Кюстендил
п.к. 2500, Кюстендил
ул. "Демократция" " 44
Регистрационен индекс и дата
РД-15-12/22.01.2021

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2020Г.

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.

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 2020г. 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 повеждат 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 2020г. са попълнени пет броя анкетни карти на място в ЦАО, четири он-лайн анкети и е извършено пет броя анкетно проучване по телефона. Графичният въпросник през 2020г. е бил в процес на изготвяне, като към настоящия момент функционира.

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

-фокус група към която принадлежи автора на информацията-преобладаващия брой анкетирани са частни лица, само двама анкетирани е посочили, че са бизнес потребители. Попълващите анкетата са посочили, че работят в областта на туризма и здравеопазването.

-седемдесет на сто от анкетираните са използвали услугите на областна администрация и 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.

-осемдесет на сто от потребителите оценяват като много добро качеството на обслужване в ОА Кюстендил

-деветдесет на сто анкетирани посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно

-Уебсайта и социалните мрежи са предпочитан начин за информиране за дейността на администрацията.

-анкетираните потребители посочват, че не считат, че има нужда от подобрение в областта на административното обслужване, но все пак достъпът до информация е област в която следва да се търси подобрение.

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 2020г. служителите в ЦАО са отразили своята оценка за удовлетвореността на потребителите за 7/седем/ броя преписки. За 6 броя предоставени административни услуги поставена оценка е 5-потребителят е напълно удовлетворен, за 1 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 ще използва услугите на външен изпълнител. Поради въвеждане на задължителен характер на метода в средата на 2020г., не е сключван договор с външен изпълнител за прилагане на метода.

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 2020г. 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 таблицата представена от служителят изпълняващ функциите на PR са отразени медийните оценки на дейностите свързани с административното обслужване. Видно от представената таблица са публикувани три медийни материала, относно дейността на ОА в областта на административното обслужване, като медийната оценка на служителят изпълняващ функциите на PR е 4/четворка/-добра.

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 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.

През 2020 година са предприети действия за подобряване на административното обслужване, в резултат на изменение на нормативната уредба и въвеждане на задължително спазване от всички администрации на общи и собствени стандарти за качество на административното обслужване.

Беше приета Харта на клиента и Вътрешни правила за организация на административното обслужване, достъпни на сайта на Областна администрация Кюстендил.

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ВИКТОР ЯНЕВ