



УТВЪРДИЛ: (п)
Областен управител
Костадин Хаджигаев

ДОКЛАД

ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ
30 май 2012 г.

Проучването е извършено на база анкета в Центъра за административно обслужване и 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

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

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

Да Не

Използвали ли сте преди услугите на нашата администрация?

2. Качество на предоставянето на информация

Съгласен съм Колебая се Не съм съгласен

A. Предоставя се достатъчна информация за дейността на администрацията и услугите

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

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

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

F. 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

A. Информационно табло

B. Брошури / листовки

C. Роднини / приятели / познати

D. Нормативни документи

E. Интернет страницата на Областна администрация Благоевград

F. 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

- A. Служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение
- B. Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти
- C. 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

- A. Качеството на предоставяната информация (бързина, яснота, точност, пълнота)
- B. Отношението на служителите към клиентите
- C. Знанията и уменията на служителите
- D. 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

1 април 2012 – 30 април 2012 г.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са анкетирани 37 лица, потребители на услуги на администрацията. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 9 % и може да послужи за представителна извадка.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

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

- 60% от анкетирания вече са ползвали административни услуги н Областна администрация Благоевград;
- 40% за първи път са потребители на услуги.

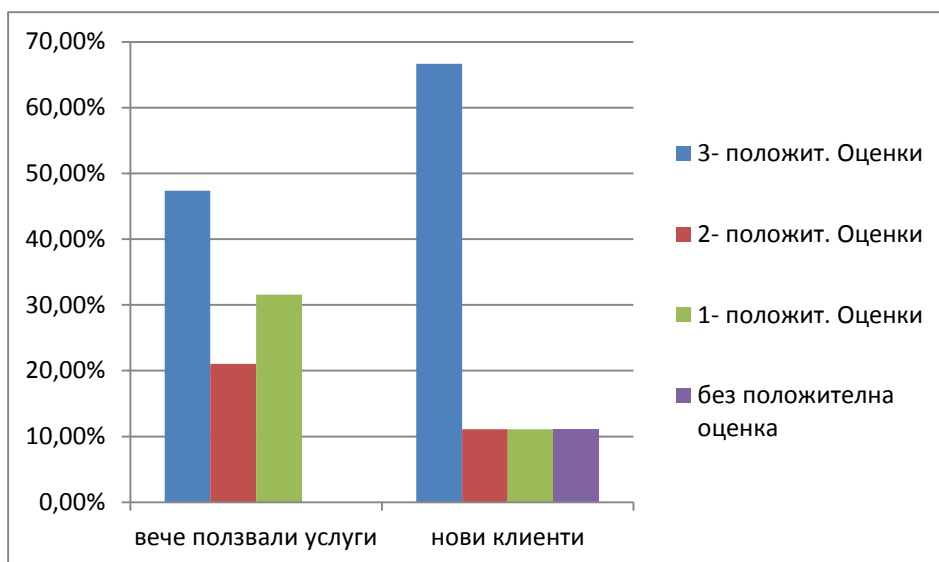
Стремежът е да се оцени възприемането на нивото на обслужване у потребители, вече ползвали услуги в администрацията, така и за нови, неползвали до момента услуги. За целта двете групи се съотнасят към въпрос 4: **Отношение на служителите в Центъра за административно обслужване / деловодство към клиентите**

Потребители на услуги	3- положителни Оценки	2- положителни Оценки	1- положителна оценка	без положителна оценка
вече ползвали услуги (60% от всички анкетирани)	47,37%	21,05%	31,58%	0%
нови клиенти (40% от всички анкетирани)	66,67%	11,11%	11,11%	11,11%

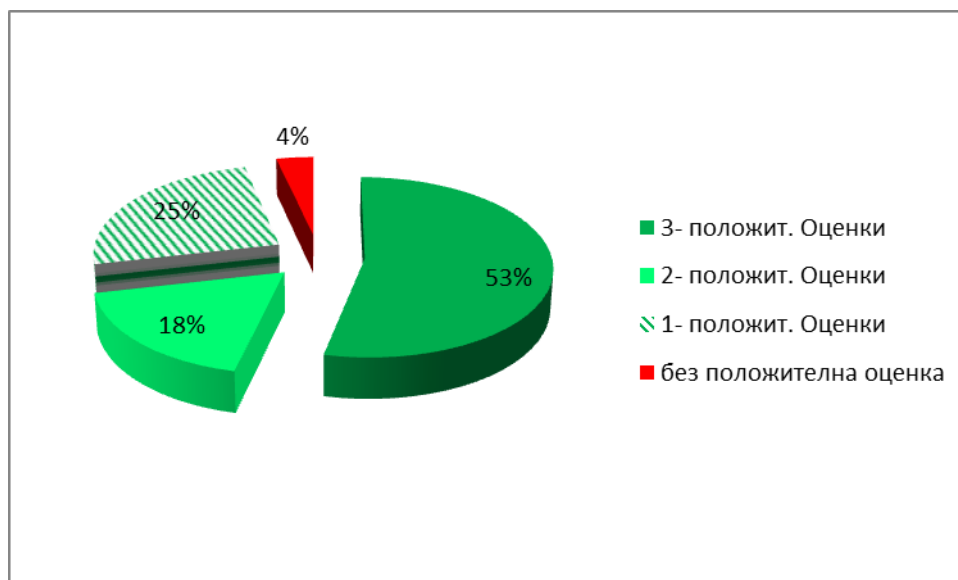
Удовлетвореността на новите клиенти на администрацията е по-висока, като възможни фактори са:

- търсене на обща информация по процедурите, за което служителите в ЦАО са напълно компетентни;
- липса на натрупани негативни оценки от предходен период.

Единичен случай на нов клиент – оценката е изцяло негативна на цялата анкета, като в анкетната карта е отчетено неудовлетвореност от предоставяната информация от служителите и другите канали, но същевременно, в следващия въпрос, препоръката е само за отношението на служителите към клиентите.



Удовлетвореността на клиентите от обслужването в ЦАО от „Отношение на служителите в Центъра за административно обслужване“



53 % от ползвателите на услуги са напълно удовлетворени от вежливо, съпричастно и компетентно отношение на служителите и 18% са в по-голяма степен удовлетворени. 4 % от гражданите са крайно недоволни от отношението на служителите в ЦАО.

Съгласно отговорите на въпрос № 4, клиентите на ЦАО оценяват високо вежливото и учтиво поведение на служителите – 96,5 % от анкетираниите, същевременно сравнително висок процент изразява становището, че служителите не разбират тяхното запитване/проблем – 25 % и отбелязват, че отношението към тях не е равнопоставено спрямо другите клиенти – 25 %.

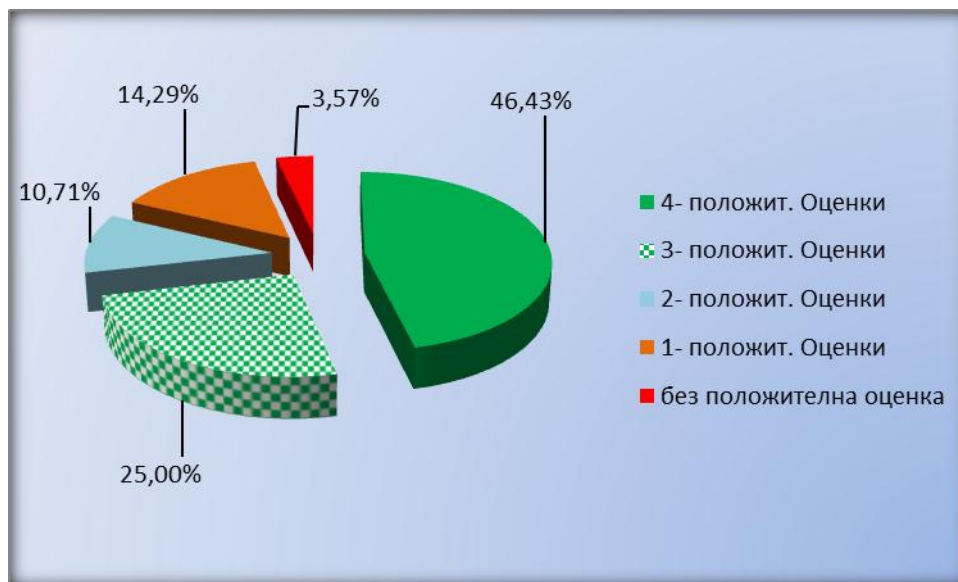
Възможни предпоставки за частично негативните резултати, независимо от желанието и старанието за вежливо обслужване на клиентите, са:

- Липса на достатъчно информационни материали за предоставяне на предварителна информация към клиентите;
- Неясно формулирани искания/запитвания от страна на клиентите;
- Липса на опит в служителите в комуникирането и убедителност при представяне на доводите.

Информираност на клиентите, ползвани канали за получаване на информация и удовлетвореност от предоставената им информация: (Въпрос № 2 и Въпрос № 3)

Повече от половината граждани сочат като източник за информация **Интернет – 53,6%** (50,00 % от сайта на администрацията). Значителен процент – **25 %** от гражданите разчитат да бъдат информирани на място, в Центъра за административно обслужване и приблизително **18%** получават информация от табла и материали в ЦАО или други канали.

Оценка за удовлетвореността от предоставената информация:



Най-много клиенти разчитат на Интернет за получаване на информация, с което сайтът на администрацията се явява най-търсеният канал за информация по отношение на административното обслужване в Областна администрация Благоевград.

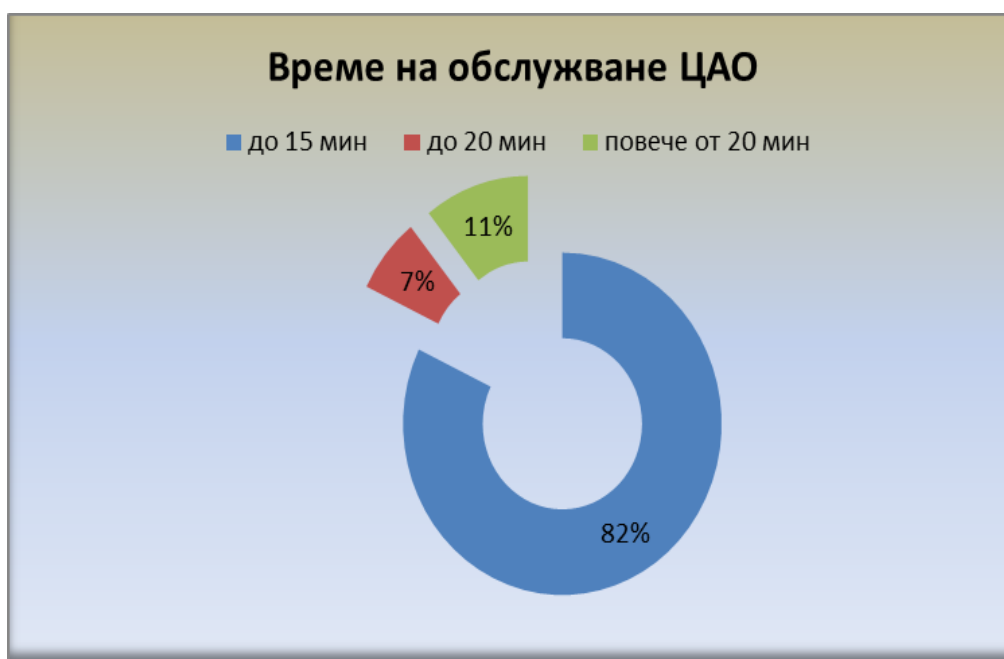
Почти половината от анкетираниите граждани разчитат на други средства за информираност, като консултации с познати, информационни материали и най-вече консултации на място в ЦАО.

Възможни средства за подобряване на информираността на гражданите:

- Съставяне на допълнителни печатни информационни материали по процедурите на административните услуги;
- Съставяне на каталог, за ползване от гражданите в ЦАО, на най-често заявяваните услуги и процедури с подробно описание - ясно, точно и пълно за процесите, необходимите документи и ангажименти на клиентите и действията на администрацията по изпълнение на съответната процедура.

Удовлетвореност от бързината на обслужване в ЦАО

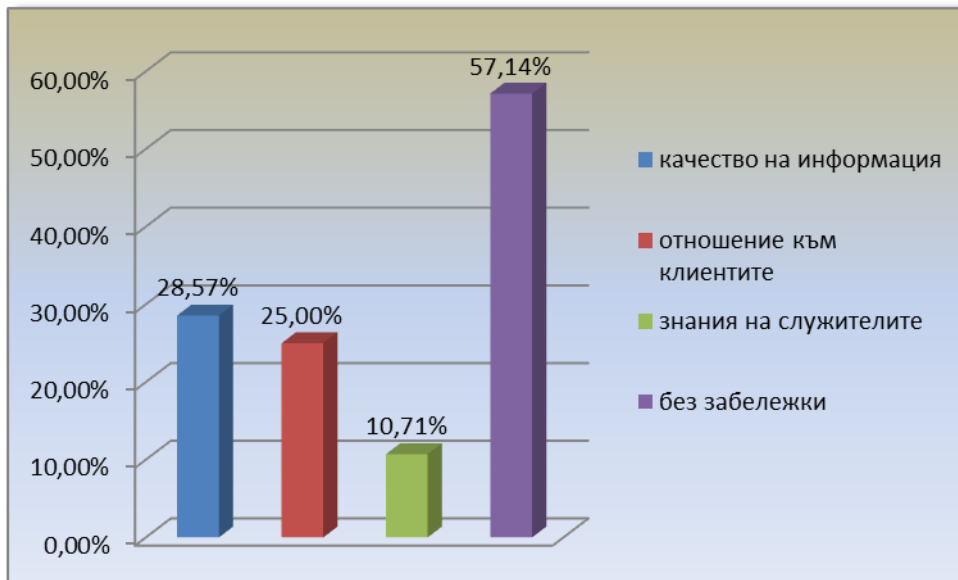
- 82 % от анкетиранияте граждани са обслужени в ЦАО за време до 15 минути;
- 7,14 % - до 20 минути;
- 10,71% - за повече от 20 минути.



Резултатите от проучването потвърждават, че в ЦАО се спазва поетият ангажимент в Хартата на клиента – посетителите в Центъра за административно обслужване да бъдат обслужвани за време до 15 минути. 90 % от гражданите са обслужени в нормативно определеното време от Наредбата за административно обслужване чл. 20, ал.1, т. 4.

Предложения от гражданите за подобряване на административното обслужване

1. Значим процент от гражданите сочат, че е необходимо подобряване в бързината, точността и пълнотата на информацията, която се предоставя в ЦАО.
2. Следващият по значение фактор, който според клиентите трябва да се подобри, е отношението на служителите към клиентите .
3. 1/10 част от обслужените граждани смятат че е необходимо повишаване на уменията и знанията на служителите в центъра.



Сборът на процентите на отговорите надхвърля 100 %, защото в така формулирания въпрос № 5 гражданите могат да дадат повече от 1 отговор.

Анкетиранияте граждани дават обобщена положителна оценка за нивото и качество на обслужване, който извод е на база преобладаващите положителни оценки за обслужването.

Нивото на отрицателните оценки не е високо и могат да се направят изводи, че обслужването в ЦАО е на добро ниво, като следва да се работи за:

- Подобряване на информираността на гражданите на място в Центъра, като се съставят и предоставят допълнителни информационни материали по услугите, например Каталог, с информация по подобие на публикуваните в Интернет сайта на администрацията, с конкретни процедури и разяснения за най-често заявяваните услуги.
- Повишаване на уменията на служителите в Центъра за административно обслужване за комуникация и работа с граждани.

30.05.2012 г.