



ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ КЪРДЖАЛИ



ПРОУЧВАНЕ ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

2018 г.

В изпълнение на чл.24 от Наредбата за административно обслужване и съгласно препоръките, отправени към Областна администрация Кърджали с доклад на звеното за вътрешен одит към МС с вх. № РД-06-820/30.05.2018 г., бе изготвена анкета за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Анкетата съдържа 13 въпроса и бе предоставяна на гражданите в продължение на 6 месеца на място в звеното за административно обслужване (ЗАО), както и на интернет страницата на ОА. Проучването обхваща периода 01.07.2018 г. – 31.12.2018 г. на база попълнени и обработени общо 28 броя анкетни карти по образец при консултиране на граждани и юридически лица на хартиен носител, електронни такива не са постъпили.

Анкетните карти са анонимни и се попълват на доброволен принцип. Установеният механизъм за обратна връзка не търси цялостно обществено мнение, а изградено лично впечатление на потребителя от административното обслужване в ОА Кърджали. Въпросите в анкетната карта са насочени пряко към получаване на информация и поставяне на конкретна оценка с цел анализ и предприемане при необходимост на мерки за повишаване качеството на обслужване. Всеки въпрос изпълнява конкретна задача, допринасяща за извършване на анализ и определяне нивото на удовлетвореност – информационна политика, качество на обслужване, компетентност на служителите, профил на потребителя на административни услуги и др.

Мнозинството от анкетираните (72%) са ползвали и преди услугите на ОА Кърджали, а 5-ма от тях (28%) за пръв път посещават звеното за административно обслужване.

Всички анкетирани са открили лесно информация за интересуващата ги административна услуга, което потвърждава усилията на администрацията да предоставя информация за потребителите по достъпен начин, чрез всички налични комуникационни канали – информационно табло, интернет сайт, административен регистър.

- Информираност за административното обслужване

Анкетираните потребители на административни услуги на ОА Кърджали са използвали широко възможностите на различните комуникационни и информационни канали – интернет страницата на ОА – 13%; приятели и познати, които са ползвали

услугите на ОА – 45%; справки по телефон или на място в ЗАО (фронт-офис) или от служител от специализираната администрация (бек-офис) - 15%; нормативни документи - 17%; информационно табло във фоайето на ОА, пред ЗАО – 10%.



100% от анкетиранияте смятат, че информацията, която са получили от служителите на ОА Кърджали е достъпна, изчерпателна и разбираема.

На въпросите, свързани с работата на служителите, всички анкетирани са отговорили, че са обслужени от компетентни служители, като отношението на служителите към тях е било вежливо (51%) и внимателно (49%). Няма данни за грубо и пренебрежително отношение или липса на знания и компетентност у обслужващите служители.

Видно от отговорите, всички административни услуги са извършени в законоустановените срокове, което може да бъде потвърдено и от деловодната система. Само един от анкетиранияте не е доволен от работното време на гишето за административно обслужване, което е съобразено с работното време на администрацията, определено с УПОА, т.е. от 9.00 ч. до 17.30 ч. без прекъсване.

На въпроса „Кое се нуждае от подобрене?“ потребителите дават следните отговори:

Кое се нуждае от подобрене?



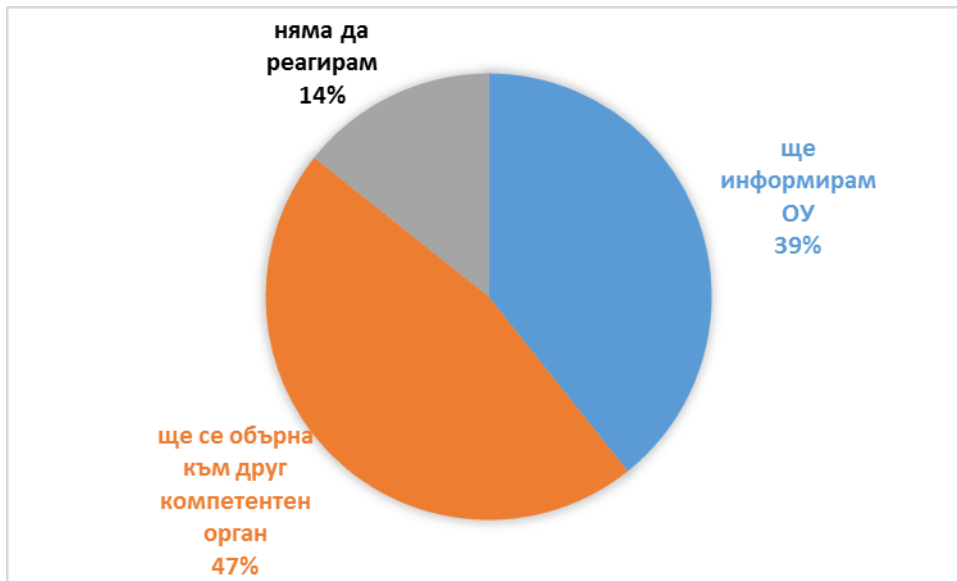
Видно от диаграмата, 1/3 от анкетираните смятат, че няма нужда от промяна, един е дал отговор „повече персонал в ЗАО“, 14% считат количеството на предоставяната информация за недостатъчно, а половината от тях са на мнение, че от подобрене се нуждае достъпът до информация, качеството на предоставяната информация е достатъчно за всички.

Понастоящем в звеното за административно обслужване работи само един старши експерт. По време на работните почивки и отпуски, тя се замества от юриконсулта в дирекция АПОФУС или младши експерт в дирекция АКРРДС, които са обучени да работят с деловодната система и да обслужват потребители. В пикови часове съдействие оказват назначените по различни национални програми.

За подобряване на достъпа до информация и административни услуги предвиждаме изработване и монтиране на ново информационно табло на подходящо място във фойето пред ЗАО, както и въвеждане на електронни услуги чрез сайта на ОА и националните портали за достъп. Това са и най-предпочитаните канали за достъп до информация: интернет страницата на ОА – 68%, информационно табло – 21% и телефон – 11%.

В анкетата бе включен и въпрос „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?“. Отговорите са представени в следната диаграма и показват, че мнозинството от потребителите са наясно с начините за подаване на сигнал за корупция – в специално поставената за целта кутия пред ЗАО и специалната електронна поща, както и възможността за сигнализиране към Комисията по превенция и противодействие на корупцията към Министерски съвет. Прави впечатление, че четирима от анкетираните са отговорили „Няма да реагирам“, което показва, че обществото все още не е развило напълно нетърпимост към подобни действия или не счита, че реакцията му ще доведе до

очаквания ефект. От момента на поставянето на кутията и откриването на електронната поща за сигнали за корупция, не е постъпвал нито един сигнал.



Относно профила на потребителите на административни услуги, в анкетата са използвани няколко въпроса – пол, възраст и образователна степен.

Потребителите на ОА Кърджали са с равен дял мъже и жени, като най-много от тях са на възраст от 25 до 40 години – 43%, следвани от тези на възраст от 41 до 55 г. – 29%, като по 14% са представени възрастовите групи до 25 г. и над 55 г. Потребителите със средно и с висше образование имат еднакъв дял – по 43%, 11% са с основно и 3% с начално образование.

Потребителите, попълнили анкети, са добавили и следните коментари: „Нямам препоръки, защото обслужването е на много добро ниво!“, „Благодаря за доброто обслужване. Нямам препоръки“, „Обслужването е на много добро ниво, за което благодаря“, „Обслужването е добро“.

Служителите в ОА Кърджали се стремят да спазват високи общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, разписани в нормативните актове, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, както и отговорно да изпълняват задълженията си, свързани с качествено обслужване на клиентите и непрекъснатото повишаване на тяхната удовлетвореност.