



# ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

---

**УТВЪРДИЛ: (п)**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ**  
**БИСЕР МИХАЙЛОВ**

## **АНАЛИЗ**

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ  
(анкетата е проведена в периода от 14 август до 15 септември 2017 г.)

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

Целта е чрез директно анкетиране в Центъра за административно обслужване на администрацията да се проучат нивата на удовлетвореност, добрите страни в така прилаганите процедури в административното обслужване така и да се идентифицират слабите страни.

Към анализа се включват и резултатите от анкетата, публикувана на сайта на администрацията, като въпросът в анкетата пряко отчита удовлетвореността от административното обслужване.

Проучването е с цел 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 с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

### **ЦЕЛИ НА АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ В ЦАО**

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. Оценка на ефективността от въведените подобрения в ЦАО.
4. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги в администрацията по административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.
5. Ползността за гражданите на така предложените канали за предоставяне на информация.
6. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване в центъра.
7. 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 В ЦАО**

Проучването е ежегодна практика и се провежда 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.

Резултатите от настоящия анализ се съпоставят с резултатите от предходни периоди с цел да се разкрият тенденциите, да се оцени ефективността на прилаганите контроли в административното обслужване.

## **СЪДЪРЖАНИЕ НА АНКЕТНАТА КАРТА**

През 2017 година въпросите в анкетната карта съответстват на въпросите от анкетата през 2016 год. което предостави възможност за съпоставка на резултатите и отчитане на тенденции, оценка на ефективността от въведените подобрения в ЦАО. Анкетата отчита вида на потребяваната услуга и/или заявената процедура, с което да се анализират оценките за прилаганите конкретни технологични процеси на обработка – административна услуга, сигнали, за обезщетение във връзка с отчуждени имоти за изграждането на АМ Струма. Отчита се качеството на предлаганата информация, както и отношението на служителите.

Анкетната карта е организирана с седем въпроса – шест от които затворени въпроси, а към три от тях са организирани подвъпроси. Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването.

Затворените въпроси с предложени отговори дават възможност за математическо обобщаване на резултатите от анкетата.

*Съдържание на анкетната карта:*

### **1. Вие се обърнахте към Областна администрация относно:**

- Заявяване на административна услуга;
- Подаване на сигнал/жалба;
- Във връзка с обезщетение;
- Справка/информация.

### **2. Как оценявате предоставената информация за съответната услуга/процедура?**

- Информацията по административното обслужване в Интернет страницата
- Информацията в ЦАО – бланки, табла, брошури
- Устните разяснения от служителите (получихте ясна, точна и пълна информация)

*Отговор:* Много добре; Сравнително добре; Непълна

**3. В случай, че вече сте ползвали услуги/процедури на Областна администрация Благоевград, смятате ли, че административното обслужване се подобрява?**

*Отговор:* Да, подобрява се; Незначително; Не мога да преценя.

**4. 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)

**5. Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване (деловодство) към клиентите?**

- Служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение
- Служителите съдействат и се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти
- Служителите се стараят максимално да съдействат

*Отговор:* Да; Не; Колебая се

**6. Удовлетворени ли сте от административното обслужване**

- Напълно съм удовлетворен – услугата бе изпълнена компетентно и в срок
- Услуга бе изпълнена компетентно, но срокът не е спазен
- За извършване на услугата се наложи да се набавят допълнителни документи
- Наложих да заявя отново преписката.

**7. Предложения за подобрене на обслужването:**

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

## **ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ**

14 август 2017 – 15 септември 2017 г.

Анкетното проучване е направено при спазване на чл. 24 ал. 5 от Наредба за административното обслужване.

## **БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ**

За периода са анкетирани 42 лица, потребители на услуги на администрацията. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 24,5 % и може да послужи за настоящия анализ.

## РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

### Профил на потребяваните услуги/заявени процедури

#### Въпрос 1. Вие се обърнахте към Областна администрация относно:

- 40,5 % от анкетираните са потребител на административна услуга, изпълнявана от Областна администрация Благоевград;
- 14,02 % са податели на сигнал/жалба;
- 26,19 % са подали заявления за обезщетение във връзка с отчуждени имоти за изграждането на АМ Струма;
- 19,29 % са поискали справка.

Най-голям процент от обслужените граждани са потребители на административни услуги и заявите обезщетения. Удовлетвореността при заявяване и изпълнение на различните видове процедури, които констатации са отразени във въпросите по удовлетвореността.

#### Удовлетвореност от качеството и пълнотата на информацията

#### Въпрос 2: Качество на предоставянето на информация за съответната услуга/процедура

Отговорите са съпоставени с резултатите от анкетното проучване през 2016 г., като се отчита положителна тенденция.

Въпроси за оценка на качеството на информацията предоставена чрез/на:	Много добра	Сравн. добра	Непълна	2016 полож. оценка	2016 отриц. оценка	2017 полож. оценка	2017 отриц. оценка
Интернет страница	29	2	1	66,67%	2,56%	74%	2%
Информационни табла, брошури, бланки	22	5	4	51,28%	7,69%	64%	10%
Устни разяснения на служителите в ЦАО	36	3	3	87,18%	7,69%	93%	2%



Потребителите на услуги оценяват високо обслужването в Центъра за административно обслужване, като оценка „много добра“ е над 87% за устната

информация, която получават в ЦАО. Информацията, която се представя на интернет страницата на администрацията е оценена с „много добра“ в 69 % и с добра в 4 %.

*Процентният дял на оценките за нивото на информация спрямо общия брой отбелязани от потребителите оценки, е представена в графиката:*



Отчитайки се тенденция на повишаване на високите оценки при намаляване на средните оценки и се запазва нивото на отрицателните оценки за качеството на информацията – около 8%.

От отговорите на потребителите на *административни услуги* няма негативни оценки. Резултата съответства на предоставената публична информация за административните услуги в интернет страницата, информационните табла, както и че служителите в ЦАО са подготвени да предоставят исканата информация относно услугите.

За потребителите на услуги в администрацията, които са заявявали услуги пред администрацията повече от един път, са имали възможността да отговорят, дали се подобрява работата в административното обслужване.

**На „Въпрос 3. В случай, че вече сте ползвали услуги/процедури на Областна администрация Благоевград, смятате ли, че административното обслужване се подобрява?“** са отговорили 35 от общо 39 участници в анкетата.

Отговорите са оценени в три категории: Да подобрява се; Незначително подобрение; Не мога да преценя.

*Остава висок дялът от потребителите на услуги ( 84,5 %), които смятат, че има тенденция на подобряване на административното обслужване в администрацията.*

### **Удовлетвореност от бързината на обслужване в ЦАО**

Съгласно Наредбата за административно обслужване, времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи е не повече от 20 мин. Областна администрация Благоевград е приела за норма и оповестила в Хартата на клиента, че времето за чакане е не повече от 15 мин.

Областна администрация Благоевград е организираща и оборудвала 3 работни места за прием на гражданите в Центъра за административно обслужване на гражданите (ЦАО).

**Въпросът „Колко чакахте за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др.“**

С въпросът директно отчита експедитивността на обслужването в ЦАО, както и изпълнението на чл. 20, ал. 1, т. 4 от Наредбата за административно обслужване и повишените изисквания и цели, които си поставя Областна администрацията с приемането на Хартата на клиента и Вътрешните правила за административно обслужване, според които времето за чакане за обслужване в ЦАО е не повече от 15 мин.

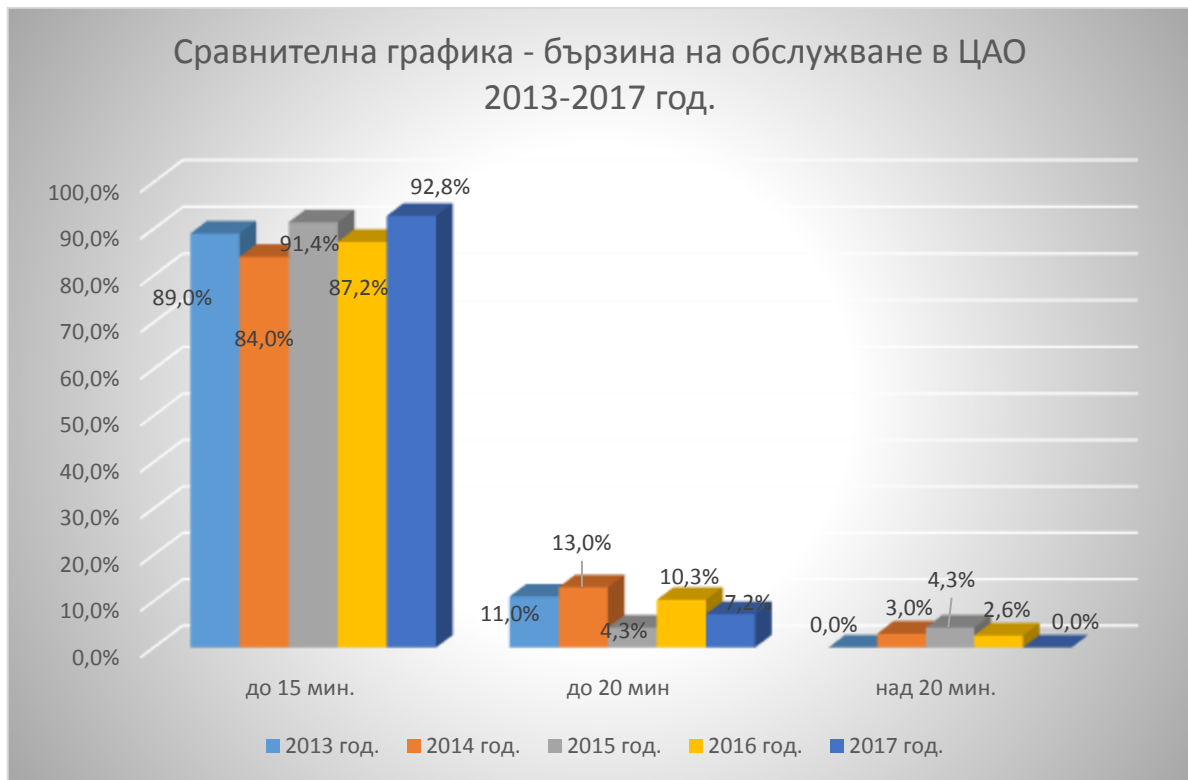
- 92,8 % от анкетиранияте граждани са обслужени в ЦАО за време до 15 минути, което съгласно ангажиментите на администрацията пред потребителите на услуги, отразени в Хартата на клиента и Вътрешните правила за организация на административното обслужване;
- 7,1 % - до 20 минути, което е в съответствие с нормативното изискване в Наредбата за административно обслужване, чл. 20, ал. 1, т. 4;
- Няма анкетиран, който да сочи, че е обслужен при чакане за получаване на информация и/или обработване на документи повече от 20 мин.



В анкетните проучвания през последните пет години се проучва съответствието с този критерий в работата с клиенти, като показателите са високи, с което се потвърждава, че ОА Благоевград изпълнява вътрешните правила и поетия ангажимент към гражданите.

Областна администрация Благоевград, следвайки през годините добрата практика да отчита потреблението на услуги и удовлетвореността на гражданите, има резултати, които може да съпостави в годините, като отчита трайна тенденция на подобряване на обслужването в Центъра за обслужване на гражданите, по отношение на бързина на обслужване (време за чакане за получаване на информация и/или обработване на документи).

*Сравнителна графика за периода 2013 и 2017 г. на удовлетвореността на гражданите – потребители на услуги от бързината на обслужване в Центъра за административно обслужване на гражданите*



Администрацията е осигурила достатъчен ресурс за да изпълнява ангажимента в Хартата на клиента – посетителите в Центъра за административно обслужване да не чакат за обслужване повече от 15 минути. През 2017 г. всички анкетирани граждани са обслужени в нормативно определеното време от Наредбата за административно обслужване чл. 20, ал.1, т. 4., като 93% от тях са в рамките на 15 минути.

### **Удовлетвореност от административното обслужване**

Анализът на качеството на обслужване включва и оценката за отношението и съдействието на служителите в Центъра за административно обслужване, както и оценката за общата удовлетвореност при изпълнението на административните услуги.

С въпрос 5 се оценява доколко е компетентно и равнопоставено обслужването в Центърът за административно обслужване, според очакванията на гражданите. Въпросът съдържа *три подвъпроса* и отговорите към тях са обобщени, като:

- Три положителни отговора – „висока“ оценка;
- Два положителни отговора – „средна“ оценка;
- Само един положителен или три отрицателни – „под средна“ оценка.
- С три отрицателни отговора – „ниска“

Оценката за гражданите за отношението на служителите в ЦАО – вежливост, уважение, равнопоставеност към клиентите и съдействие е „висока“ в 72% от анкетираните.



През 2017 г. се затвърждава тенденцията за периода 2013 г.-2017 г. за повишаване на удовлетвореността от обслужването на гражданите в Центъра за административно обслужване.

Крайната оценка на потребителите за изпълнението на заявената от тях услуга се отчита от отговорите на Въпрос № 6. Отговорите сочат крайния резултата за гражданите – тяхното възприятие за компетентно и в срок изпълнение от страна на администрацията.

### Заглавие на диаграмата



От участниците в анкетното проучване, 71% дават висока оценка за изпълнението на заявената от тях конкретна услуга/процедура, 10% отчитат компетентно изпълнение но просрочие в изпълнението. Общият дял на потребителите, които дават поне една положителна оценка е 82%.

На 16,7 % от анкетираните, администрацията не е отговорила на очакванията им за бързо обслужване, като са изискани допълнителни документи и/или повторно е заявена услугата. Този показател, при така формулираните въпроси, не отразява задължително негативна оценка, но може да има отношение към прилаганите процедури по комплексното административно обслужване, както и към набавяните документи по служебен път.



## Предложения от гражданите за подобряване на административното обслужване

Анкета предоставя възможност анкетираните да отразят оценката си по отношение по препоръки за подобрене в предложени области (въпрос № 5 от анкетата „**Какво от обслужването смятате, че трябва да се подобри?**“):

- 55 % от анкетираните граждани смятат, че въвеждането на електронни услуги ще подобри административното обслужване;
- 15 % - качеството на информацията;
- 3 % от анкетираните желаят подобрене на отношението на служителите към клиентите, който показател съответства на ниския дял на недоволни от отношението на служителите;
- 27 % не са отговорили на въпроса.

В анкетата през 2015 г. основният дял от анкетираните – 43 % желаят да се подобри качеството на предоставяната информация – бързина, яснота, точност и пълнота, през 2016 – са 18 %, а през 2017 г. показателят е 15%, което е положителна тенденция. Голям процент от анкетираните (55%), като основна насока за подобрене през последните две анкети, сочат предоставяне на електронни услуги.

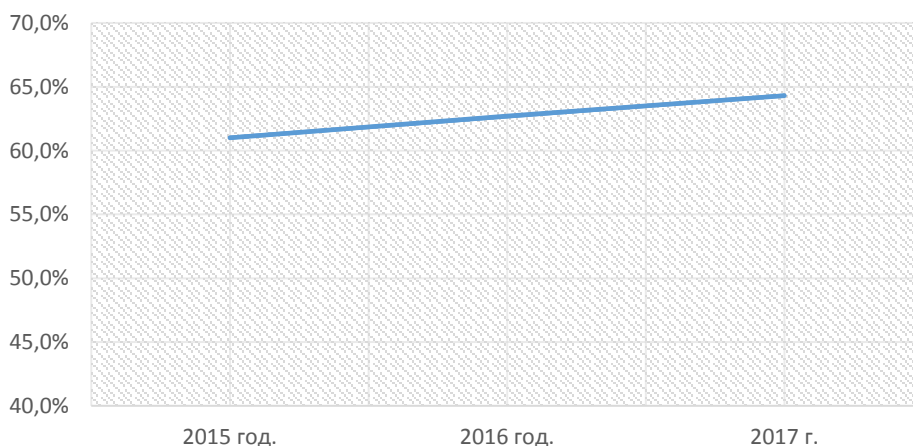
### Резултати от анкетното проучване на Интернет страницата на администрацията

#### *Въпрос: Доволни ли сте от административното обслужване?*

Въпросът е публикуван на сайта на администрацията и гласуването е онлайн, като резултатът се отчита и публикува на сайта.

Данните са с натрупване през последните четири години, като се очертава трайна тенденция на покачване на положителната оценка. Към датата на анализа от всички гласували на интернет страницата на администрацията 64,3%, са доволни от административното обслужване. Тенденцията е за подобряване на показателя в конкретната анкета.

Положителна оценка за административното обслужване от анкета в Интернет



### Обобщение на резултатите от анкетата

Настоящият анализ потвърждава положителната тенденция, наложена в предходните години, за поддържане на добро ниво на обслужване в Центъра за административно обслужване.

Като област за подобрене, съгласно резултатите от анкетното проучване, може да се посочи „подобряване на информираността на гражданите“ на място в Центъра чрез допълнителни информационни материали, включително и брошури.

Въведените нови ресурси в Центъра за административно обслужване – компютърни системи и документални скенери, както и проведените обучения на служителите са подобрили ефективността на работа в Центъра за административно обслужване, което се отчита от положителната тенденция на удовлетвореност от обслужването на място.

*Области за подобрене:*

- Анкетираните сочат, че електронните услуги могат да подобрят за тях административното обслужване. Към момента администрацията предлага ограничена възможност за електронно заявяване на услуга, като напр. „Достъп до обществена информация“;
- Информираниост на гражданите.

*Препоръки:*

1. Поетапно въвеждане на електронни административни услуги.
2. Подобряване на информационните материали в Центъра за административно обслужване и поддържане на актуализирани формуляри;
3. Да се изпълни препоръката от предходния анализ: „Прецизиране на процеса при заявяване на справки/консултации на граждани с експерти от бек-офиса, при процедури извън рамките на административните услуги“.

Областна администрация Благоевград, периодично провежда анонимно анкетно проучване в Центъра за обслужване на гражданите с цел да отчете оценката на гражданите за нивото на административно обслужване по определени показатели, както и да предприеме мерки за подобряване на обслужването, следвайки последователна политика за подобряване на обслужването в администрацията.