



АНАЛИЗ

На анкетните карти в ЦАО, подадени за периода август-септември 2017 г.

С цел непрекъснатото подобряване на обслужването на гражданите и юридически лица при предоставянето на административни услуги в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация Ловеч, е разработена анкетна карта съдържаща 6 въпроса и възможност за предложения. Анкетните карти са поставени на мястото където гражданите попълват документи, а кутията в която се пускат е в непосредствена близост, обозначена е с надпис „АНКЕТА”, направена е от прозрачен материал и се вижда, че там се пускат именно тези анкетни карти.

Резултатите за посочения период са следните:

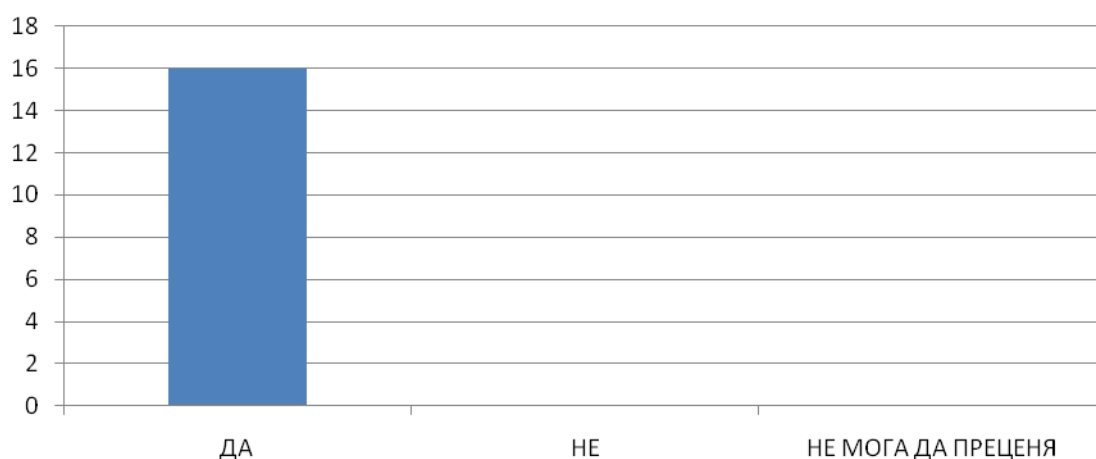
1. В кутията за анкети са намерени 15 анкетни карти.

Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги за 2 месеца. Налице е проблем който може да бъде решен като принципно не се разчита на желанието на потребителите да попълват анкетни карти, а се приложи активен подход и учтиво се помоли всеки един потребител, получил резултат от някоя от административните услуги, да помогне на служителите от ЦАО да подобрят обслужването на гражданите, като сподели своето мнение, попълвайки анкетната карта за която предварително му изказват благодарност. Промяната в подхода е наложителен и следва да се приложи незабавно.

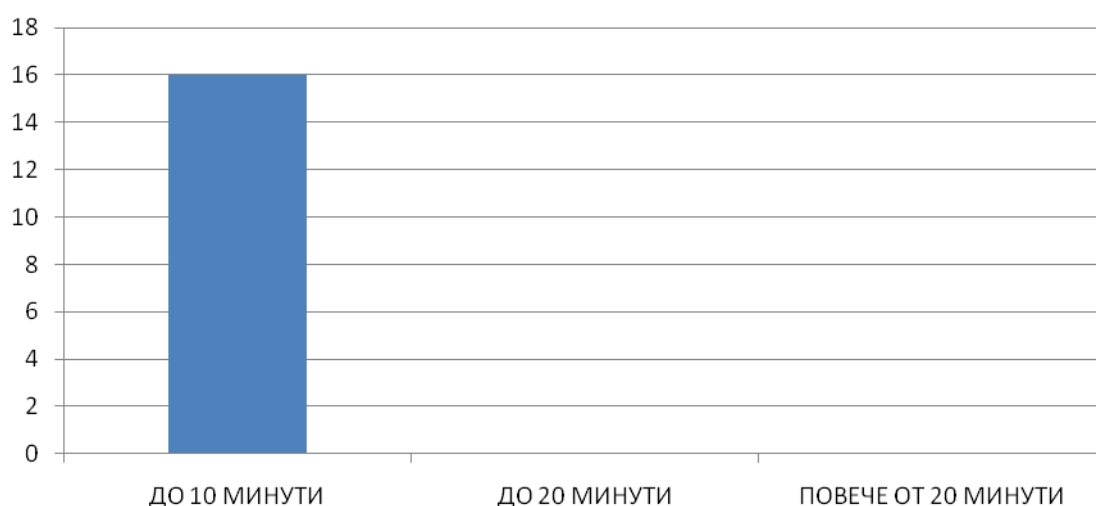
2. Отговорите на въпросите са представени графически както следва:



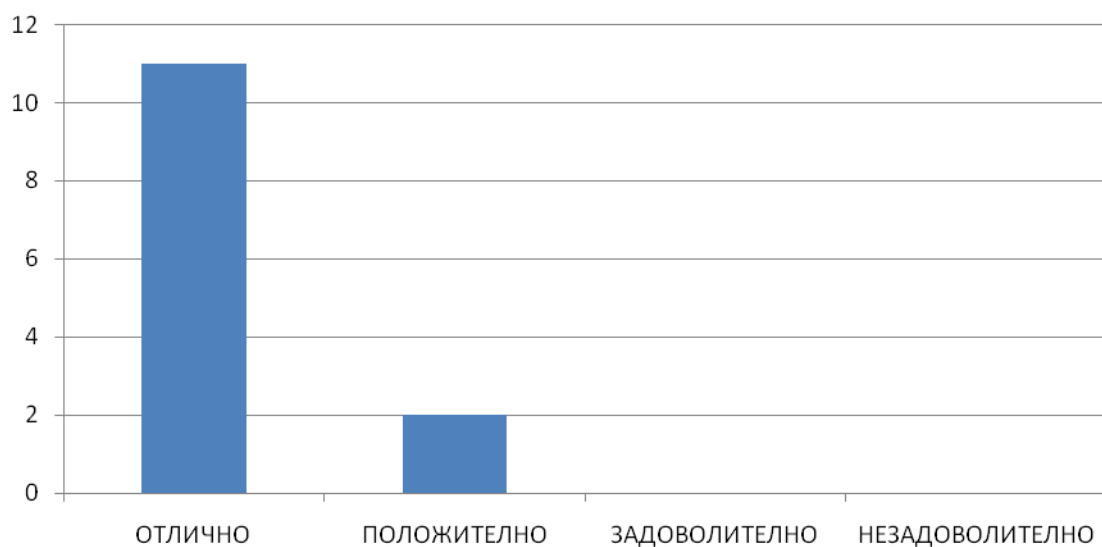
**2. Информацията, която получихте от служителите в
Центъра за административно обслужване беше ли
ясна, изчерпателна и точна?**



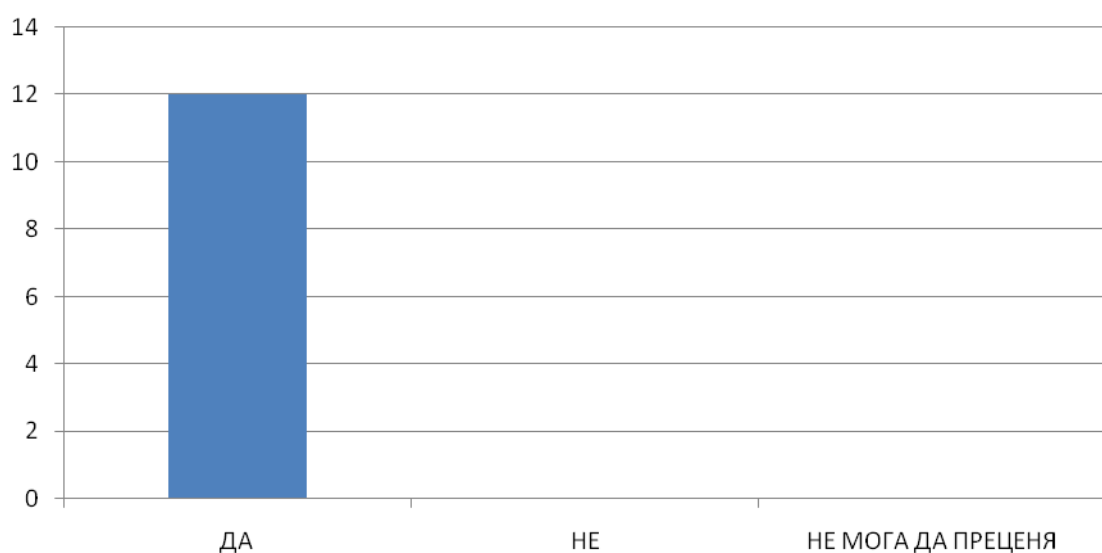
**3. Моля, посочете за колко време бяхте обслужени в
Центъра за административно обслужване**

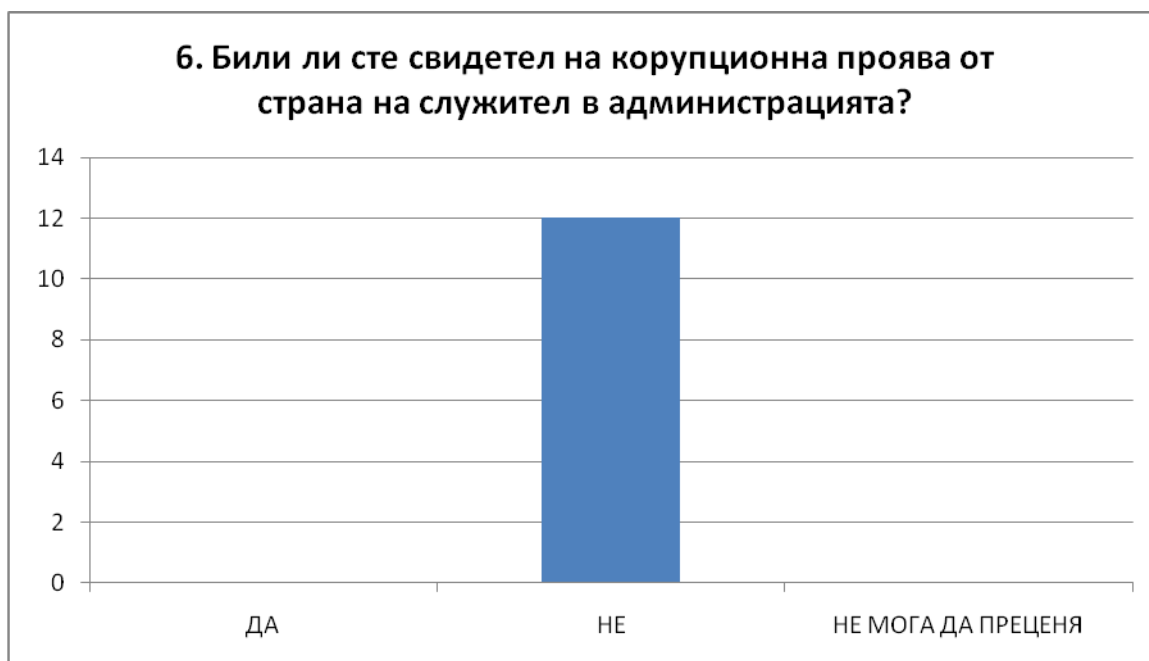


4. Как оценявате качеството на обслужване?



5. Услугата беше ли изпълнена в срок?





Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите, но всъщност има проблем, който се състои в разликата между броя на анкетните карти и броя на посочените отговори. Анкетните карти са разпечатани на един лист А4 двустранно и 3 от 15 карти не са попълвани на обратната страна, където се намират въпроси 4, 5, 6 и позиция 7 предвидена за предложения. На практика това са 20% от попълнените анкети, което е съществено и налага да се вземат мерки или в посока за съдействие на гражданите или анкетата да бъде на една страница.

3. Няма предложения за подобряване на дейността на ЦАО. Напротив има текстове: „обслужването е безупречно”, „няма нужда от предложение, всичко е перфектно”.

Анализирайки този резултат, не може да не си зададем въпрос „Защо хората нямат предложения за подобряване на административното обслужване?” и отговорът се оказва не лесен защото ще бъде изграден на предположения. Налага се впечатлението, че не е разбрано какъв е обхватът на предложенията които могат да бъдат направени. Начинът да се подпомогнат гражданите да направят предложение за подобряване е да им се обясни, че служителите се интересуват от всяка подробност, която пряко или косвено влияе върху удовлетвореността на клиентите, например може да има счупена плочка на входа или помещението да е тъмно за писане или да е студено или респективно горещо съответно през зимата или лятото. Така предразположени гражданите биха оценили нашата загриженост за подобряване качеството на административното обслужване в ЦАО.

Настоящия анализ предполага вземане на управленски решения за подобряване на обратната връзка с гражданите и юридическите лица, ползващи административните услуги на Областна администрация Ловеч, чрез анкетна карта в ЦАО. Служителите в ЦАО трябва да бъдат обучени и стимулирани за подобряване на диалога с гражданите с цел качествено административно обслужване.