиентите

Съгласен съм Колебая се Не съм съгласен Не знам

- А. Служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение

- В. Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти
- С. Служителите разбират моя проблем / моето запитване

5. Предложението Ви за подобрения

Какво от обслужването смятате, че трябва да се подобри?

Може да отбележите повече от 1 отговор

- А. Качеството на предоставяната информация (бързина, яснота, точност, пълнота)
- В. Отношението на служителите към клиентите
- С. Знанията и уменията на служителите
- Д. Друго, моля уточнете

6. Ако желаете може да попълните въпросите, отнасящи се до Вас.
Моля отбележете с X само един отговор

1. Вие сте от населено място?

Благоевград Общински център Друг град в областта Село в областта

2. На колко години сте?

под 25г. от 25 до 40г. от 41 до 63г. над 63 г.

ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

2 юни 2014 – 30 юни 2014 г.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са анкетирани 31 лица, потребители на услуги на администрацията. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 9.8 % и може да послужи за представителна извадка.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

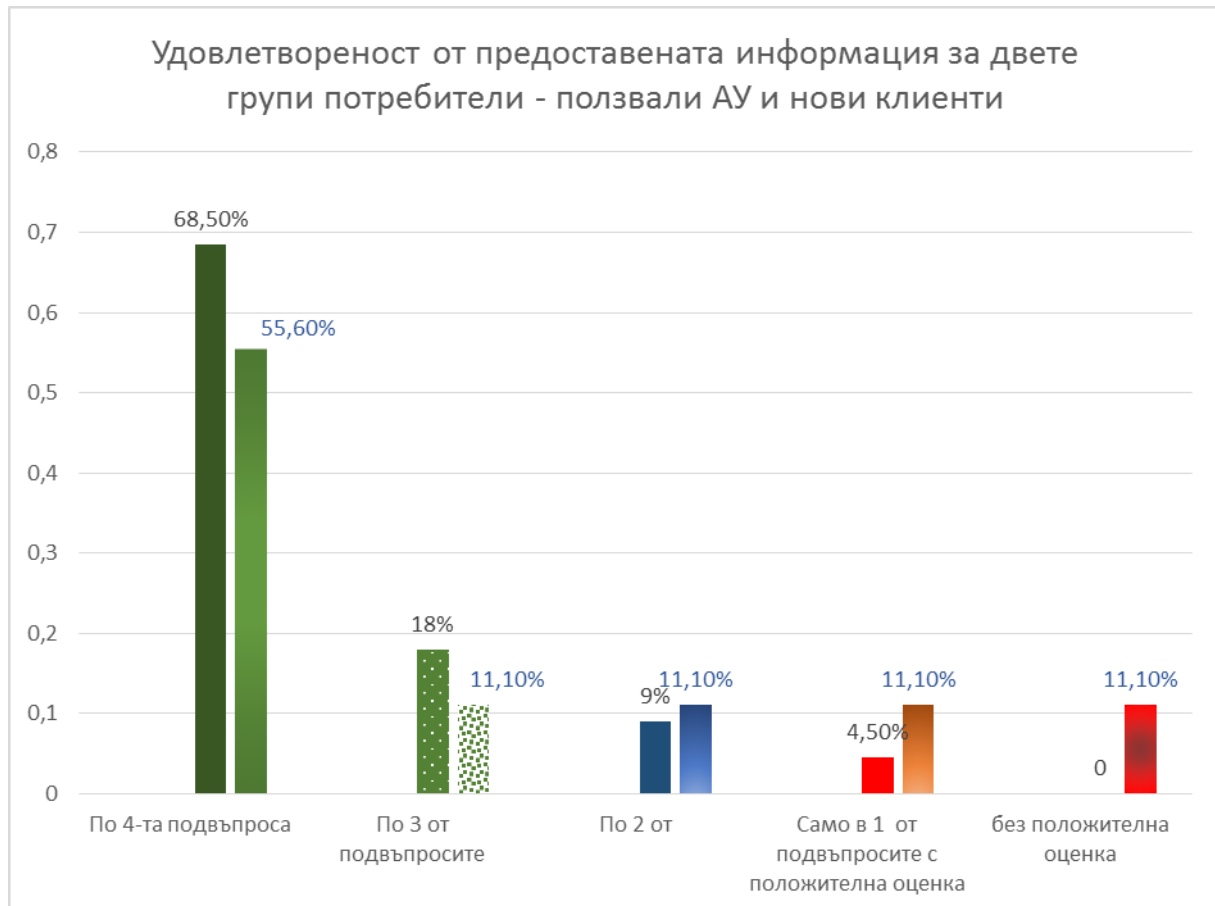
Въпрос „Използвали ли сте преди услугите на нашата администрация?“:

- 70.1 % от анкетираните вече са ползвали административни услуги н Областна администрация Благоевград;
- 29.9 % за първи път са потребители на услуги.

Стремежът е да се оцени възприемането на нивото на обслужване у потребители, вече ползвали услуги в администрацията, така и за нови, неползвали до момента услуги.

Въпрос 1: Качество на предоставената информация:

Потребители на услуги	По 4-та подвъпроса положителни оценки	По 3 от подвъпросите положителни оценки	По 2 от подвъпросите положителни оценки	Само в 1 от подвъпросите с полож. оценка	без положителна оценка
вече ползвали услуги (70.1 % от всички анкетиращи) 22	68,5 %	18 %	9%	4,5 %	0
нови клиенти (29.9 % от всички анкетиращи) 9	55,6%	11,1 %	11,1 %	11,1 %	11,1 %



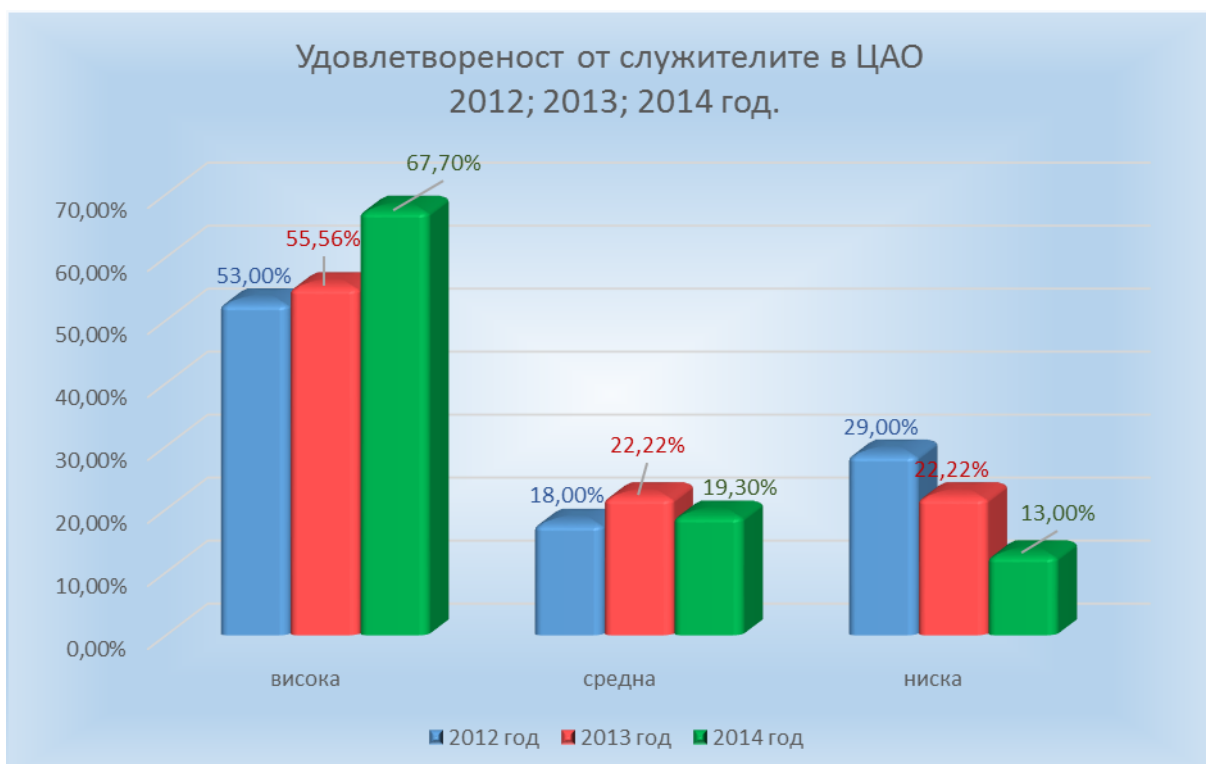
Процентният дял на неудовлетворените нови клиенти, които не са ползвали административни услуги в ЦАО, е по-висок от неудовлетворените граждани, които вече са ползвали услугите на ЦАО. Като цяло положителната оценка за качеството на предоставяната информация и в двете групи потребители на услуги е висок. Общият дял на потребители на услуги, които са оценили високо качеството на предоставената им информация в Центъра за административно обслужване е 64,5 %, което е най-високият показател до момента в последните три години в така предлагания формат на анкетата.



6,45 % от потребителите са крайно неудовлетворени от обема, точността, достъпа и пълнотата на предоставената информация. В анкетите, отразяващи негативната оценка, не са уточнени конкретните забележки на потребителите.

Качеството на обслужване на гражданите се определя и от компетентността и отношението на служителите в Центъра за административно обслужване. Показателят се извлича с подвъпросите към въпрос № 4: **„Отношение на служителите в Център а за административно обслужване/деловодство към клиентите“**

Показателите в от настоящата анкета са съпоставени с резултатите от 2012 г., и 2013 година, като се отчита трайна положителна тенденция за повишаване на удовлетвореността от обслужването в Центъра, като отношение на служителите, компетентност и равнопоставеност.



Висока удовлетвореност се отчита за положителни отговори за трита подвъпроса; Средна удовлетвореност – при две положителни оценки от трита подвъпроса; Ниска удовлетвореност – един или без положителен отговор по трита подвъпроса.

В сравнителната графика за 2012-2013-2014 г. ясно се отчита тенденцията в последните три анкети за повишаване на удовлетвореността от обслужването на гражданите в Центъра за административно обслужване, като добрата оценка е в следствие на намаляване на ниските оценки.

Тези резултати могат да се приемат, че са в резултат на реализираните подобрения, изпълнени по препоръките от анализите в предходните периоди – въведен каталог на услугите с процедурите по предоставянето им, допълнителни обучения по конкретни компетентности за административното обслужване на всички служители в ЦАО, промени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

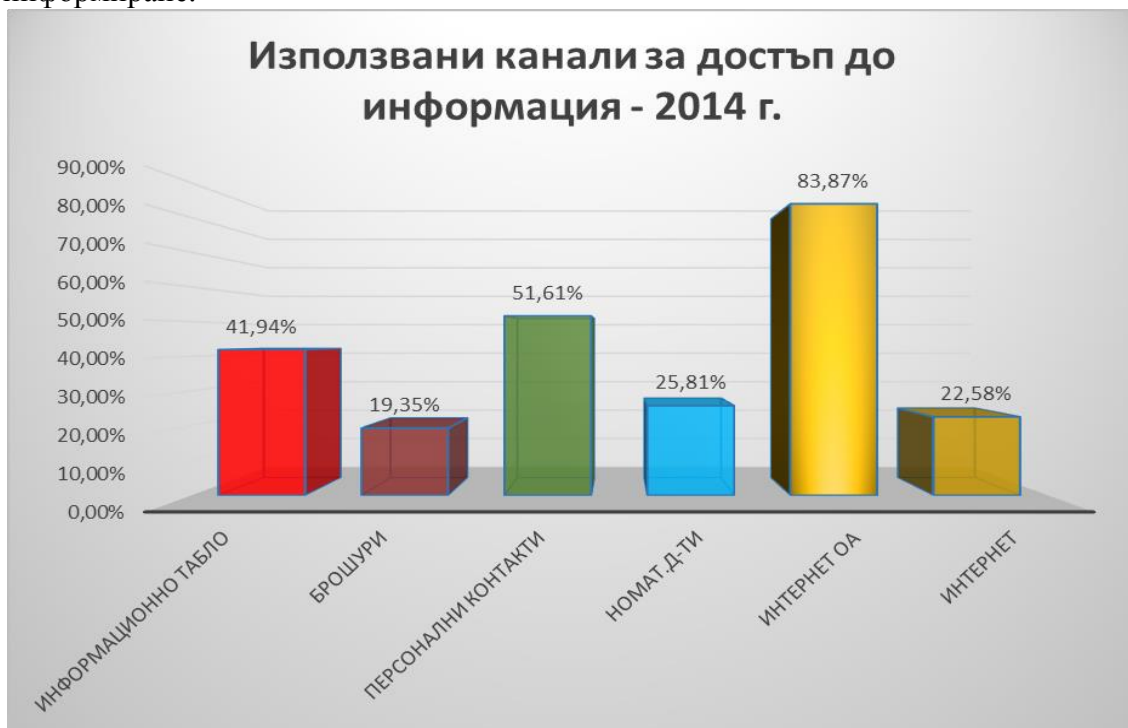
Проучване на най-често използваните канали за достъп до информация и тенденции спрямо предходните периоди

Въпрос № 3: От къде получихте информация по въпросите, които Ви интересуват и са в компетентността на Областна администрация?

Отговорите към въпроса съдържат шест възможности за достъп до информация по административното обслужване, като е предложено анкетираните да посочат всеки канал, който им е предоставил информация.

Целта е да се определят най-ползваните канали за предоставяне на информация и да се отчете тенденцията спрямо предходните периоди и да се планират дейности за разширяването на достъпа до информация.

90% от анкетираните граждани са използвали два или повече възможности за информиране.



Най-високият дял на информационен канал има Интернет страницата на администрацията, като информация от нея са ползвали около 84% от анкетиранияте потребители на услуги.

Съотнасяйки отговорите на въпрос № 3 – „Откъде получихте информация...“ и въпрос № 2 – „Качество на предоставяната информация...“ се извежда връзката, че при използване на основен източник на информация, извън ЦАО и Интернет страницата на администрацията, гражданите изразяват негативна оценка за качеството на информацията. Вероятна причина е неясно формулирани искания или запитвания, основавайки се на неясна информация от източници, извън предоставяната от администрацията.

Съпоставяйки данните от анкетата за най-използваните източници на информация за 2013 год. И в настоящата анкета се утвърждава тенденцията, основният източник на информация да са публикациите в Интернет и конкретно сайта на администрацията.



Другият основен източник на информация, на който разчитат потребителите, е информация в Центъра за обслужване на гражданите – от служителите, информационни табла и други публикации. Делът на получените информация директно в ЦАО е над 80%, както и през 2013 г.

Следователно основен фактор за доброто обслужване и съответно висока удовлетвореност на потребителите на услуги са пълнотата на публикациите в Интернет страницата на администрацията, достъпни информационни материали в ЦАО и професионална подготовка на служителите, работещи в ЦАО.

Удовлетвореност от бързината на обслужване в ЦАО

- 83,9 % от анкетиранияте граждани са обслужени в ЦАО за време до 15 минути, което съгласно ангажиментите на администрацията пред потребителите на услуги, отразени в Хартата на клиента и Вътрешните правила за организация на административното обслужване;
- 12,9 % - до 20 минути, което е в съответствие с нормативното изискване в Наредбата за административно обслужване, чл. 20, ал. 1, т. 4;

- 3,2 % от обслужените сочат, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи не съответства на нормативните изисквания.



Администрацията има капацитета да поддържа ангажимента в Хартата на клиента – посетителите в Центъра за административно обслужване да не чакат за обслужване повече от 15 минути. 96,8 % от гражданите са обслужени в нормативно определеното време от Наредбата за административно обслужване чл. 20, ал.1, т. 4.

Сравнителна графика на показателя за 2012, 2013, 2014 г.



Сравнителната графика отчита подобряване в бързината на обслужване на гражданите в Центъра за административно обслужване.

Предложения от гражданите за подобряване на административното обслужване

Анкета предоставя възможност гражданите да отразят своето желание за подобрене (въпрос № 5 от анкетата „**Какво от обслужването смятате, че трябва да се подобри?**“):

- 33 % от анкетираните граждани желаят да се подобри качеството на предоставяната информация – бързина, яснота, точност и пълнота;
- 3,2 % от анкетираните желаят подобрене на отношението на служителите към клиентите;
- 25 % от анкетираните желаят служителите да помагат с повече знание и умение;
- Около 35 % не представят предложения за подобрения.

Към отворения въпрос за препоръки към администрацията е отправено предложението за направата на санитарен възел към Центъра за обслужване на гражданите.

Обработката и анализа на резултатите от анкетата дават положителна оценка за нивото и качество на обслужване, който извод е на база високия дял на положителни оценки за обслужването и за предоставяната информация в ЦАО.

Отчитайки негативните оценки и направените предложения за подобрене от страна на потребителите на услуги може да се направят изводи, че обслужването в ЦАО поддържа добро ниво, като трябва последователно и непрекъснато да се работи за:

- Подобряване на информираността на гражданите на място в центъра чрез допълнителни информационни материали;
- Осигуряване на регламентирана процедура за ползване на консултации на експерти от бек-офиса при обслужването на гражданите.

При обработката на анкетните карти се установи необходимостта от формулиране на нови въпроси към потребителите в следващите анкети, които да бъдат база за отчитане на удовлетвореността на потребителите на услуги от администрацията, като цяло – вкл. и бек-офиса.