ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ
П. код 2500, Кюстендил
ул. "Демократия" № 44
Регистрационен индекс и дата
ОА-РД-26-16/17.01.23г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2022Г.

Областна администрация гр. Кюстендил събира информация от потребителите, относно тяхната удовлетвореност от дейността на институцията, с фокус върху осъществяваното административно обслужване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите. Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество, в резултат на което се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване. Използваните методи могат да се обособят в различни категории, в зависимост от това от къде тръгва инициативата за търсене на обратна връзка:

Обратна връзка, получена по инициатива на администрацията за изследване на различни елементи на удовлетвореността

Обратна връзка, получена по инициатива на потребителите

Методите за обратна връзка, които Областна администрацията Кюстендил е използвала през 2022г. за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административното обслужване и са следните:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации
6. осигуряване на приемно време за граждани и организации

Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително и по отношение на административното обслужване. Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми, под които може да се проведе една анкета, както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

-попълване на анкетен формуляр в Центъра за административно обслужване/ЦАО/

-използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва он-лайн

-използване на графичен въпросник

-анкета по телефон

През 2022г. са попълнени шест броя анкетни карти на място в ЦАО, един брой онлайн анкета и са извършени седемнадесет броя анкетни проучвания по телефона. Чрез Графичният въпросник към момента на изготвяне на протокола са попълнени осемдесет броя анкети, отговорили на въпроса: „Оценете личното отношение на служителите към Вас и седемдесет и два броя анкети отговорили на въпроса: „Доволни ли сте от наличната информация за нашите услуги"

От извършените анкетни проучвания, чрез различните методи се установява следното:

-фокус група към която принадлежи автора на информацията- половината от анкетираните не са използвали услугите на областна администрация до сега, останалите дават обратна връзка, като пряко впечатление от административното обслужване в администрацията.

-всички анкетирани посочват, че услугата е изпълнена в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация, като считат времето за обслужване за кратко.

-всички анкетирани посочват, че Центърът за административно обслужване (ЦАО) е на удобно и лесно за достъп място.

-осемдесет и пет процента от потребителите оценяват, като високо качеството на обслужване в ОА Кюстендил и всички анкетирани са доволни от обслужването

- Сто процента от анкетираните посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.

-На място в администрацията е предпочитан начин за комуникация с администрацията , следван от сайта на администрацията.

- деветдесет и седем процента от заявителите на услуги са доволни от наличната информация за предоставяните услуги.

Осемдесет и девет процента от анкетираните потребители посочват, че не считат, че има нужда от подобрение в областта на административното обслужване, а останалите посочват област на подобрение-подобряване на информираността и намаляване на срока за обслужване.

Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).

Потребителят може да сподели гласно или негласно, чрез поведение със служител в Центъра или служител от бек офиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването - вербално, с жестове на тялото или лицето. Така служителите в Центъра за административно обслужване са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

През 2022г. служителите в ЦАО са отразили своята оценка за удовлетвореността на потребителите за 60/шестдесет/ броя преписки. За 46 броя предоставени административни услуги поставена оценка е 5-потребителят е напълно удовлетворен, за 14 бр. услуга оценката е 4-по скоро удовлетворен.

Преките впечатления на служителите в ЦАО за степента на удовлетвореност на потребителите са че потребителите на услуги са доволни от качеството на обслужване, сроковете за изпълнение, създадените условия за достъпност на ЦАО и поведението на служителите към лицата ползващи услугите на ОА Кюстендил

Извършване на наблюдения по метода „таен клиент"

„Таен клиент" е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги. Методът може да бъде дефиниран като използване на наблюдатели, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя, като действат като потенциални клиенти и докладват на органа, възложил използването на метода, по детайлизиран и обективен начин за своите възприятия и преживявания на процеса.

Като избор на подход за провеждане на наблюдението, областна администрация през 2022г. е използвала провеждане на наблюдение от вътрешен екип от служители.

Наблюдението е проведено за предоставяните от Областна администрация Кюстендил услуги: Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имот от актовите книги; Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметове или общински администрации.

Проучването е извършено по телефона по предварително разработен сценарий и критерии за оценка от обучени служители. В резултат на проучването е установено, че служителят в ЦАО спазва стандартите за административно обслужване и е запозната с процедурата за предоставяне на услугите, за което е дала пълни и ясни разяснение.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Сигналите и предложенията са изрично предвидени и уредени в Административнопроцесуалния кодекс.

В областна администрация Кюстендил със заповед на областния управител е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на гражданите. Комисията изготвя ежегоден доклад за своята дейност, видно от който през 2022г. не са постъпвали сигнали, жалби или предложения във връзка с административното обслужване на гражданите.

Анализ на медийни публикации

Медийните публикации са важен източник на информация за администрацията, относно нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване. Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както като незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период.

В таблица представена от служителят изпълняващ функциите на PR се отразяват медийните оценки на дейностите свързани с административното обслужване. Видно от представената таблица през 2022г. не са публикувани медийни материали, относно дейността на ОА в областта на административното обслужване.

След проведени дискусии и обсъждания, относно преките впечатления на служителят изпълняващ функциите на PR за обратната връзка от източници различни от служители на администрацията, общото впечатление е че въпреки липсата на конкретни медийни публикации, потребителите на услуги са доволни от качеството на обслужване, създадените условия за достъпност на ЦАО и възможността за ползване на електронни услуги на администрацията.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Съгласно Административнопроцесуалния кодекс административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност е предвидено и в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация Кюстендил е определила приемното време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията

В посочените часове за приемно време на областния управител и заместник областните управители не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

От приложените през 2022г. методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги се установява висока степен на спазване на законовите стандарти за административно обслужване и удовлетвореност на потребителите на административно обслужване. Посочените области за подобрение ще бъдат обсъдени и консултирани с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество, въз основа на което ще се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ИНЖ. АЛЕКСАНДЪР ПАНДУРСКИ

Главен секретар

Гергана Михайлова