



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

УТВЪРДИЛ:
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
БИСЕР МИХАЙЛОВ

ДОКЛАД И АНАЛИЗ

ОТ АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ
(анкетното проучване е проведено по телефона в периода от 14 ДЕКЕМВРИ до 31 ДЕКЕМВРИ 2020 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 по телефона да се проучат нивата на удовлетвореност. Резултатите от анкетното проучване са неразделна част от Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2020 г.

Проучването бе проведено при спазване на изискванията на Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на МС по реда на чл. 25 от Наредбата за административно обслужване и прилагайки инструкцията в Приложение 7 („Инструкция за прилагане на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите“) от Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

За изпълнение на дейности по проучване на удовлетвореността на потребителите на услуги и гарантиране на обективна обратна връзка от потребителите на услуги във връзка с чл. 2, ал. 1, т. 5 от Наредбата за административно обслужване се утвърдиха параметрите:

- Провеждане на анкети по телефон – две анкетни проучвания: за потребителите на услуга 2972 „Апостил“ и потребителите на услуга 1972;
- Целева група потребители: Фирми, представляващи граждани - потребители на услуги; адвокати/адвокатски кантори и фирми, прилагащи процедури по удостоверяване на липса на АДС и услуга 2972;
- Време на провеждане: до 14.12.2020 до 31.12.2020 г.
- Очакван брой анкетирани – до 60;
- Проучване за удовлетвореност на потребителите на услуги 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“ и 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“.

Целевата група заявява най-често изпълняваните административни услуги в нашата администрацията, като делът на услугите за удостоверяване с Апостил и удостоверение за липса на АДС е около 95% от общия брой услуги, което ще ни даде добра база за оценка

удовлетвореността на клиентите и ефективността на прилаганите вътрешни процедури в административното обслужване.

Конкретното проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, оценката на поведението на служителите. Анализът следва да изведе съответни препоръки за подобряване на дейността, което да спомогне за постигане на високи стандарти в административното обслужване - фокус на администрацията върху гражданите.

В проучването по телефона се даде възможност за гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването.

Анализът е част от процедурата по измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, която завършва с Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2020 г.

ЦЕЛИ НА АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ ПО ТЕЛЕФОНА

1. **Оценка на потребителите за качеството на изпълнението на услугата/услугите:** бързина, качество, навременно информиране, опазване на собственост (оригинали на документи).

2. **Каналите за достъп до услуга,** как е заявена: на място; по поща; електронно заявяване.

3. **Получава ли съдействие при поискване на информация:** пълно; непълно; прехвърляне към друг служител; отказ.

4. **Услугата/услугите винаги ли се изпълняват по обявената процедура:** срок; изисквани документи; такса.

5. **Оценка за полезност и адекватност на информацията,** която е публикувана и/или предоставяна от служителите в ЦАО.

НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено е пряко към потребителите на услуги в Областна администрация Благоевград – физически и юридически лица и е на база случайна извадка на потребители с посочени телефонни номера за контакт, подали заявления за изпълнение на съответните услуги.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО ТЕЛЕФОНА

Проучването се провежда периодично и е част от политиката на администрацията за поддържане на диалог с гражданите и потребителите на услуги и в съответствие с вътрешните процедури по измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Извършва се на място в администрацията от служители, определени от главния секретар/директор на дирекция АПОФУС, като се използва списък-извадка на потребители с телефони за контакти. Анкетата е проведена от двама служители съответно за двете услуги, които нямат пряко отношение към поставените въпроси. Въпросите към потребителите на услуги са кратки, ясни и конкретно насочени към индикаторите, които администрацията отчетите.

СЪДЪРЖАНИЕ НА АНКЕТНАТА КАРТА

Първо анкетно проучване: относно удовлетвореност на потребителите на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост“

Анкетната карта е организирана с пет (5) затворени въпроса, като при четири отговорите са до три варианта на оценка, а в един въпрос се оценява нивото по шестобална система. 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. Изпълнява ли се в срок административната услуга?

Отговор:

- Да;
- Не.

2. Изискани ли Ви бяха допълнително документи за извършване на услугата?

Отговор:

- Да;
- В определени случаи;
- Не.

3. Необходима ли Ви бе допълнителна информация относно административната услуга и ако сте поискали такава информация, пълна и разбираема ли беше информацията за Вас?

Отговор:

- Много добре представена;
- Сравнително добре представена;
- Непълна информация.

4. Как бихте определили обслужването в Областна администрация Благоевград по отношение на цялостното изпълнение (обслужване на гише и извършване на административната услуга)?

Отговор: По шестобалната система, като 6-ца е отлично

5. Колко чакахте да бъдете обслужени от служителите в деловодството за подаване на заявлението?

- Не повече от 15 мин.;
- Не повече от 20 мин.;
- Повече от 20 мин.
- Неприложимо – заявлението е подадено по поща/електронно

ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

14.12.2020 до 31.12.2020 г.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

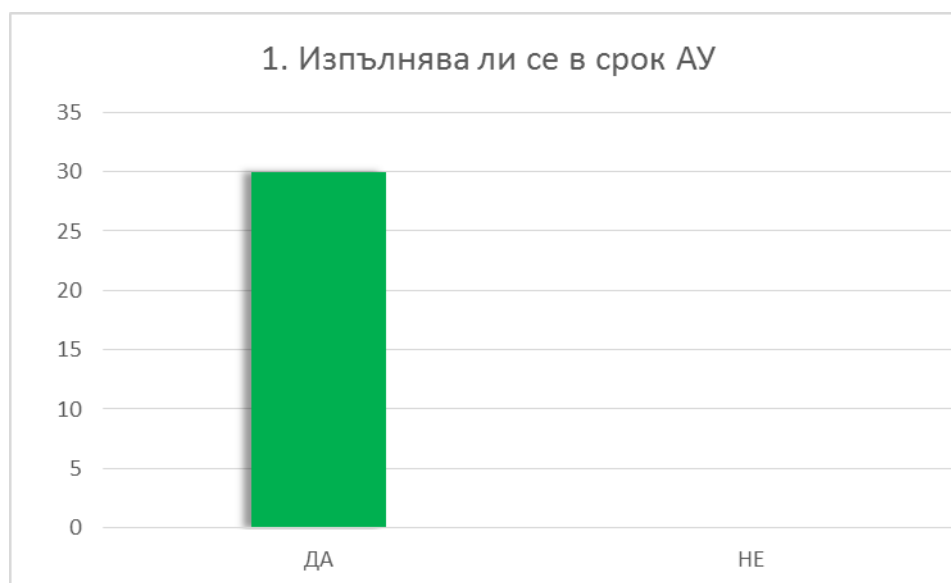
За периода са попълнени 30 анкетни карти (чек-листове). Всички анкетираните са се включили с готовност в проучването.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

Въпрос 1. Изпълнява ли се в срок административната услуга?:

Въпросът включва два отговора: „да“ и „не“

100% от анкетираните отговарят положително на въпроса, което е потвърдено и от справките, извлечени от електронните записи в Административно информационната система на администрацията, т.е. за всички анкетираните потребители услугата е изпълнена в срок. Изпълнението на всички административни услуги в срок за 2020 г. е 99%.



Отчита се 100% ефективност по прилаганите процедури по изпълнение на конкретната услуга.

Въпрос 2: Изискани ли Ви бяха допълнително документи за извършване на услугата?

Въпросът следва да отчете до каква степен администрацията прилага принципа намаляване на административната тежест при административните услуги и подобряване качеството на обслужването.

Към услуга 1972 не се изискват допълнителни документи, съгласно процедурата, освен в случаите на липса на одобрен кадастрален план за мястото, в което е съответния имот. Администрацията не изисква документи, които са издадени от нея или са в регистри, по които Областна администрация е администратор на данни.

С цел намаляване на административната тежест се прилагат процедури за достъп до регистри, поддържани от други администрации, като Агенцията по геодезия и кадастър, Държавна агенция електронно управление, Агенция по вписванията.



Резултатът потвърждава прилаганите процедури по осигуряването по служебен път на документи и справки с цел намаляване на административната тежест. Шестпроцентният (6%) дял на услуги, при които са изискани допълнителни документи съответства на процентният дял казуси, при които е необходим документ от собственика на съответния имот.

Въпрос 3: Необходима ли Ви бе допълнителна информация относно административната услуга и ако сте поискали такава информация, пълна и разбираема ли беше информацията за Вас?

Въпросът следва да отчете информираността на потребителите относно административното обслужване, качеството на информацията, която е публична на сайта на администрацията и в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на ДА, както и качеството на информационните материали в ЦАО.

Акцент във въпроса е допълнителната информация, която е изискана от служителите в ЦАО – доколко е пълна и разбираема. Графика отчита пълна удовлетвореност от информацията, която са получили потребителите (100%).



Добрата оценка за качеството на информацията е в резултат на непрекъснатия процес за повишаване на квалификацията на служителите в ЦАО, както и 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.

Въпрос 4: Как бихте определили обслужването в Областна администрация Благоевград по отношение на цялостното изпълнение (обслужване на гише и извършване на административната услуга?)

Оценката е по *шестобалната система*, която съответства на критериите и представите, които са утвърдени в обществото.



Отбелязва се изключително висока удовлетвореност от обслужването, което потребителите са получили в Областна администрация Благоевград.

Един от анкетираните е посочил две оценки – 6 и 5, което отразява неговата положителна оценка, но и възможността за по-високи резултати.

97% от потребителите изразяват пълна удовлетвореност от цялостното изпълнение – обслужване на гише и извършване на административната услуга.

Въпрос 5: Колко чакахте да бъдете обслужени от служителите в деловодството за подаване на заявлението?

Настоящото анкетно проучване следва да определи до каква степен Областна администрация изпълнява приетите от нея Собствени стандарти за административното обслужване, като въпрос 5 отчита изпълнимостта на ангажмента за обслужване на клиентите на гише при чакане не повече от 15 мин.

Възможните отговори включват: *под 15 мин.*, *под 20 мин.* -нормативното изискване по НАО и *над 20%*, което не съответства на стандартите за административно обслужване.

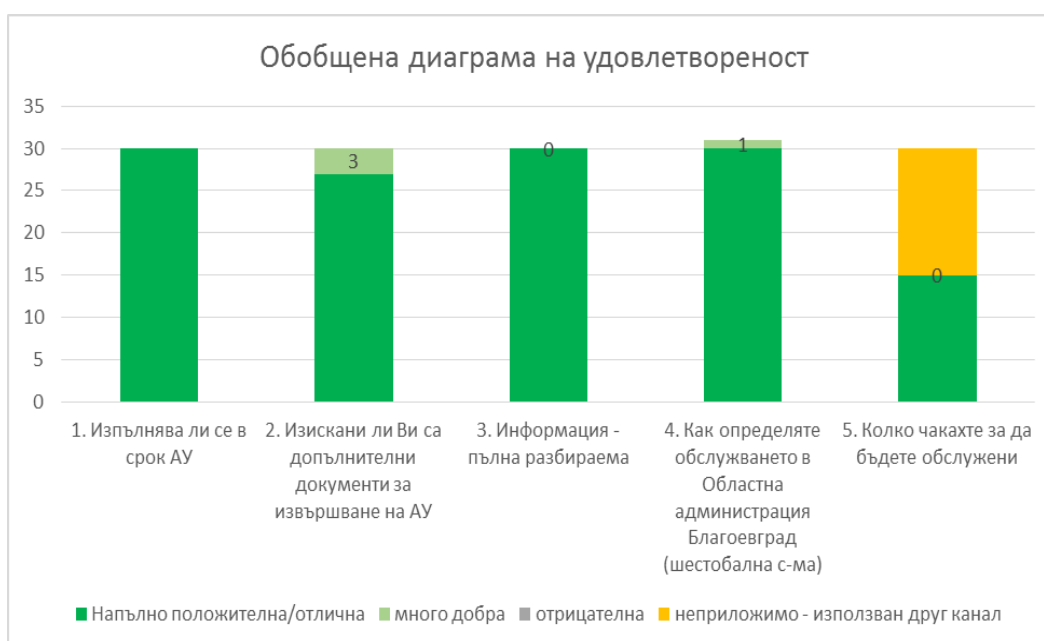
Всички анкетираните, които са обслужени на гише – 15 потребители не са чакали повече от 15 мин. за да бъдат обслужени. За 15 анкетираните, въпросът е неприложим, тъй като са използвали други канали за заявяване на услугата – по пощата и електронно заявяване.

Отчита се 100% съответствие за един от приетите Собствени стандарти за административно обслужване в администрацията – чакане за обслужване не повече от 15 мин.

Обобщение на резултатите от Първо анкетно проучване: относно удовлетвореност на потребителите на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост“

С анкетното проучване се отчитат отлични 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.

Графика на обобщените данни от анкетното проучване по телефона:



Графиката обобщава резултатите от всички въпроси, които са отправени към потребителите. Важният показател – изпълнение в срок на услугите е с показател 100%, пълна удовлетвореност (100%) имат потребителите и от информацията, която им предоставят служителите, информираността за процедурите и административното обслужване.

Резултатите от анкетното проучване по телефона са част от процедурата по измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите ще обобщи резултатите от всички приложени методи за измерване на удовлетвореността, които Областна администрация е провела през 2020 г., като направи анали и изведе областите за подобрене.

Второ анкетно проучване: относно удовлетвореност на потребителите на услуга 2972 Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации

Анкетната карта е организирана с пет (5) затворени въпроса, като при четири отговорите са до три варианта на оценка, а в един въпрос се оценява нивото по

шестобална система. Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването.

Процедурата по изпълнение на услугата предполага посещение на място в Центъра за административно обслужване за представяне на оригиналния документ, който се удостоверява. Анкетната карта е организирана в четири затворени и един отворен въпрос за да отразяват нивото на обслужване в Центъра за административно обслужване и информираността на потребителите относно процедурата за изпълнение на услугата.

Съдържание на анкетната карта:

1. По шестобалната система (1-6) как оценявате обслужването, като 6-ца е най- доброто?

Отговор: По шестобалната система от 1 до 6, като 6-ца е отлично

2. Как оценявате предоставената информация за съответната услуга – пълна и разбираема ли беше за Вас?

Отговор:

- Много добре;
- Сравнително добре
- Непълна информация.

3. Колко чакахте да бъдете обслужени от служителите в деловодството за подаване на заявлението?

- Не повече от 15 мин.;
- Не повече от 20 мин.;
- Повече от 20 мин.

4. Сроктът за изпълнение на Вашата услуга съответстваше ли на Вашите очаквания?

Отговор: Услугата е изпълнена...

- По- бързо от очакванията;
- Нормално (според очакванията);
- Неудовлетворен от бързината.

5. Имате ли някакви предложения/препоръки/мнения относно административното обслужване?

Отговор: Свободно изразено.

ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

14.12.2020 до 31.12.2020 г.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са попълнени 30 анкетни карти (чек-листове). Всички анкетиранни са се включили с готовност в проучването, като напълно одобряват практиката за директно допитване до тях относно качеството на обслужването.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

1. По шестобалната система (1-6) как оценявате обслужването, като 6-ца е най- доброто?

Отговор: По шестобалната система от 1 до 6, като 6-ца е отлично



Резултатът за отлично обслужване в Центъра за административно обслужване при предоставянето на услуга 2972 е 100% отлична оценка.

2. Как оценявате предоставената информация за съответната услуга – пълна и разбираема ли беше за Вас?

Отговор:

- Много добре;
- Сравнително добре
- Непълна информация.

Потребителите на услуги дават най-високата оценка за информацията, която им се предоставя относно услугата и всички анкетирани потребители я оценяват като пълна и разбираема.



3. Колко чакахте да бъдете обслужени от служителите в деловодството за подаване на заявлението?



От проучванети конкретни четири показателя (вопроси 1-4), само в показателя „време за изчакване за обслужване“ има изразено мнение, което не съответства на изискванията на нормативната уредба. Потребителът (1) изрично е уточнил, че изчакването не е по вина на служителите в ЦАО.

Обективната оценка е, че в 3% от анкетираните е отчетено несъответствие с Наредбата за административното обслужване – времето за изчакване да не е повече от 20 мин. и несъответствие със Собствените стандарти на администрацията – времето за изчакване да е по-малко от 15 мин.

4. Сроктът за изпълнение на Вашата услуга съответстваше ли на Вашите очаквания?



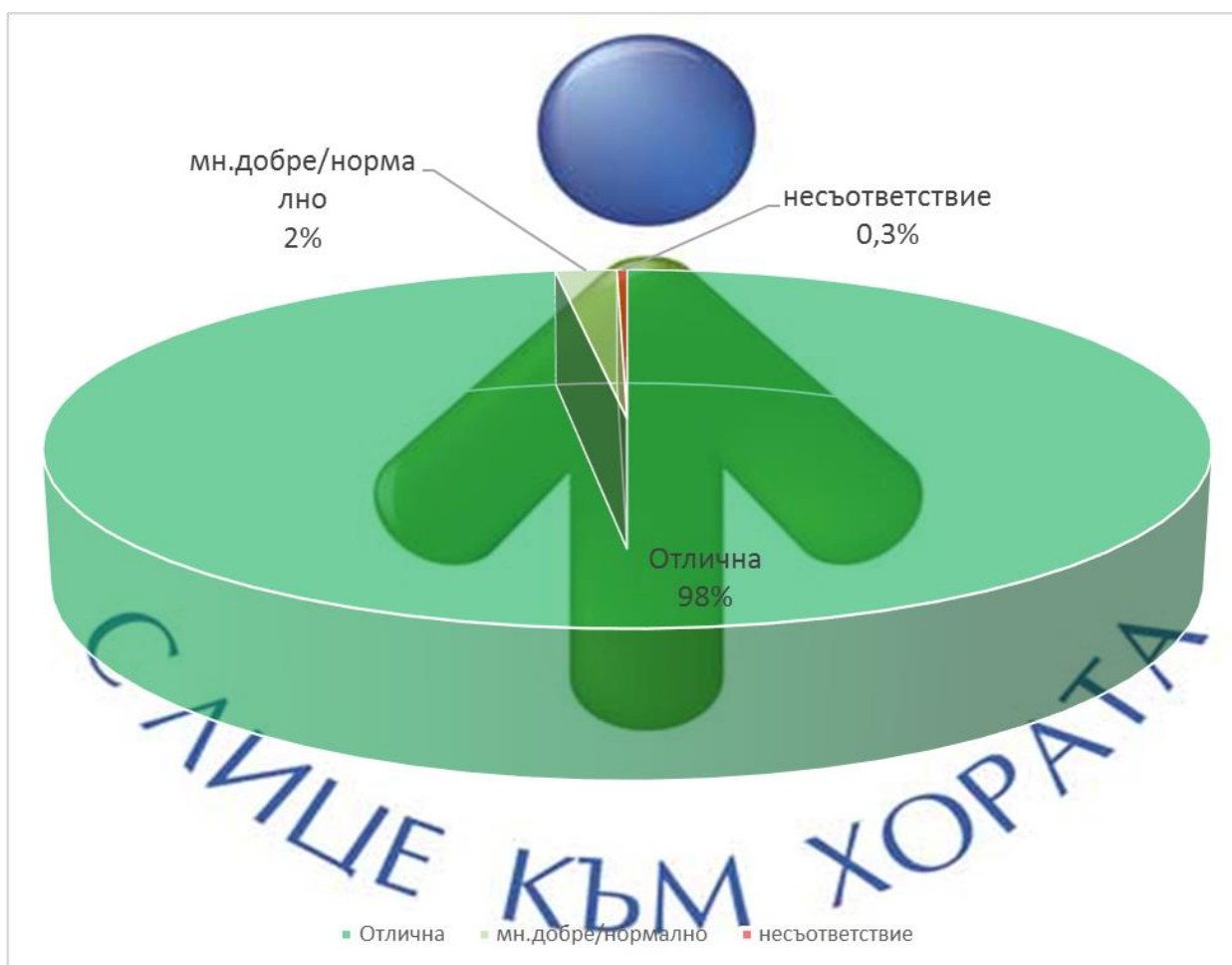
Отговорите на анкетираните сочат висока удовлетвореност от бързината на предоставяне на услугата, като 80% от тях са административните услуги са предоставени за по-кратък срок от нормативното изискване (съответно техните очаквания).

5. Имате ли някакви предложения/препоръки/мнения относно административното обслужване?

Не изразяват допълнително мнения, предложения и препоръки относно административното обслужване 27 % от анкетираните, като същевременно 73% от тях изразяват пълната си удовлетвореност от обслужването в Центъра за административно обслужване, което се потвърждава и от резултатите от затворените въпроси.

ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ДВЕТЕ АНКЕТИ

Обобщаването на резултатите от двете анкетни проучвания е на база брой показатели и брой изразени положителни оценки, мн. добре до средни оценки, отрицателни оценки и оценки надхвърлящи очакванията на потребителите.



Обобщена графика на резултатите от двете анкетни проучвания по телефона

Резултатите от анкетните проучвания отчитат пълна удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели при 99,7%, което потвърждава ефективността на прилаганите процедури по изпълнението на двете административни услуги 1972 и 2972, които съставляват 95% от предоставените услуги от Областна администрация Благоевград за 2020 г.