



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Областен управител на област Пловдив

УТВЪРЖДАВАМ:

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 01.01.2019г. – 31.12.2019г

/утвърден със заповед № РД-20-12/28.01.2020/

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 регламентираният срок;
- 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.

ОБХВАТ:

Проучването обхваща периода от 01.01.2019г. – 31.12.2019г и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в ОА - Пловдив.

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 и отпечатани за попълване на място в деловодството на ОА – Пловдив. Беше направен и преглед на Книга за похвали и предложения, която е на разположение за граждани във фронт-офиса на администрацията.

РЕЗУЛТАТИ:

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

1. 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!

Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

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

Общо гласове: 9

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

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

Общо гласове: 11

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

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

[Гласувай](#)

2. Изразени мнения в Книга за похвали и предложения:

6 на брой собственоръчно написани и подписани мнения с дата. Всички съдържат изключително позитивни отзиви от обслужването и бързината на предоставяне на услугите.

ИЗВОДИ:



1. Висока е оценката на компетентността на служителите в администрацията, както и на тяхното отношение към потребителите на административните услуги. Въпросите от анкетата, които са насочени към оценка на служителите, следва да бъдат обединени в един въпрос, за да се направи последващо изследване на мнението на потребителите относно отношението и компетентността на служителите фронт-офис и бек-офис.
2. Общата оценка относно въпроса дали е подобрено административното обслужване през последната година е изключително висока. Но поради дадените отговорите под формата на „друго“ следва да се предостави възможност на потребители чрез отворен въпрос да отговорят какво смятат, че трябва да се промени в организацията.
3. Все повече се увеличава дялът на електронния път като канал за комуникацията с ОА-Пловдив. Следователно, в следващата анкетна карта следва да бъде включен въпрос за предложения към начина на обслужване по електронен път, както и за внедреното комплексно административно обслужване.
4. Информацията за предлаганите услуги се получава в най-голяма степен от интернет и от служителите на администрацията. Следва този въпрос да бъде прецизиран, като отговорът „интернет“ бъде променен на „интернет страницата на организацията“. Изразено е и мнение, че таблата за информация са непълни, поради което експертите, които пряко отговарят за предоставените услуги, следва да следят и актуализират периодично тази информация.
5. Потребителите са посочили, че единствено сроковете на административните услуги не удовлетворят техните изисквания. Сроковете са нормативно определени и съответно заложили във 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.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На база настоящия доклад и нормативните промени в сферата на административното обслужване на администрацията, 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. Въпросите следва да бъдат достатъчно прецизирани с оглед обратната информация, която иска да получи организацията и в

съответствие със стандартите относно измерване на възприятията, тъй като фокусът върху гражданите и потребители на услуги е водещ принцип на съвършенство съгласно модела за управление на качеството CAF.

