



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областен управител на област Пловдив

УТВЪРДИЛ:
ДАНИ КАНАЗИРЕВА/п/
Областен управител
на област Пловдив

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ПЛОВДИВ
за периода януари 2020 г. – декември 2020 г.
/утвърден със заповед № РД-20-202/16.12.2020 г./

I. ЦЕЛ:

В качеството си на ефективен САФ потребител, Областна администрация – Пловдив се стреми към постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на административното обслужване, като един от начините за това е чрез измерване на удовлетвореността на потребителите на предлаганите от организацията административни услуги.

Настоящото измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- Основна цел е подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;

- Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в ОА-Пловдив и е на доброволен принцип за участие.

II. ОБХВАТ:

Проучването обхваща периода от януари 2020 г. – декември 2020 г. и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в ОА - Пловдив.

III. ПРЕДМЕТ:

Въпросите от анкетната карта са подготвена следствие на изготвен анализ на анкетата от предходни години, състои се от 10 въпроса, които са публикувани на интернет страницата на администрацията. През отчетния период не са предоставяни за попълване анкетни карти във фронт-офиса на място с цел намаляване на риска от заразяване с коронавирус. Беше направен и преглед на Книга за похвали и предложения, която остана на разположение за граждани във фронт-офиса на администрацията.

IV. РЕЗУЛТАТИ:

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване, както следва:

Резултати от попълнена анкетна карта на сайта на организацията:

Анкета

Моля, използвайте анкетата на Интернет страницата на Областна администрация Пловдив за Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване.

Вашето мнение е наистина важно за нас!

Ползвали ли сте до сега услугите на нашата администрация?

- Да (50%, 2 Votes)
- Не (50%, 2 Votes)

Общо гласове: **4**



Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

- Да (78%, 7 Votes)
- Не (22%, 2 Votes)

Общо гласове: **9**

От къде се информирате за административните услуги, които предлага Областна администрация Пловдив?

- от интернет (50%, 9 Votes)
- от информацията предоставена на фронт-офиса (28%, 5 Votes)
- от служители на администрацията (22%, 4 Votes)

Общо гласове: **11**

Осигурена ли е достатъчно информация за административните услуги, които предлага:

- Да (100%, 11 Votes)
- Не (0%, 0 Votes)

Общо гласове: **11**

Според Вас представена ли е ясно, точно и пълно информацията за услугите, които извършва администрацията (интернет страницата, информационно табло, служители)?

- Да (91%, 10 Votes)
- Отчасти (9%, 1 Votes)
- Не (0%, 0 Votes)

Общо гласове: **11**

Кой аспект от административното обслужване НЕ удовлетворява Вашите нужди и очаквания?

- Сроковете за извършване на услугите (50%, 3 Votes)
- Друго (50%, 3 Votes)
- Представената информация чрез табла, интернет страница (0%, 0 Votes)
- Представената от служители информация (0%, 0 Votes)

Общо гласове: **6**

Как оценявате отношението на служителите в нашата администрация към гражданите/потребителите на административни услуги?

- Отлично (100%, 8 Votes)
- Много добро (0%, 0 Votes)
- Задоволително (0%, 0 Votes)
- По-скоро лошо (0%, 0 Votes)

Общо гласове: **8**

Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

- Компетентни (82%, 9 Votes)
- Некомпетентни (9%, 1 Votes)
- Не мога да преценя (9%, 1 Votes)
- Недостатъчни знания (0%, 0 Votes)

Общо гласове: **11**

Кое от посочените смятате, че е необходимо да се промени:

- Друго (50%, 4 Votes)
- Количеството на предоставена информация (25%, 2 Votes)
- Достъпът до информация (13%, 1 Votes)



- Качеството на предоставяните услуги (13%, 1 Votes)
- Качеството на предоставена информация (0%, 0 Votes)
- Отношението на служителите към Вас (0%, 0 Votes)

Общо гласове: 7

Смятате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?

- Да, има значително подобрене (78%, 7 Votes)
- Да, до известна степен (11%, 1 Votes)
- Не мога да преценя (11%, 1 Votes)
- Не виждам промяна (0%, 0 Votes)

Общо гласове: 9

Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с Областна администрация Пловдив?

- Електронна поща, форма за обратна връзка от интернет страницата (65%, 11 Votes)
- Телефон (24%, 4 Votes)
- Личен контакт на място (12%, 2 Votes)
- По пощата, с куриер (0%, 0 Votes)
- Друго (0%, 0 Votes)

Общо гласове: 17

2. Изразени мнения в Книга за похвали и предложения:

В отчетния период има 1 брой собственоръчно написано и подписано мнение с дата, с което е изразена благодарност за отношението и обслужването.

ИЗВОДИ:

1. На първо място, следва да е отчете фактът, че в периода януари 2020 – декември 2020 г. в Република България беше обявено извънредно положение, а от май месец до настоящия момент се намираме в извънредна епидемична обстановка с рестриктивни мерки. Поради тези обстоятелства, анкетното проучване беше базирано изцяло на интернет страницата на администрацията. С оглед на горното, данните от анкетата показват висока оценка на компетентността на служителите в администрацията, както и на тяхното отношение към потребителите на административните услуги.
2. На въпроса дали е подобрено административното обслужване през последната година резултатите показват изключително високо качество на предоставяне на услугите.
3. Все повече се увеличава дялът на електронния път като канал за комуникацията с ОА-Пловдив.

4. Информацията за предлаганите услуги се получава в най-голяма степен от интернет страницата на администрацията и от служителите. Това обстоятелство сочи за висока компетентност и изчерпателност на предоставената информация на сайта, което в голяма степен удовлетворява потребителите.
5. За втора поредна година потребителите са посочили, че единствено сроковете на административните услуги не удовлетворят техните изисквания. Сроковете са нормативно определени и съответно заложи в всички вътрешни актове, по които работи организацията. Следователно, може да се изготви въпрос дали потребители искат по-къси или по-дълги срокове и да посочат точно за кои услуги искат това.
6. В отчетния период няма постъпили сигнали или оплаквания във връзка с административното обслужване, което потвърждава високата крайна оценка на степента на удовлетвореност на потребителите.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На база настоящия доклад и нормативните промени относно начина, по който се извършва административното обслужване в държавната администрация с оглед извънредната епидемична обстановка в страната, следва да бъде продължено анкетно проучване на интернет страницата на администрацията. За по-голяма пълнота и количествено измерване в съответствие със стандартите относно измерване възприятията на потребителите като водещ принцип на съвършенство съгласно модела за управление на качеството CAF, следва да бъдат прецизирани въпросите от настоящата анкета, и да бъдат модернизирани с оглед настоящата обстановка. Следва да бъде изготвена подходяща и нова форма на допитване на потребителите на услугите и даване на възможност за изразяване на мнения, препоръки и предложения, тъй като именно надеждната обратна връзка е гаранция за качество на извършваната от организацията дейност.

Следва въпросите да бъдат малко на брой, тъй като попълване на повече от 10 въпроса би затруднило във времево отношение потребителите.