



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 16 СЕПТЕМВРИ до 11 ОКТОМВРИ 2019 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.

Анализът следва да изведе съответни препоръки за подобряване на дейността, което да спомогне за постигане на високи стандарти в административното обслужване - фокус на администрацията.

Конкретното проучването цели 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. Анкетата включва и възможност за гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването. Анализът е годишен и отразява тенденциите от предходни периоди и е критерий за качеството на административното обслужване, ефективността на въведените подобрения.

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 е пряко 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 на хартиен носител.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО В ЦАО

Проучването се провежда ежегодно и е част от политиката на администрацията за поддържане на диалог с гражданите и потребителите на услуги. Извършва се на място в приемната на Центъра за административно обслужване на Областната администрация Благоевград, като на гражданите се предоставя формуляр на анкетна карта. 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 2019 година въпросите в анкетната карта съответстват на въпросите от анкетите през 2018 г. и 2017 год., което предоставя възможност за съпоставка на резултатите и отчитане на тенденции, оценка на ефективността от въведените подобрения в ЦАО за тригодишен период. 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 в анкетния лист дават възможност за структуриране на резултатите и математическото им обобщаване.

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 се 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

16 септември 2019 – 11 октомври 2019 г.

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

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са попълнени 34 анкети, от които в 2 (две) отговорите са частични. При анализа се отчитат резултатите спрямо отговорите, които са попълнени. За периода са предоставени 187 услуги, като заявените в Центъра за административно

обслужване е 135, депозирани са 4 бр. искания за обезщетение, същевременно са обслужени граждани във връзка с жалби и сигнали, както и във връзка с искане за информация или справка. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 25 %, на база на който дял се съставя настоящия анализ.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

Профил на потребяваните услуги/заявени процедури

Въпрос 1. Вие се обърнахте към Областна администрация относно:

- 37,5 % от анкетираните са потребител на административна услуга, изпълнявана от Областна администрация Благоевград;
- 9,4 % са податели на сигнал/жалба и други процедури;
- 37,5 % са заявили справка.

Най-голям процент от обслужените граждани са потребители на административни услуги и тези, които са заявили справка или информация на място.

През 2019 година, продължи политиката за оптимизиране на процесите по предоставяне на административните услуги чрез намаляване на изискуемите документи от гражданите и използването на вътрешноадминистративни услуги. Утвърдена е практиката за служебно заявяване на документи и справки към регистри на администрации и институции, предоставили тази възможност.

Подходът следва да облекчи процедурите за гражданите по заявяването на административните услуги. Същевременно бяха разширени каналите за достъп до административни услуги, справки, достъп до информация.

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

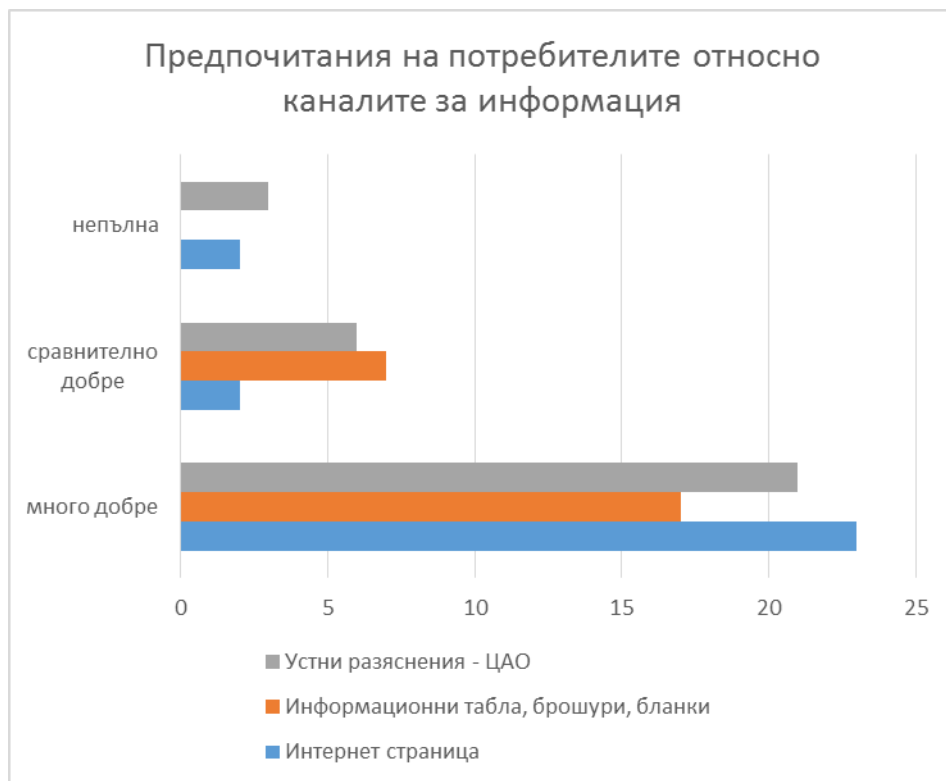
В отговорите на Въпрос 2 се отчита подобряване на оценката за информацията, която получават гражданите от интернет – официалния сайт на администрацията и от Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация, към който Регистър е осигурена връзка през сайта. Абсолютните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

<i>Предоставена информация</i>	много добре	сравнително добре	непълна	неотговорили	% дял много добре	% дял сравнително добре	% дял непълна
Интернет страница	23	2	2	7	85,19%	7,41%	7,41%
Информационни табла, брошури, бланки	17	7	0	26	70,83%	29,17%	0,00%
Устни разяснения - ЦАО	21	6	3	4	70,00%	20,00%	10,00%
Обща оценка на каналите за получаване на информация					75,31%	18,52%	6,17%

Средната оценка на 2/3 от анкетиранията относно качеството на предоставената им информация, от всички посочени в анкетата канали, е много добра.

Потвърждава се тенденцията потребителите да предпочитат интернет като канал за достъп до информация. Оценката за пълнотата на информацията на официалния сайт на администрацията е висока за 85,2% от отговорилите на въпроса.

Добре е оценена и информацията, която потребителите получават на място в Центъра за административно обслужване от служителите в „Деловодство“.



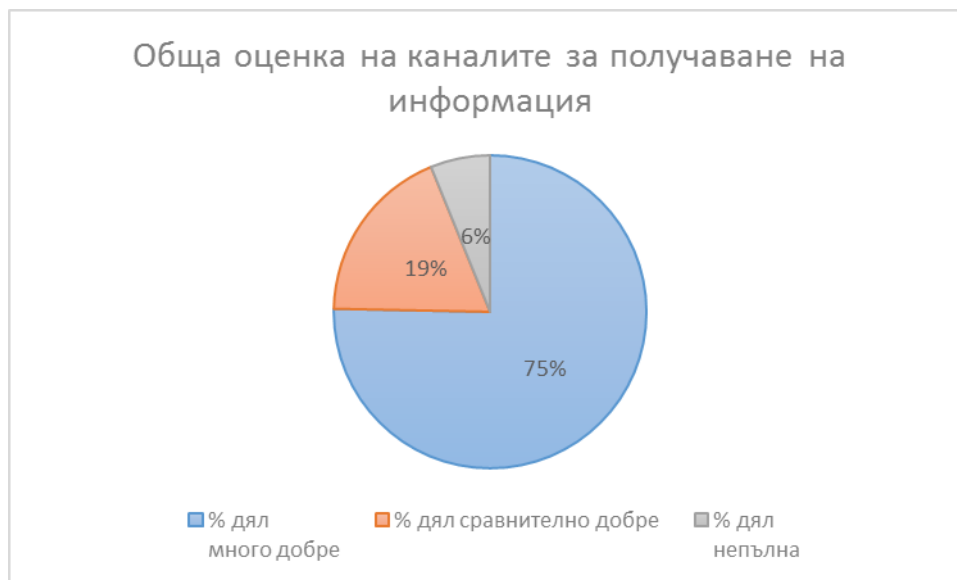
Същевременно от сравнителните стойности за последните три проучвания се отчита леко понижаване на положителните оценки по отношение на разясненията и информацията, която се получава от служителите в ЦАО.

Възможен фактор за промяната на този показател е, че през 2019 г. беше въведена нова услуга и същевременно едно от работните места в „Деловодство“ остана незапълнено след февруари 2019 г., което повиши интензитета на дейността в звеното.

Добрата оценка за качеството на информацията, достъпвана в Интернет, е в резултат на поддържаната процедура в администрацията за преглед и предоставяне на актуализираните данни за административните услуги, както на сайта на администрацията, така и в Регистъра на услугите на ИИСДА.

Потвърждава се тенденцията да се оценява положително работата на Центъра за административно обслужване, като средна оценката по трита подвъпроса към „Как оценявате предоставената информация за съответната услуга/процедура?“ е положителна на 95% от анкетиранията, в това число на 75% оценката е висока.

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



От отговорите на заявителите на *административни услуги* традиционно няма негативни оценки, което е в резултат на редовната актуализация на информацията за административните услуги, добре разработените процедури по изпълнението им и осигурената публичност за това, добрата подготовка и познаване на процедурите по предоставяните административни услуги и опит 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 32 от общо 34 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 (68,75 %), които смятат, че има подобрене на административното обслужване в администрацията и още за 22% от анкетираните подобрието е незначително. Като цяло, положителна тенденция отбелязват 91% от анкетираните, с което се отчита малък спад на отрицателните оценки спрямо предходните анкетни проучвания.

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.

През 2019 г. в Областна администрация Благоевград е осигурявала административното обслужване с 2 работни места за прием на гражданите в Центъра за административно обслужване на гражданите (ЦАО).

Въпрос „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.

Сравнителната графика за 2017, 2018 и 2019 г. е по отношение на бързината на обслужване:



- 87,5 % 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;
- 12,6% са обслужени до 20 мин.

Областна администрация Благоевград работи по утвърдените от областния управител Вътрешните правила за административно обслужване и поетите ангажименти към гражданите в Хартата на клиента. Сравнявайки резултатите от последните три анкети 2017, 2018 и 2019 г., се потвърждава трайна тенденция, всички потребители да се обслужват своевременно, в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване.

Администрацията може допълнително да анализира, дали в Центъра за административно обслужване има достатъчен ресурс за да изпълнява ангажимента в Хартата на клиента за 100% от потребителите в Центъра за административно обслужване – обслужване за приемане на документи не 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.

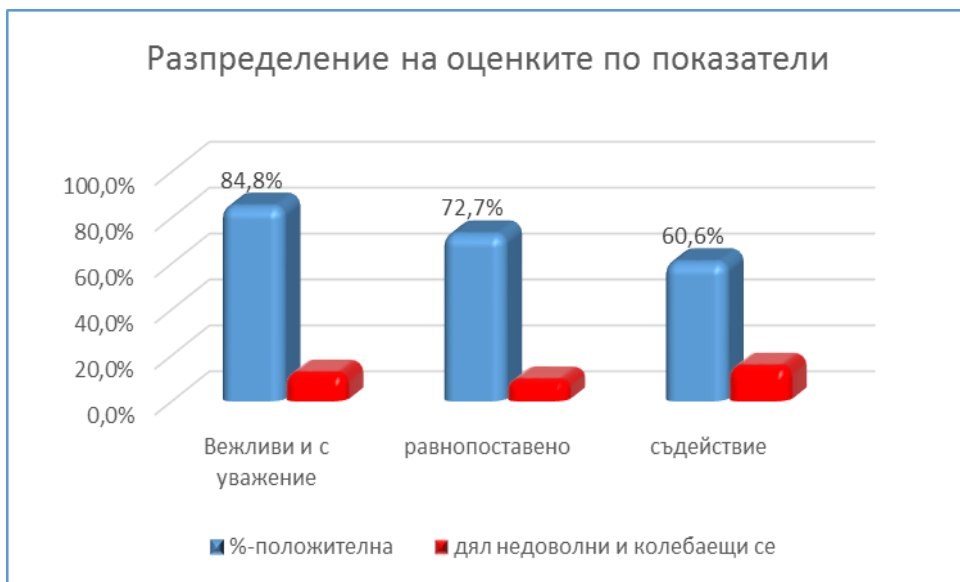
С въпрос 5 се оценява доколко е компетентно и равнопоставено обслужването в Центърът за административно обслужване, според обявените ангажименти на администрацията и очакванията на гражданите.

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

Въпросът съдържа *три подвъпроса*

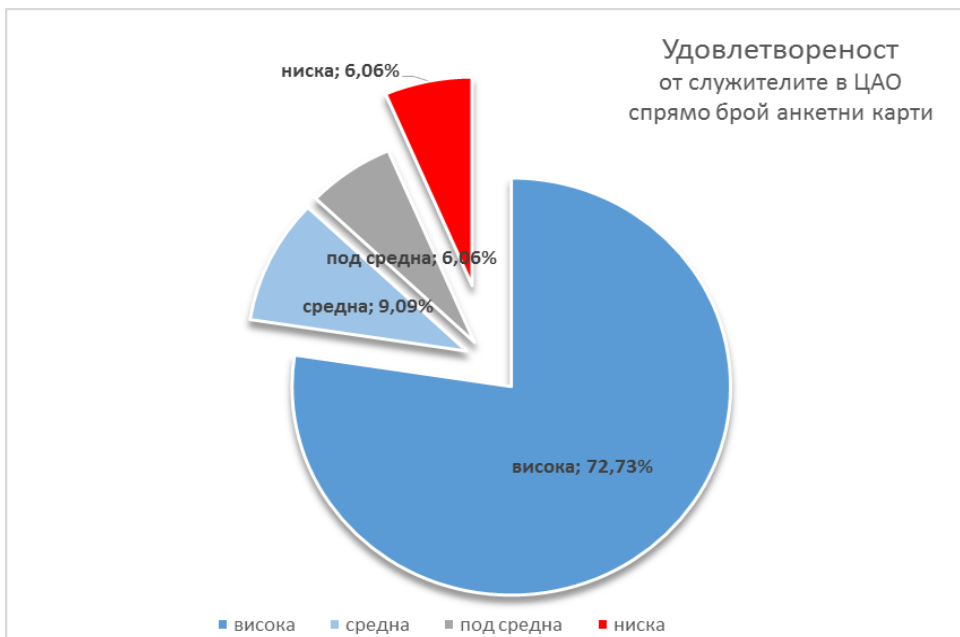
- Служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение
- Служителите съдействат и се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти
- Служителите се стараят максимално да съдействат

Графика на положителните оценки по горните три подвъпроса



С цел извеждането на обективна оценка за удовлетвореността на потребителите от обслужването в ЦАО се приложи подходът:

- Три положителни отговора – „висока“ оценка;
- Два положителни отговора – „добра“ 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 73% от анкетираните и „добра“ в още 9%.

Като цяло оценката за отношението на служителите и съдействието, което оказват на потребителите на услуги е много добра. Негативните оценки са при потребители, регистриращи сигнали, жалби или търсещи информация. Възможна област за подобрене е при обслужването на гражданите, които се насочват към администрацията по дейности, изискващи допълнителна информация от експертите от бек-офиса (жалби, сигнали други), да се надгради процедурата по консултиране на гражданите от експерти на администрацията.

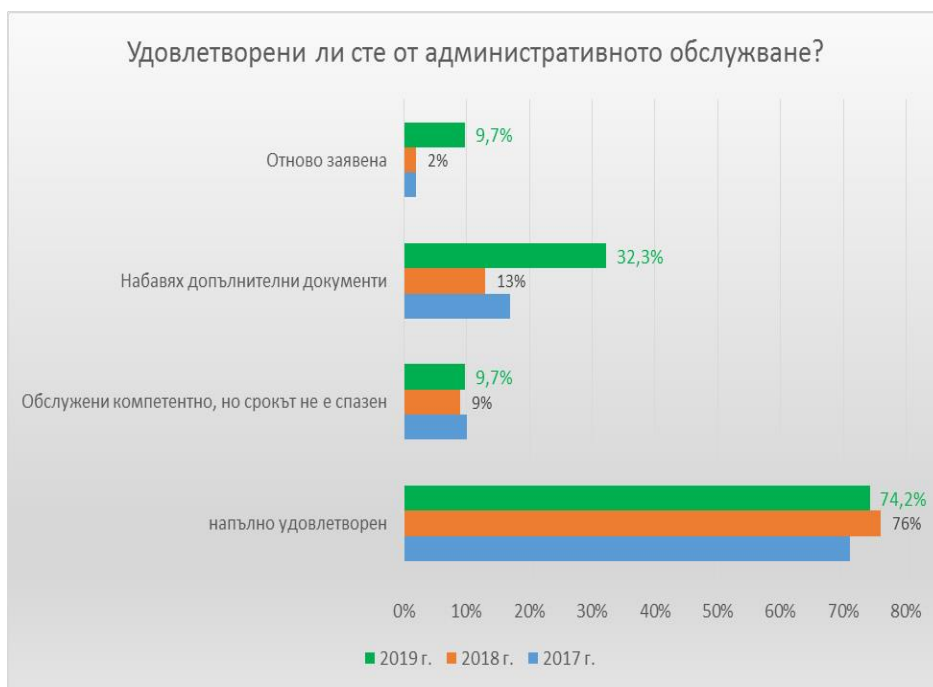
Удовлетвореност от цялостното административно обслужване

Крайната оценка на потребителите за изпълнението на заявената от тях услуга се отчита от отговорите на

Въпрос № 6. „Удовлетворени ли сте от административното обслужване“

С четири възможни отговора се отчита нагласата на потребителите относно компетентността при изпълнението на заявената услуга, сроковете за изпълнение, изискване за допълнителни документи и/или повторно заявяване на услугата.

Резултатите от въпроса, в настоящето проучване за 2019 г., са съпоставени с отговорите в анкетното проучване през 2017 г. и 2018 г. в следващата сравнителна графика.



В анкетата от 2018 и 2019 г. се дава висока оценка за изпълнението на заявената от тях конкретна услуга/процедура, като оценка „напълно удовлетворен“ дават около $\frac{3}{4}$ от анкетираните и около 9-10% отчитат компетентно изпълнение но с просрочие в изпълнението.

В настоящето проучване е повишен е процента на анкетираните, които сочат че са набавяли допълнителни документи. Процентът е висок – 32%, като е значително повишен спрямо 2017 и 2018 г.

С цел по-детайлно изследване на причините, допълнително се отчетоха видовете услуги/процедури, при които има отговор за набавяне на допълнителни документи се

установи, че само един анкетиран е посочил изпълнение на услуга по която се е наложило представяне на допълнителни документи. Останалите случаи за изискани допълнителни документи са по заявления за обезщетения за отчуждени имоти за АМ „Струма“, което е обяснимо. Съгласно указания на МРРБ и АПИ не следва да се събират документи по служебен път, защото изплащането на обезщетения не е административна услуга, а въпрос на собственост, при което всеки гражданин представя документите относно неговата собственост.

Така отчетените резултати, потвърждават процедурите по изпълнението на административните услуги и прилагания подход по набавяните документи по служебен път, достъп до регистри на институции и прилагането на електронен обмен. Необходима е по-голяма информираност на гражданите по процедурите по изплащане на обезщетение, както и при процедурите по подаването на жалби, сигнали и информация.

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?**“):

<i>Предложения за подобрене</i>	да	дял
Качеството на информацията	9	29%
Отношението на служителите	3	10%
Въвеждане на електронни услуги	16	52%
Друго	1	3%
<i>Без отговор</i>	12	39%

Броят на отговорите е по-голям от броя на анкетираните, защото в някои от анкетите са посочени повече от един отговор.

Над 50 % от анкетираните граждани смятат, че въвеждането на електронни услуги ще подобри административното обслужване. Въвеждането на електронни услуги е един от приоритетите на Областна администрация Благоевград, като през 2019 г. са внедрени 6 бр. електронни административни услуги, изпълняващи се в Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги на ДАЕУ. Предстоящо е въвеждането за останалите административни услуги за предоставяне по електронен път, чиято разработка е вече заявена пред ДАЕУ.

В отговор „друго“ има предложение за предоставяне за ползване на санитарен възел към ЦАО.

Обобщение на резултатите от анкетата

С анкетното проучване през 2019 г. се отчитат положителни резултати, относно административното обслужване и се потвърждава добрата оценка на потребителите на услуги от предходните години за добро ниво на обслужване в Центъра за административно 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;

- разширяване на броя на административните услуги, предоставяни по електронен път;
- преглед на процедурата по консултиране на гражданите от експерти в бек-офиса на администрацията и осигуряване на достатъчно информация за гражданите относно процедурите, извън обхвата на административните услуги.

Препоръки:

1. Разширяване на броя на административните услуги, предоставяни по електронен път;
2. Осигуряване на допълнително работно място за обслужване на гражданите в Центъра за административно обслужване.
3. Преглед на процедурите по изплащане на обезщетения и по подаване на жалби и сигнали.
4. Провеждане на обучения на служителите в ЦАО за повишаване на компетентностите по административното обслужване и подобряване на комуникацията с гражданите.
5. Въвеждане на по-високи стандарти в административното обслужване, съгласно проекта за изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване.

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. Резултатите от проучванията са публични на Интернет страницата на администрацията, раздел Администрация/Доклади и отчети.

Съгласували:

Ася Велкова, главен секретар

Инж. Стилияна Ерделска, директор на дирекция АКРРДС

Изготвил:

Фиданка Иванова, главен експерт, дирекция АКРРДС