



**ПРОУЧВАНЕ ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

2019 г.

В изпълнение на чл.24 от Наредбата за административно обслужване е изготвена анкета за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Анкетата съдържа 13 въпроса и бе предоставяна на гражданите в продължение на цялата 2019 г. на място в звеното за административно обслужване (ЗАО), както и на интернет страницата на ОА. Проучването обхваща попълнени и обработени общо 35 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 са ползвали и преди услугите на ОА Кърджали, а няколко от тях 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.

Анкетираните потребители на административни услуги на ОА Кърджали са използвали широко възможностите на различните комуникационни и информационни канали. Най-чест източник на информация е интернет страницата на ОА – 45%, което бележи значително увеличение спрямо 13% от 2018 г. и е свидетелство за усилията на администрацията по актуализиране и популяризиране на административния сайт. Получената информация от приятели и познати, които са ползвали услугите на ОА намалява значително – от 45% на едва 3%, което е още едно доказателство в подкрепа на горното твърдение. Справките по телефон или на място в ЗАО (фронт-офис) или от служител от специализираната администрация (бек-офис) в попълнените анкети не

присъстват като източник на информация, което е и резултат от предпочитанията на потребителите да използват услугите на посреднически фирми, които от години работят с ОА за получаване на административни услуги. От нормативни документи са получили информация 8% от анкетиранияте потребители, а от информационното табло във фоайето на ОА, пред ЗАО – 44%, което още веднъж потвърждава необходимостта от актуални и систематизирани данни на място.



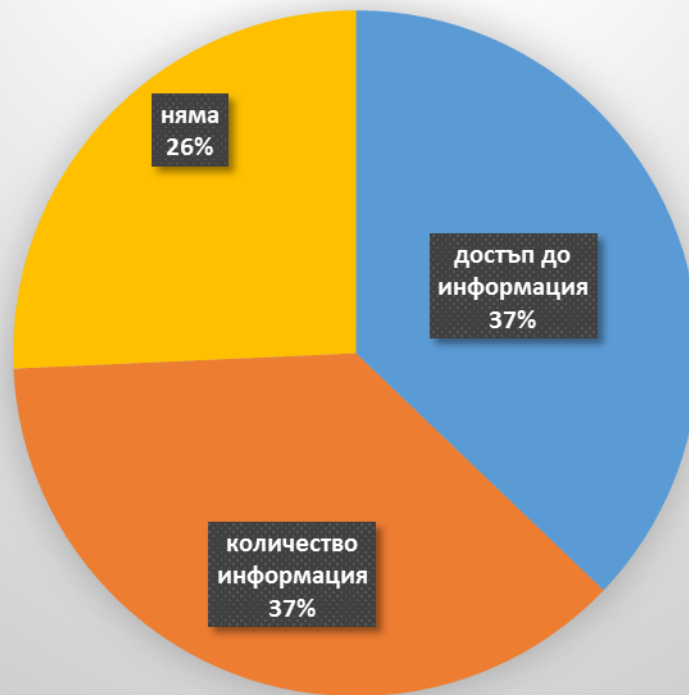
100% от анкетиранияте смятат, че информацията, която са получили от служителите на ОА Кърджали е достъпна, изчерпателна и разбираема.

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 и внимателно. 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. Анкетиранияте са доволни и 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, а останалите се разпределят по равно по отношение на достъпа до информация и количеството информация – по 37%, 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 юрисконсулта 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, както и нейното количество предвиждаме изработване нов интернет сайт, 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 – 51% и информационно табло – 43%.

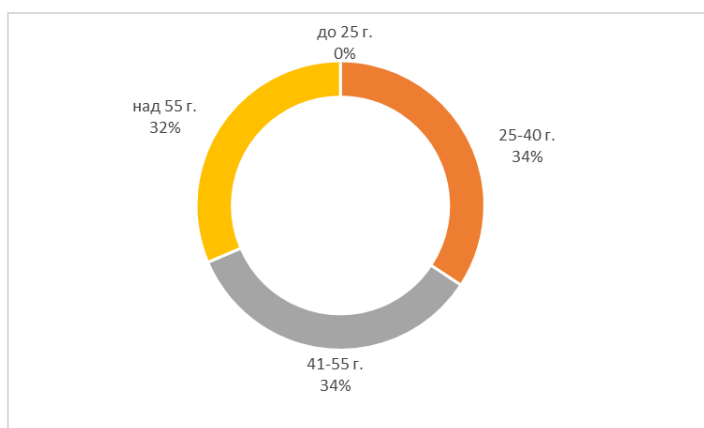
В анкетата бе включен и въпрос „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?“. Отговорите са представени в следната диаграма и показват, че мнозинството от потребителите са наясно с начините за подаване на сигнал за корупция – в специално поставената 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. В сравнение с миналата година, когато четирима от анкетираните бяха отговорили „Няма да реагирам“, сега вече е само един, което показва, че обществото все повече развива нетърпимост към подобни действия. **Прави впечатление наличието на 11% от отговорите, в които се посочва, че „това не може да се случи в ОА Кърджали“.** Това е една изключително добра атестация за

работата на служителите ни. 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, а по възрастов признак са почти по равно разпределени в трите групи: от 25 до 40 години – 34%, от 41 до 55 г. – 34%, над 55 г – 32%. Потребителите със средно и с висше образование имат почти еднакъв дял – 49% и 51%, тази година сред анкетираните няма такива с начално и основно образование.



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.