



## ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

---

---

**УТВЪРДИЛ:**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ**  
**БИСЕР МИХАЙЛОВ**

### **АНАЛИЗ**

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ  
(анкетата е проведена в периода от 1 до 30 септември 2015 г.)

Проучването на удовлетвореността на гражданите се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Благоевград.

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 за да се достигнат изискванията на потребителите на услуги.

За да съберем пълната информация за оценката на потребителите на услуги за обслужването, на сайта на администрацията е публикувана анкета с въпрос, пряко отчитащ удовлетвореността от административното обслужване. Резултатите от анкетата са включени в настоящия анализ.

### **ЦЕЛИ НА АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ В ЦАО**

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 В ЦАО**

Проучването е 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.

Настоящият анализ отчита резултатите, като същевременно ги съпоставя с предходните години с цел да се разкрият тенденциите.

## **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 анкетата.

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

**Г. 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 септември 2015 – 30 септември 2015 г.

**БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ**

За периода са анкетирани 24 лица, потребители на услуги на администрацията. Процентната извадка на обслужените – консултирани и/или лично заявили услуга в Областна администрация е 11,5 % и може да послужи за представителна извадка.

## РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

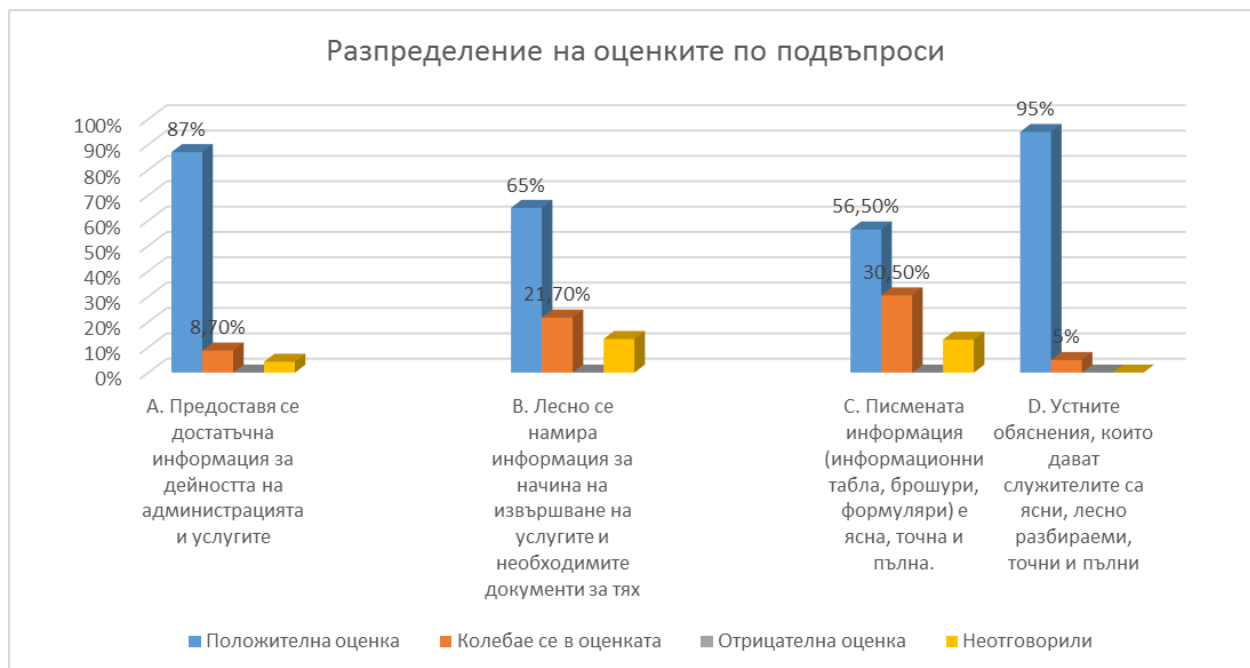
Въпрос „Използвали ли сте преди услугите на нашата администрация?“:

- 63 % от анкетираните вече са ползвали административни услуги н Областна администрация Благоевград;
- 33 % за първи път са потребители на услуги в ОА;
- 4% не отговорили.

Стремежът е да се оцени, как потребителите на услуги, които са по-добре запознати с дейността на администрацията, оценяват нивото на обслужване, и как потребителите, които за първи път ползват услуги на администрацията, се ориентират в предоставяната им информация.

### Въпрос 2: Оценка на качество на предоставената информация:

<i>Въпроси за оценка на качеството на предоставяната информация:</i>	<b>Положителна оценка</b>	<b>Колебае се в оценката</b>	<b>Отрицател на оценка</b>	<b>Неотговорили</b>
А. Предоставя се достатъчна информация за дейността на администрацията и услугите	87%	8,7%	0	4,3%
В. Лесно се намира информация за начина на извършване на услугите и необходимите документи за тях	65%	21,7%	0	13,3%
С. Писмената информация (информационни табла, брошури, формуляри) е ясна, точна и пълна.	56,5%	30,5%	0	13%
Д. Устните обяснения, които дават служителите са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни	95%	5%	0	0



Анализирайки отговорите на потребителите се установява преобладаващи положителни оценки по предварително насочващите въпроси. Потребителите на услуги високо оценяват обслужването в Центъра за административно обслужване, като посочват, че служителите в ЦАО им предоставят информация и обяснения, които са ясни, точни и пълни и съответно оценката, като цяло за предоставяната информация, е висока 83% - положителна.

Същевременно по-малък процент от потребителите (63%) сочат, че лесно намират информация за извършване на услугите и документите за тях, а 21% се колебаят в отговора.

Отговорите се разглеждат и в двете категории потребители на услуги – граждани, които са ползвали вече услуги в администрацията и граждани, които за първи път посещават администрацията.

	С 4-ри положителни оценки	С три положителни оценки	С две положителни оценки	С една положителна оценка	С 4-ри отрицателни оценки
<b>Потребители на услуги</b>					
вече ползвали услуги (63% % от всички анкетиранни)	53 %	20 %	13,3%	13,3 %	0
За първи път ползватели на услуги (33 % от всички анкетиранни)	38%	12% %	50 %	0 %	0 %

*Забележка: 4% от всички анкетираните не са отговорили на въпроса*

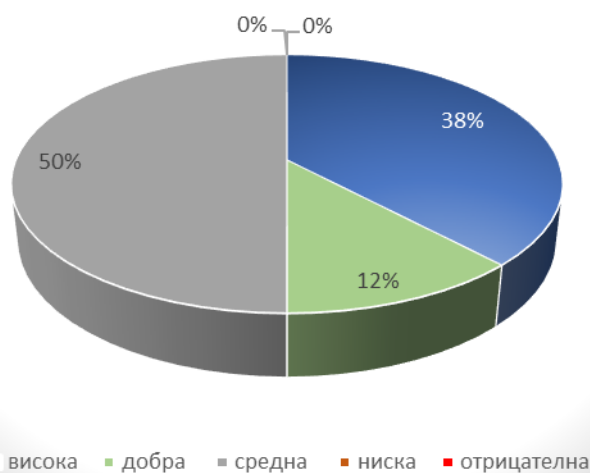
Дял на удовлетвореността от предоставената информация на граждани, вече ползвали услуги в администрацията

### Оценка на вече ползвали услуги за предоставената информация



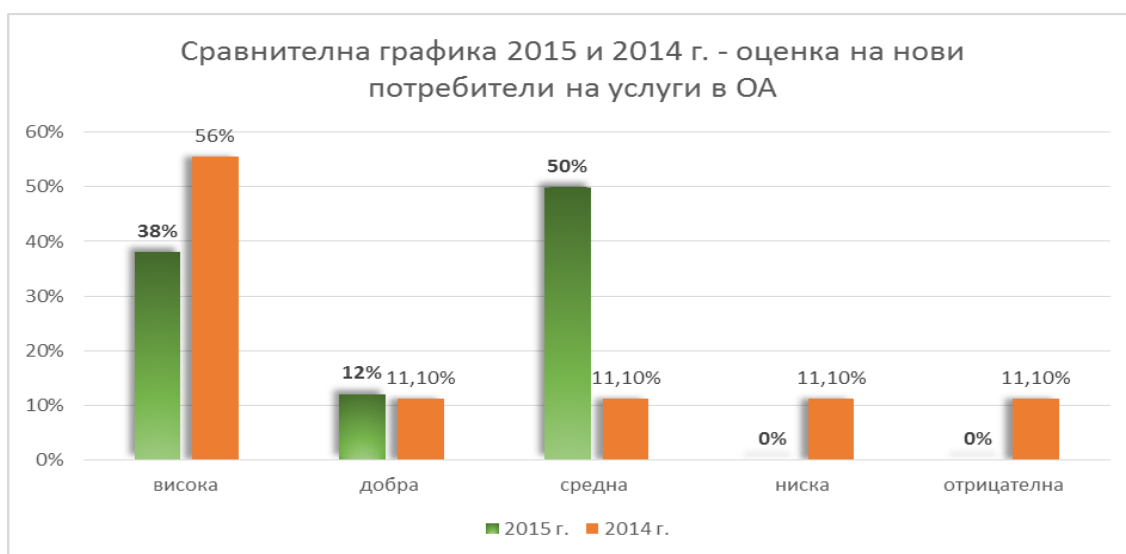
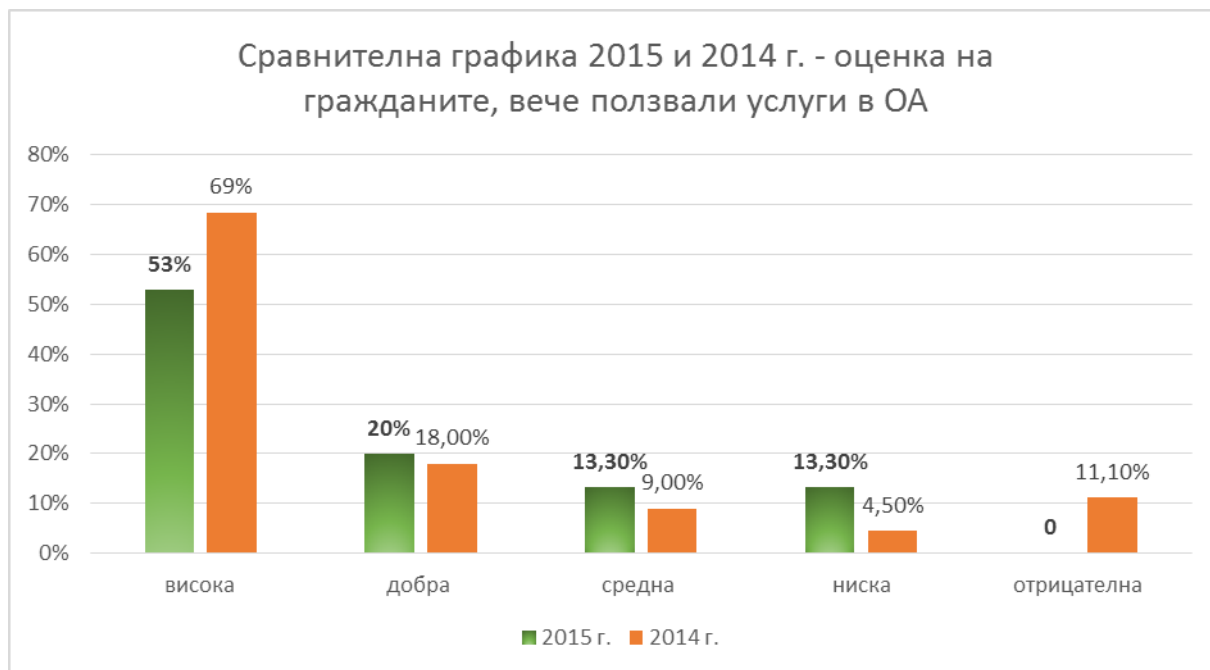
В групата на новите клиенти, разпределението на оценките на гражданите за пълнотата и достъпа до информация е като цяло положително, като отрицателни оценки липсват.

### Оценка на вече ползвали услуги



При новите потребители на услуги, удовлетвореността от предоставената информация е по-ниска, средната оценка е преобладаваща – 50%, като същевременно няма анкетирани с ниска удовлетвореност от предоставената информация.

Тенденцията, сравнявайки предходни периоди, е че отрицателните оценки намаляват към минимални стойности и се увеличава следната удовлетвореност за сметка на високите оценки.



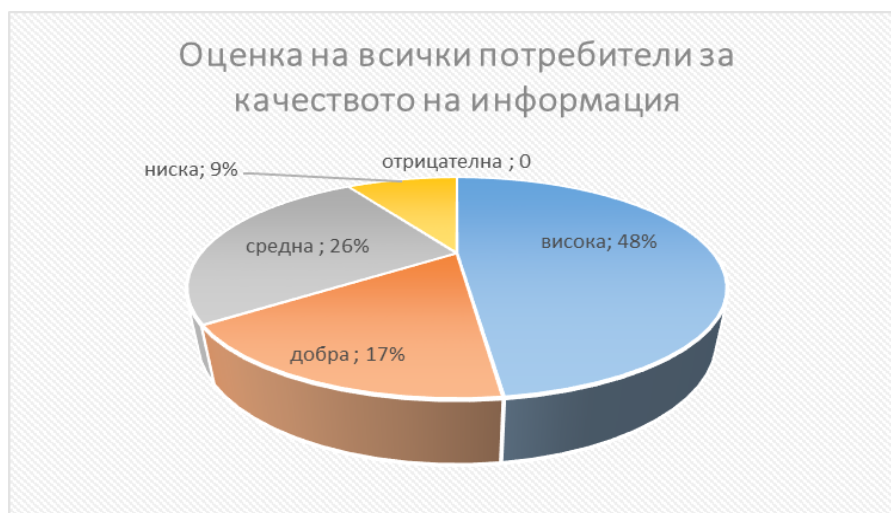
Според анкетиранияте, информацията и каналите, по които достига до тях, съгласно настоящата анкета, удовлетворяват в голям процент потребителите, но спрямо оценките от 2014 г. високата удовлетвореност е с по-ниски показатели. Положително е, че в настоящата анкета няма оценки, които са отрицателни по отношение на качеството на предоставената информация, по така предложените въпроси за оценката ѝ.

Процентният дял на неудовлетворени от предоставената информация нови клиенти на администрацията е нулев, което е подобрение спрямо 2014 г., когато процентният дял на неудовлетворените нови клиенти беше по-висок от неудовлетворените граждани, които вече са ползвали услугите на ЦАО.

Като цяло положителната оценка за качеството на предоставяната информация и в двете групи потребители на услуги е висок.

Разглеждайки критериите за качеството на предоставената информация за всички анкетирани, формулирани чрез четири подвъпроса в анкетата най-високи оценки са дадени за въпрос А. Предоставена достатъчно информация за дейността на администрация и услугите – 74% за всички анкетирани и Д. Устните обяснения на служителите са ясни, лесно разбираеми, точни и пълни – 95,5%, което е и най-добрия показател от предходните анкети.

Графиката по-долу представя съответните оценки по четирите подвъпроса, като с висока удовлетвореност е с положителна оценка за всички, добра оценка – за три от подвъпросите, средна – положителна оценка за два от подвъпросите.



В сравнение с предходните години, има ясна положителна тенденция - отрицателни оценки за качеството на информацията няма.

Качеството на обслужване на гражданите се определя и от компетентността и отношението на служителите в Центъра за административно обслужване. Показателят се извлича с подвъпросите към въпрос № 4: „**Отношение на служителите в Център а за административно обслужване/деловодство към клиентите**“

Показателите в от настоящата анкета са съпоставени с резултатите от 2012 г., 2013 и 2014 година, като се отчита трайна положителна тенденция за повишаване на удовлетвореността от обслужването в Центъра, като отношение на служителите, компетентност и равнопоставеност.





В сравнителната графика за 2012-2013-2014-2015 г. ясно се отчита тенденцията в последните четири анкети за повишаване на удовлетвореността от обслужването на гражданите в Центъра за административно обслужване, като добрата оценка е в следствие на намаляване на ниските оценки, а през последната 2015 г. липсват отрицателни оценки

Тези резултати могат да се приемат, че са в резултат на изпълнението на планираните в годишния план на администрацията дейности по административното обслужване и изпълнението на планираните дейности в резултат на оценка на рисковете за изпълнение на годишните цели (Риск регистър за 2015 г.), както и реализираните подобрения, изпълнени по препоръките от анализите в предходните периоди и промени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

### **Проучване на най-често използваните канали за достъп до информация и тенденции спрямо предходните периоди**

***Въпрос № 3: От къде получихте информация по въпросите, които Ви интересуват и са в компетентността на Областна администрация?***

Отговорите към въпроса съдържат шест възможности за достъп до информация по административното обслужване, като е предложено анкетираните да посочат всеки канал, който им е предоставил информация.

Отговорите на въпроса ни посочват най-ползваните канали за предоставяне на информация, а също така отчитат тенденцията спрямо предходните периоди. Целта е да се планират дейности за разширяването на достъпа до информация.

65% от анкетираните граждани са използвали два или повече възможности за информиране.



*Забележка: Сумата от отговорите за съответния период надвишава 100 %, тъй като въпросът дава възможност за повече от един отговор.*

Отчита се тенденция на все по-равномерно използване на каналите за информация, за администрацията и административното обслужване използваните, като най-предпочитаният достъп е през Интернет, където общият дял на потърсилите информация е 70% (48% на страницата на Областна администрация Благоевград и 22% на друго място в Интернет. Брошурите са най-нисък дял, като в ЦАО, предвид обема на информацията за административните услуги, се предоставя само информация за достъп до информация по ЗДОИ и брошура с Хартата на клиента.

Над половината от анкетираните са получили информация в ЦАО и следователно основен фактор за доброто обслужване е и професионална подготовка на служителите, работещи в ЦАО.

#### **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.

В анкетните проучвания през последните четири години се проучва съответствието с този критерий в работата с клиенти, като показателите са високи, с което се потвърждава, че ОА Благоевград изпълнява вътрешните правила и постига ангажимент към гражданите.

- 91,4 % от анкетираните граждани са обслужени в ЦАО за време до 15 минути, което съгласно ангажиментите на администрацията пред потребителите на

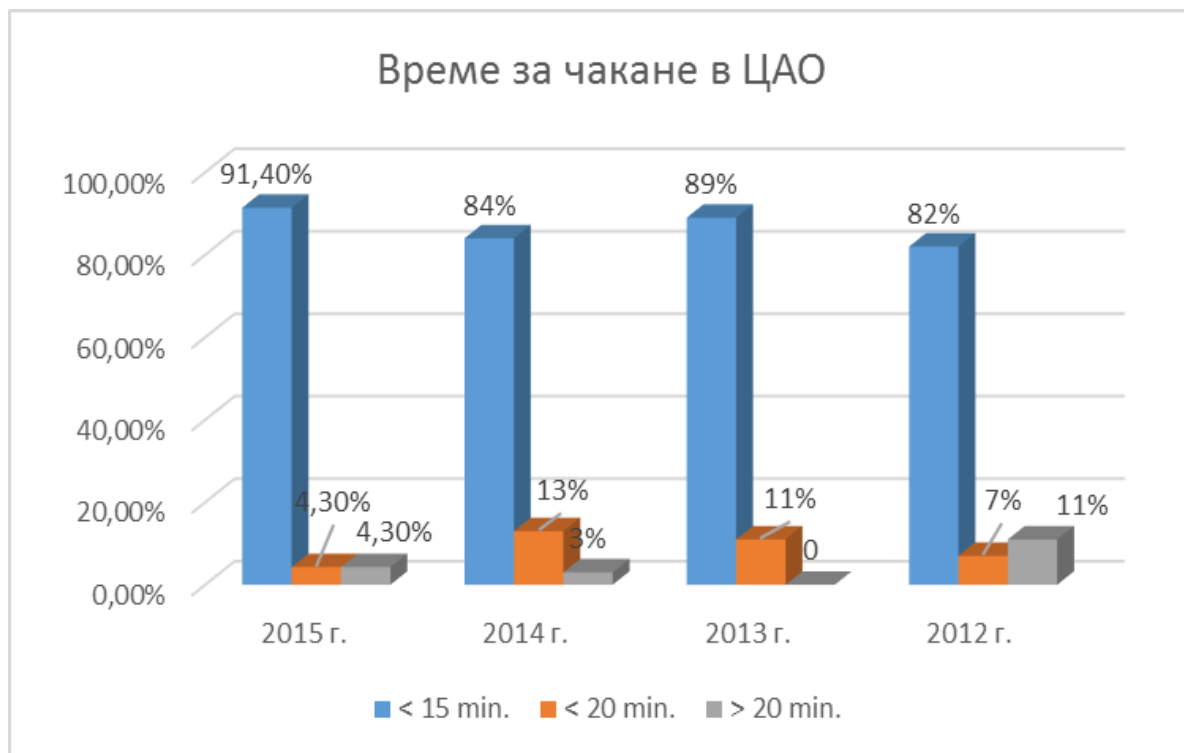
услуги, отразени в Хартата на клиента и Вътрешните правила за организация на административното обслужване;

- 4,3 % - до 20 минути, което е в съответствие с нормативното изискване в Наредбата за административно обслужване, чл. 20, ал. 1, т. 4;
- 4,3 % от обслужените сочат, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи не съответства на нормативните изисквания.



Администрацията има капацитета да поддържа ангажимента в Хартата на клиента – посетителите в Центъра за административно обслужване да не чакат за обслужване повече от 15 минути. 96 % от гражданите са обслужени в нормативно определеното време от Наредбата за административно обслужване чл. 20, ал.1, т. 4.

Сравнителната графика отчита подобряване в бързината на обслужване на гражданите в Центъра за административно обслужване в периода 2012-2013-2014-2015 година.



### **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?**“):

- 43 % от анкетираните граждани желаят да се подобри качеството на предоставяната информация – бързина, яснота, точност и пълнота;
- 9 % от анкетираните желаят подобрене на отношението на служителите към клиентите;
- 26 % от анкетираните желаят служителите да помагат с повече знание и умение, показателят се запазва спрямо предходния период;
- Още 26 % не представят предложения за подобрения.

*Общата сума от отговорите на въпроса надхвърля 100%, защото има анкетирани дали повече от един отговор.*

### **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 удовлетворените от административното обслужване, ползватели на услуги в администрацията са **66%** (61% от всички гласували на интернет страницата на администрацията, включително и гражданите, които не са ползвали услуги), т.е. 2/3 от гражданите изразяват пълно одобрение на административното обслужване.

Обработката и анализа на резултатите от анкетата дават положителна оценка за нивото и качество на обслужване, основано на база високия дял на положителни

оценки за обслужването и за предоставяната информация в ЦАО, както и на бързината на обслужване в ЦАО и отношението на служителите.

Отчитайки малкия дял на негативните оценки, направените предложения за подобрене от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че обслужването в ЦАО поддържа добро ниво, както през последната година, така и през предходните периоди, с които се съпоставя. Има ясна тенденция на подобряване на показателите, обект на проучване в настоящата анкета.

Въз основа на отговорите в анкетите областите за подобрене могат да се определят като:

- Подобряване на информираността на гражданите на място в центъра чрез допълнителни информационни материали, включително и брошури;
- Да се изпълни препоръката от предходния анализ, консултации на граждани с експерти от бек-офиса да е на база регламентирана процедура, с което да се гарантира навременно предоставяне на гражданите информация по конкретни въпроси, в Центъра за административно обслужване;
- При провеждане на следващите анкетни проучвания, анкетната карта да бъде ясно обозначена, че е за Областна администрация Благоевград, във връзка с разполагането на деловодства на други администрации, на партерния етаж на сградата;
- Въпросът, публикуван в анкетата на Интернет сайта на администрацията, да бъде формулиран съобразно нуждите за обективна оценка на обслужването, като може да бъде и в насока на препоръки на гражданите.