



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

УТВЪРДИЛ:
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
БИСЕР МИХАЙЛОВ

АНАЛИЗ

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

(анкетата е проведена в периода от 7 СЕПТЕМВРИ до 5 ОКТОМВРИ 2018 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 в Центъра за административно обслужване (ЦАО).

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 извършваните от Областна администрация административни услуги.
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. Преглед на ефективността на канали за предоставяне на информация, съгласно оценката на 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 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 2018 година въпросите в анкетната карта съответстват на въпросите от анкетите през 2017 г. и 2016 год., което предоставя 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, преписки по обезщетения. 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

5 септември 2018 – 7 октомври 2018 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 57 лица, потребители на услуги на администрацията. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 25 %, на база на който дял потребители за периода се съставя настоящия анализ.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

Профил на потребяваните услуги/заявени процедури

Въпрос 1. Вие се обърнахте към Областна администрация относно:

- 76 % от анкетираните са потребител на административна услуга, изпълнявана от Областна администрация Благоевград;
- 5.1 % са податели на сигнал/жалба и други процедури;
- 18,9 % са заявили справка.

Най-голям процент от обслужените граждани са потребители на административни услуги, който показател изисква подробна и актуална информация за административните услуги, предоставяни от ОА Благоевград.

През 2018 година се въведоха промени в процедурите по изпълнение на административните услуги – намаляване на изискуемите документи от гражданите, въвеждане на служебно получаване на документи от други институции, достъп до регистри.

За отчитане на тенденциите и ефективността на промените, в настоящия анализ се съпоставят резултатите с резултатите от предходните две години.

Удовлетвореност от качеството и пълнотата на информацията

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

В отговорите на Въпрос 2 се отчита подобряване на оценката за информацията, която получават гражданите от интернет – официалния сайт на администрацията и от Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация, към който Регистър е осигурена връзка през сайта. Абсолютните стойности са за настоящата 2018 г., като са сравнени относителните резултати на положителните и отрицателните оценки с тези през 2016, 2017 и 2018 г.

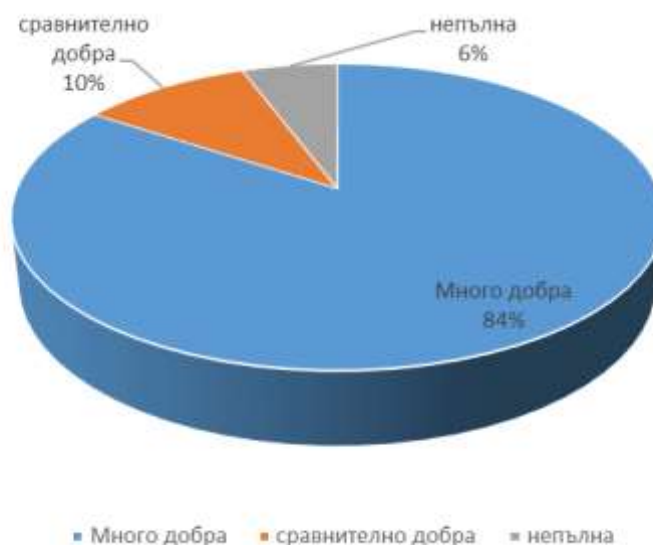
Въпроси за оценка на качеството на информацията предоставена чрез/на:	Много добра	Сравн. добра	Непълна	2016 полож. оценка	2016 отриц. оценка	2017 полож. оценка	2017 отриц. оценка	2018 полож. оценка	2018 отриц. оценка
Интернет страница	46	9	2	66,67%	2,56%	74%	2%	80,1%	3,5%
Информационни табла, брошури, бланки	35	5 (12 без отговор)	5	51,28%	7,69%	64%	10%	61,4%	8,8%
Устни разяснения на служителите в ЦАО	53	2	2	87,18%	7,69%	93%	2%	93%	3,5%

Подобряването на оценката за качеството на информацията, достъпване в Интернет е в резултат на обновения сайт на администрацията и актуализираните данни за административните услуги, както на сайта на администрацията, така и в Регистъра на услугите на ИИСДА.



Утвърждава се оценката за Центъра за административно обслужване, като потребителите оценяват на място обслужването най-високо - оценката „много добра“ е с дял 93% за устната информация, която получават в ЦАО. Информацията, която се представя на интернет страницата на администрацията е оценена с „много добра“ в 80,1 % и със сравнително добра в 16 %.

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



От отговорите на потребителите на *административни услуги* няма негативни оценки, което е в резултат на редовната актуализация на информацията за административните услуги, както и на подготовката на служителите в ЦАО.

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 42 от общо 57 участници в анкетата.

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

Остава висок дялът от потребителите на услуги (84,7 %), които смятат, че има 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.?”

Въпросът директно отчита бързината 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.

- 100 % от анкетираните 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;

Областна администрация Благоевград изпълнява, утвърдените от областния управител Вътрешните правила за административно обслужване и поетия ангажимент към гражданите в Хартата на клиента.

Утвърдена е тенденцията 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).

Показателят за време за чакане за получаване на информация и/или обработване на документи 15 мин. В анкетата през 2018 г. от 100% не е постиган в предходни проучвания.

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.

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.

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

Въпросът съдържа *три подвъпроса*

- 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

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 75% от анкетираните.



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.

Резултатите от въпроса, в настоящето проучване за 2018 г., са съпоставени с отговорите в анкетното проучване през 2017 г.



В двете анкетни проучвания се дава висока оценка за изпълнението на заявената от тях конкретна услуга/процедура, около 10% отчитат компетентно изпълнение но просрочие в изпълнението.

При 15 % от анкетираните, администрацията не е отговорила напълно на критериите за качествено обслужване, като са изискани допълнителни документи и/или повторно е заявена услугата.

Показателят има пряка връзка с прилаганите процедури по набавяните документи по служебен път, достъп до регистри на институции и прилагането на електронен обмен.

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?**“):

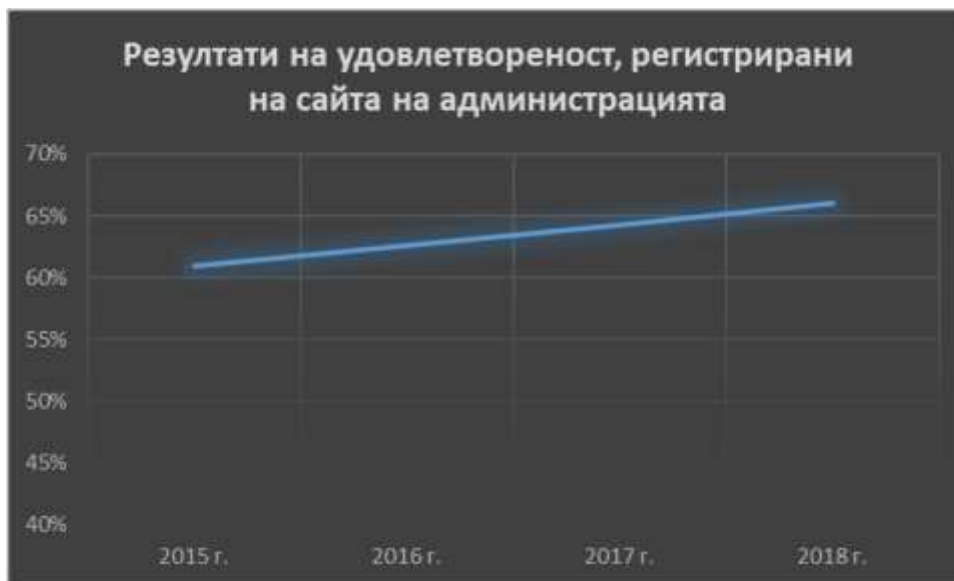
- Над 60 % от анкетираните граждани смятат, че въвеждането на електронни услуги ще подобри административното обслужване;
- 12 % - качеството на информацията;
- 28 % не са отговорили на въпроса.

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 66 % са доволни от административното обслужване, като показателят за 2017 г. е 64,3%. Тенденцията е за подобряване на показателя, отчитайки периода от 2015 г. до 2018 г..



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 посочат въвеждането на електронното обслужване, както и подобряване на информираността на гражданите през различни канали за получаване на информацията. Спазването на срока по изпълнение на процедурите е основна причина за отрицателните, макар и нисък дял, оценки.

През второто полугодие на 2018 г. продължава процеса по трансформация на модела на административно обслужване в областните администрации, в следствие на което се въвеждат съществени промени в процедурите на административните услуги, както и промяна на нормативната уредба с цел намаляването на административната тежест.

През настоящата година се въведе модела за самооценка, като идентифицираните области за подобрене и планираните дейности са насочени към качеството на административното обслужване и подобряване на удовлетвореността на гражданите.

В следващото анкетно проучване (за 2019 г.) е необходимо въвеждането на въпроси, които да отчетат ефективността от въведения реинженеринг на услугите както и по административното обслужване.

Области за подобрене:

- Анкетираните сочат, че електронните услуги могат да подобрят за тях административното обслужване. И към 2018 г. администрацията предлага ограничена възможност за електронно заявяване на услуга, като напр. „Достъп до обществена информация“, но същевременно са разширени възможностите за служебно събиране на информация от други администрации;
- Информираност на гражданите.

Препоръки:

1. Планиране на въвеждането на електронни административни услуги.
2. Въвеждане на други канали и инструменти за проучване на удовлетвореността на гражданите с цел постигане на обективност и обхват на проучването.

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.