



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

АНАЛИЗ

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ
30 юни 2013 г.

Анкета 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

Проучването 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.

Същевременно се прави съпоставка с резултатите от предходната календарна година, когато се използва същият формат на анкетна карта и резултатите са напълно съпоставими. Така в анализа се отчита тенденцията на развитие.

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 анкетирването.

Съдържание на анкетната карта:

1. За Вас като потребител на услуги

Въпрос:

Използвали ли сте преди услугите на нашата администрация?

Отговор: Да Не

2. Качество на предоставянето на информация

Въпроси: А. Предоставя се достатъчна информация за дейността на администрацията и услугите

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

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

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

Отговор: Съгласен съм; Колебая се; Не съм съгласен

Е. 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 2013 – 17 май 2013 г.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ

За периода са анкетирани 54 лица, потребители на услуги на администрацията. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 10 % и може да послужи за представителна извадка.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

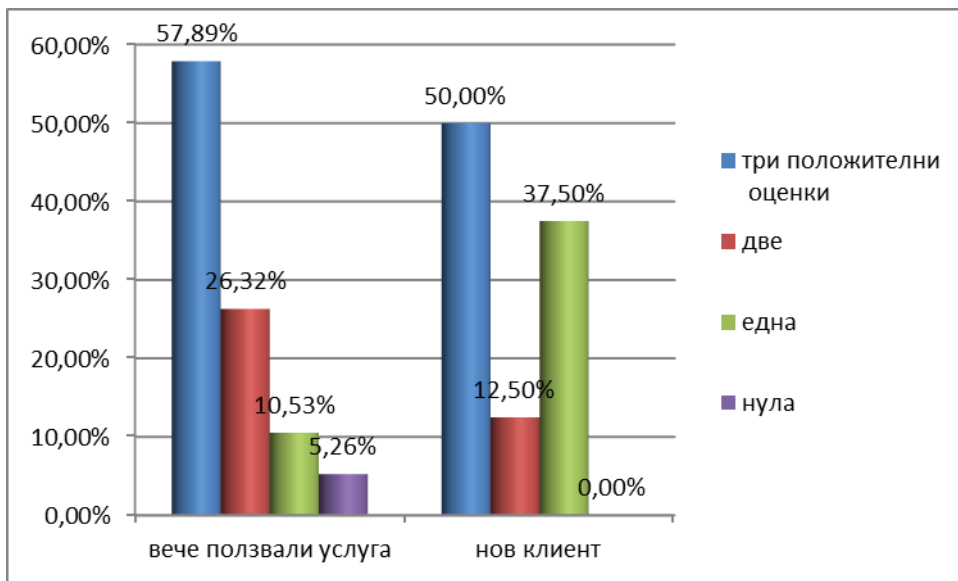
Въпроса „Използвали ли сте преди услугите на нашата администрация?“:

- 60% от анкетираните 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, не ползвали 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)	57,89%	26,32%	10,53%	5,26%
нови клиенти (40% от всички анкетирани)	50,00%	12,50%	10,53%	0%

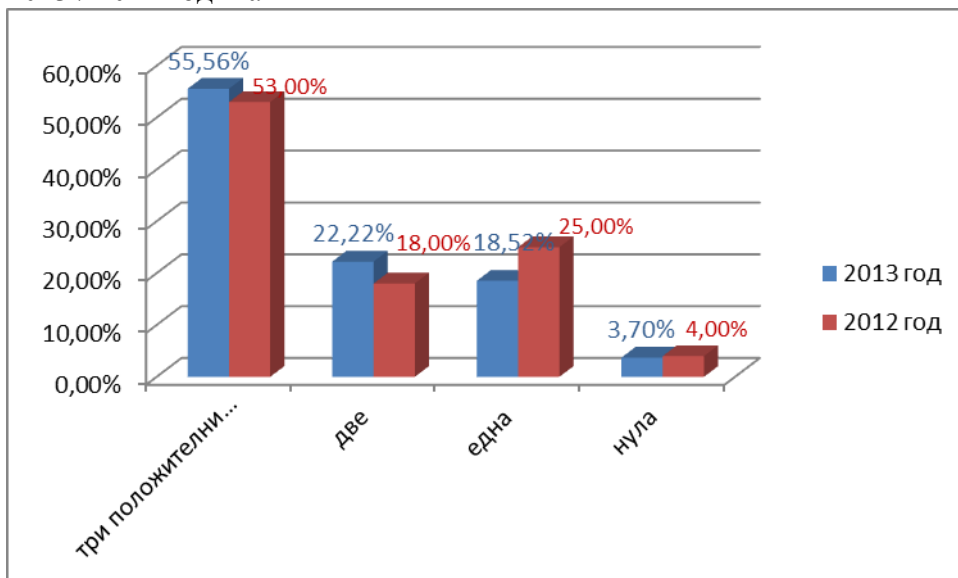
Съпоставяйки резултатите от 2012 г., тенденцията през 2013 година е да няма драстични различия в оценката на новите клиенти и тези, които вече са ползвали услуги..



В сравнителната графика по-долу се представя общата тенденция на повишаване на удовлетвореността на клиентите за 2013 спрямо 2012 година – ръст на процентния дял на далите 3 и 2 положителни оценки за вежливо, съпричастно и компетентно отношение на служителите в ЦАО.

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

2013 / 2012 година



Единичен случай на клиент – оценката е изцяло негативна на цялата анкета.

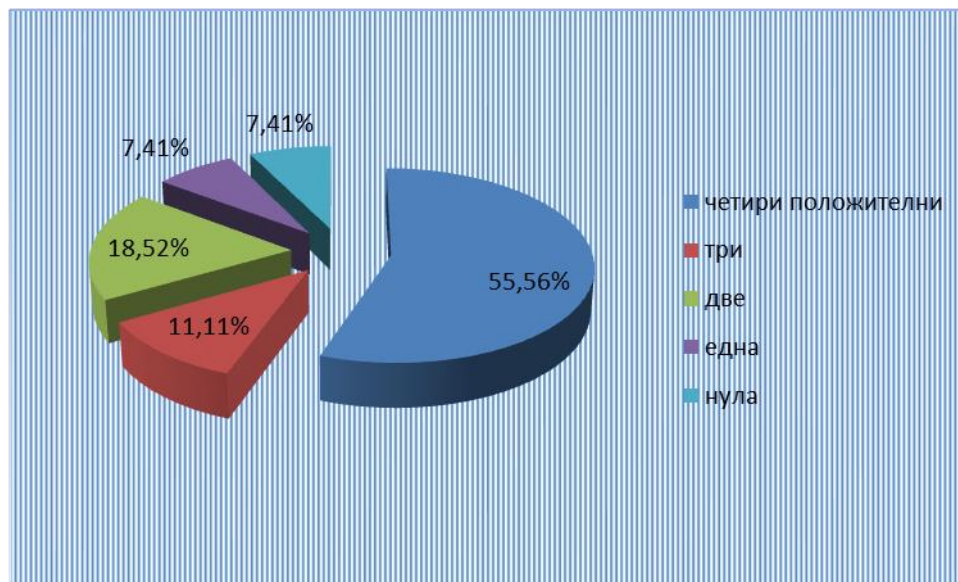
Възможни предпоставки за частично негативните резултати, независимо от желанието и старанието за вежливо обслужване на клиентите, са:

- Желанието на клиентите да получат информация в ЦАО по конкретни проблеми или казуси, което е в компетентността на бек офиса;
- Недостатъчни канали за предоставяне на предварителна информация към клиентите;
- Липса на опит в служителите;
- Неясно формулирани искания/запитвания от страна на клиентите.

Информираност на клиентите, ползвани канали за получаване на информация и удовлетвореност от предоставената им информация:

(Въпрос № 2 и Въпрос № 3)

Оценка за удовлетвореността от предоставената информация:



Недоволни от предоставената информация са 7,5% от клиентите, като удовлетворените потребители на услуги са над 85% (с повече от два положителни отговора от анкетата)

Около 2/3 от анкетираните граждани сочат като източник за информация **Интернет** – **74,07%**, като 25 % от тях са използвали само Интернет за източник на информация, а останалите са разчитали и на информационните материали и информация от служителите в ЦАО.

Следователно над 80 % от потребителите на услуги разчитат и използват информацията, която се предоставя на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО).

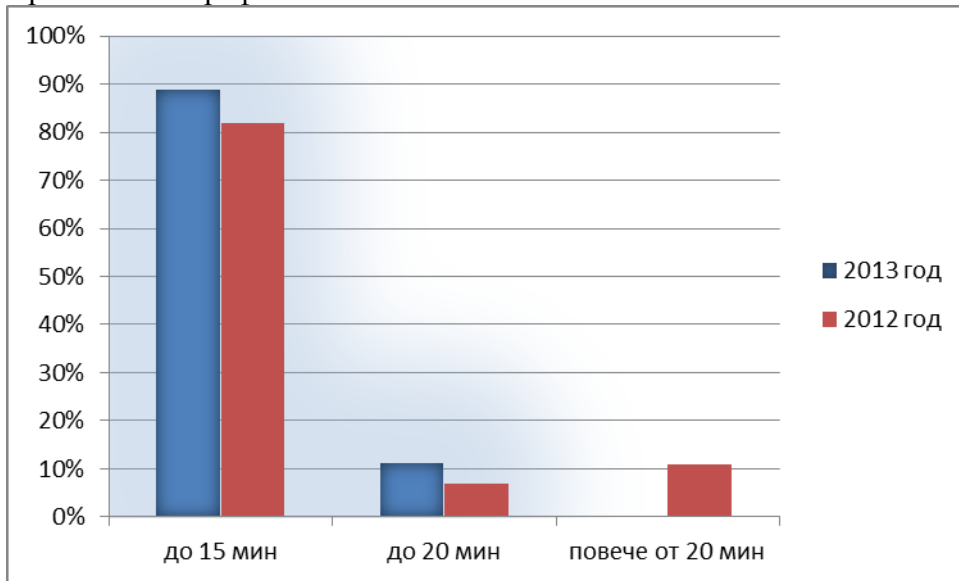
Удовлетвореност от бързината на обслужване в ЦАО

- 89 % от анкетираните граждани са обслужени в ЦАО за време до 15 минути;
- 11 % - до 20 минути;
- 0 % - 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 не чакат за обслужване повече от 15 минути. 100 % от гражданите са обслужени в нормативно определеното време от Наредбата за административно обслужване чл. 20, ал.1, т. 4.

Сравнителна графика на показателя за 2012 и 2013 г.



Сравнителната графика отчита подобряване в бързината на обслужване на гражданите в Центъра за административно обслужване.

Предложения от гражданите за подобряване на административното обслужване

Анкета предоставя възможност гражданите да отразят своето желание за подобрене (въпрос № 5 от анкетата „Какво от обслужването смятате, че трябва да се подобри?“):

- 30% от анкетираните граждани желаят да се подобри качеството на предоставяната информация – бързина, яснота, точност и пълнота;

- 22 % от анкетираните желаят подобрене на отношението на служителите към клиентите;
- 30% от анкетираните желаят служителите да помагат с повече знание и умение;
- Около 50 % нямат представени предложения за подобрения, вероятно удовлетворени от нивото на обслужване или не могат да преценят.

Отговорите надхвърлят 100 %, защото в така формулирания въпрос № 5 гражданите могат да дадат повече от 1 отговор.

Анкетираните граждани дават като цяло положителна оценка за нивото и качество на обслужване, който извод е на база преобладаващите положителни оценки за обслужването и за предоставяната информация в ЦАО.

На база отрицателните оценки и направените предложения за подобрене от страна на потребителите на услуги може да се направят изводи, че обслужването в ЦАО поддържа добро ниво, като трябва последователно и непрекъснато да се работи за:

- Подобряване на информираността на гражданите на място в центъра чрез допълнителни информационни материали по процедурите, актуализирани каталози и информационни табла;
- Повишаване на уменията на служителите в Центъра за административно обслужване за комуникация и работа с граждани;

30.06.2013 г.