М И Н И С Т Е Р С Т В О Н А П Р А В О С Ъ Д И Е Т О

А Н А Л И З

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО, ЗА 2014 г.

Съгласно чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация следва да създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите, както и да изследва удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерство на правосъдието се осъществява от служителите от Звеното за административно обслужване (ЗАО), обособено на партерните етажи в двете сгради на министерството. В една от сградите на партерния етаж в близост до ЗАО е обособена и приемната за граждани. Помещенията са приветливи, просторни, чисти и безопасни, лесно достъпни са за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, като са осигурени: информационни табла с актуална информация, написани на разбираем и достъпен език; добро осветление, вентилация и отопление; място за попълване на заявления, извършване на запитвания, подаване на сигнали, жалби, предложения или молби; удобни места за сядане за чакащите клиенти; свободен достъп за общуване между служителя и потребителите; информационни и други материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, рециклирана хартия и химикалки. На входа за граждани в двете административни сгради са поставени указателни табели на български език.

ЦЕЛИТЕ, КОИТО СИ ПОСТАВЯ ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ СА:

1. Непрекъснато усъвършенстване качеството на административното обслужване, с цел задоволяване нуждите на гражданите и бизнеса чрез прилагане на конкретни механизми, с оглед спазване принципите на комплексното обслужване;
2. Предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране;
3. Изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията

МЕТОДОЛОГИЯ

Със заповед на министъра на правосъдието е утвърдена анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните в Министерство на правосъдието (МП) административни услуги. На видно място в сградите на министерството, находящи се на ул. „Славянска“ № 1 и ул. „Аксаков“ № 5, са поставени копия от анкетната карта, достъпни за ползвателите на предоставяните от министерството административни услуги.

Реализираното проучване обхваща периода 01.01.2014 г. – 31.12.2014 г., на база попълнение и обработени 36 броя анкетни карти.

Целта на изследването е да се определи оценката на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на МП, относно качеството на обслужване, начина и времето за получаване на информация в звената за административно обслужване в сградите на министерството.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги, предоставяни от администрацията на Министерството на правосъдието – физически и юридически лица, и е на доброволен принцип за участие чрез попълване на анонимна анкетна карта.

Анкетната карта съдържа 13 въпроса, групирани в няколко основни направления: начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; времето за получаване на информацията или подаване/получаване на документи; оценка на отношението на служителите от администрацията на министерството към гражданите; обща информация за анкетирания и мнения, коментари и препоръки за подобряване на обслужването.

Част от въпросите в анкетната карта са от типа „въпрос с избор на отговор с няколко възможности“. Има и отворени въпроси, което дава възможност за изказване на мнения и препоръки в свободна форма и напълно анонимно.

БРОЙ НА ПОПЪЛНЕНИТЕ КАРТИ

В проучването са участвали 36 анкетирани лица, като 50 % от анкетираните са от женски пол и 50 % от мъжки пол.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

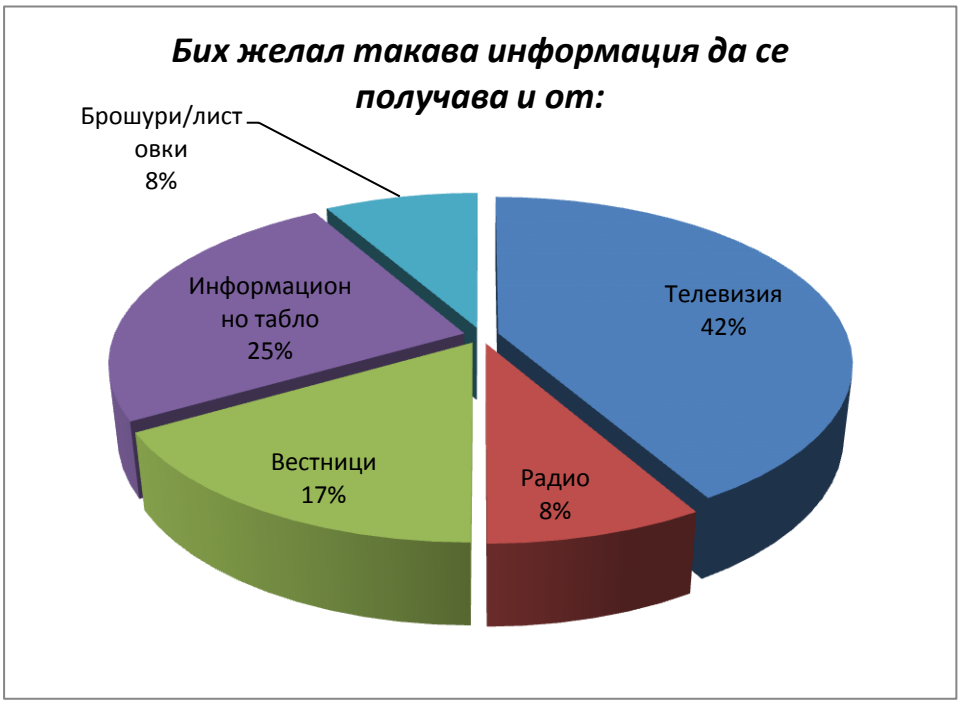
***Забележка**: Посочените в анализа проценти надвишават в някои случаи сто процента, тъй като част от анкетираните са посочили на места повече от един отговор.*

Въпрос 1. По какъв начин получихте информация за предоставяните от Министерство на правосъдието услуги:

***Първоначално получих информация от*:**

Около 49 % от анкетираните граждани сочат като източник на първоначална информация интернет и само 2 % от анкетираните са получили информация от телевизионните канали.

Бих желал такава информация да се получава и от *(можете да отбележите повече от един отговор)* ***:***

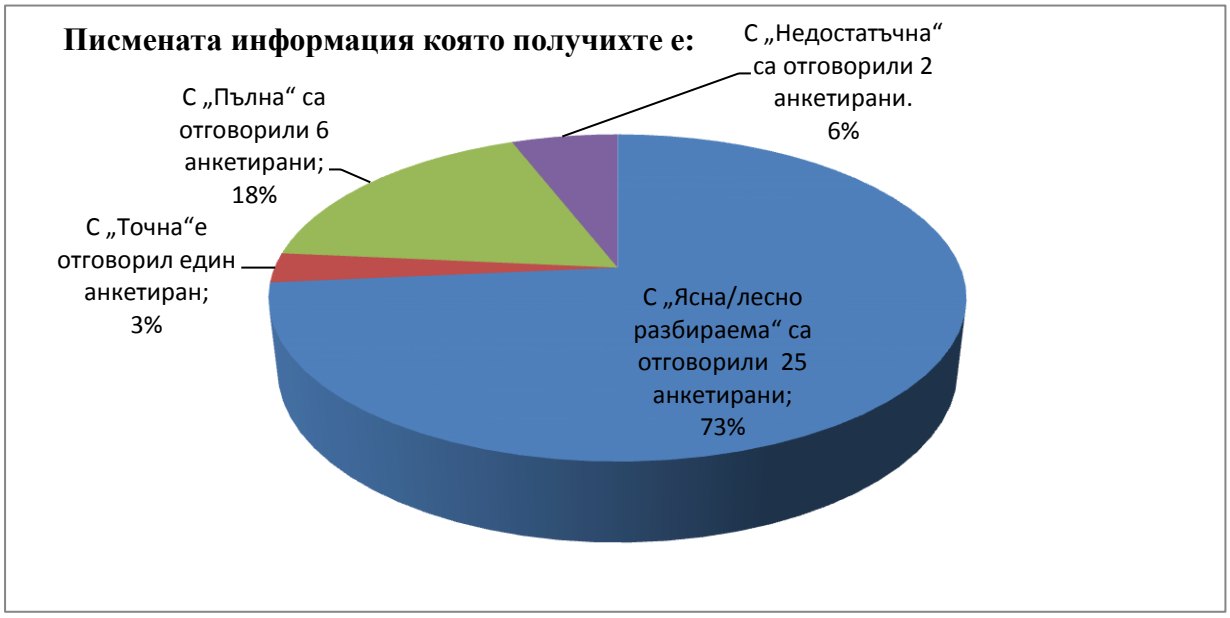


Около 42 % от анкетираните граждани биха искали да се информират чрез телевизионните предавания, а 8 % от анкетираните разчитат на брошури и листовки.

Въпрос 2. Лесно ли получихте информация за начина на предоставяне на услугите?

Повече от половината от анкетираните са отговорили положително на този въпрос, и само 3 % са срещнали трудности при получаване на информация за начина на предоставяне на услугите.

Въпрос 3. Писмената информацията, която получихте е:



Въпрос 4. Устната информация, която Ви предоставиха служителите е:

61 % от анкетираните са отговорили, че информацията, която са получили от служителите в звената за административно обслужване е ясна, точна и лесно разбираема, и само 3 % не са доволни от устната информация, която са получили.

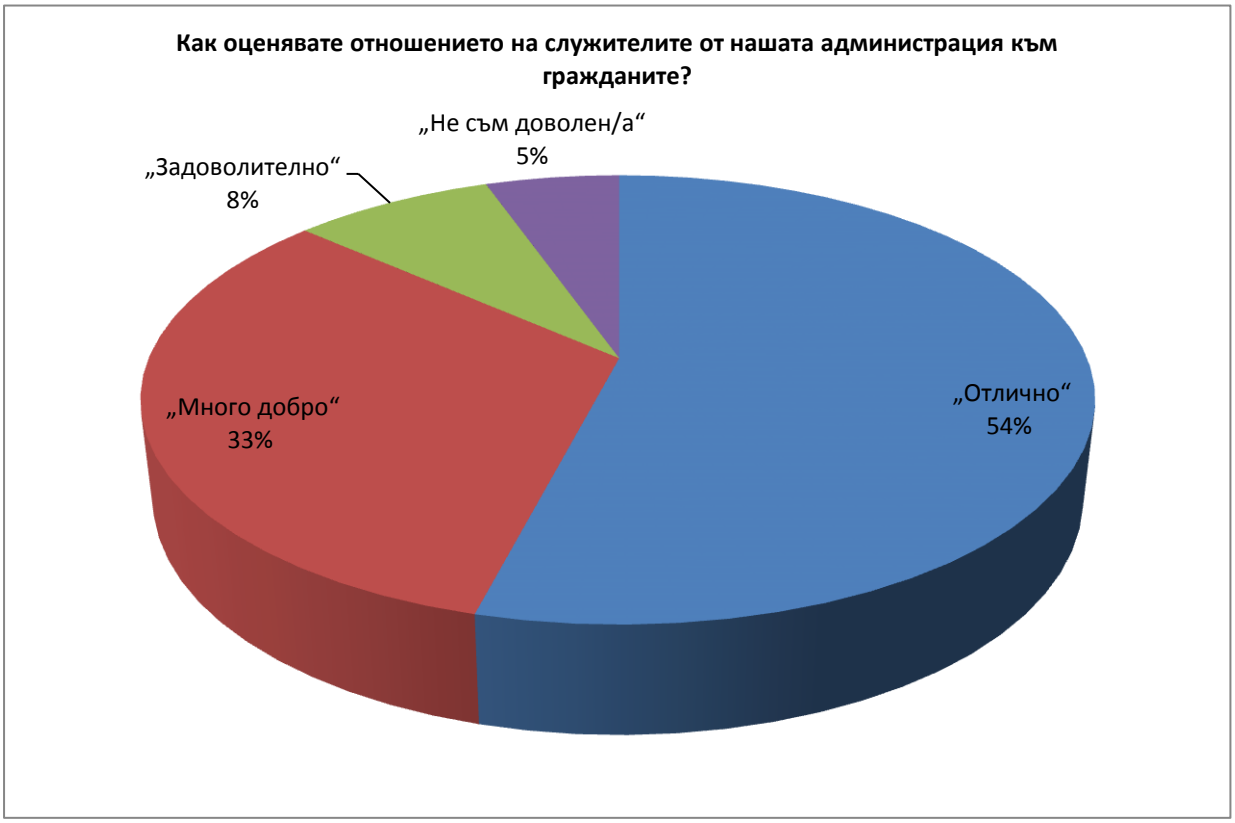
Въпрос 5. В какъв срок Ви бе предоставена услугата?

За 85% от анкетираните услугата е била предоставена в нормативно определения срок, а само на 3 % процента от анкетираните са отговор „Под нормативно установения срок“.

Въпрос 6. Колко време отне получаването на исканата от Вас информация или подаването/получаването на документи?

Над 80 % от анкетираните са обслужени (за получаване на исканата информация или подаване/получаване на документи) за около 10 минути. Изискването, разписано в Хартата на клиента е, посетителите да бъдат приети и обслужени в рамките на 10 минути.

Въпрос 7. Как оценявате отношението на служителите от нашата администрация към гражданите?



Процента на удовлетворените клиенти е доста висок: над 54 % от анкетираните твърдят, че отношението на служителите от ЗАО е отлично, а 5% не са доволни.

Въпрос 8. Ако сте недоволен от обслужването, моля посочете звеното, в което работи длъжностното лице към което имате забележки:

„Няма такива служители“; „Доволна съм“; „Много съм доволен“; „Деловодство 1 гише“.

Повечето от анкетираните не са попълнили въпроса.

Въпрос 9. Какви препоръки бихте дали за подобряване на обслужването на гражданите в нашата администрация:

По отношение на предоставените услуги:

„Да се направи банково гише, за да няма банкови такси, които са по-скъпи от административните“; „Нямам“; „Съкращаване на срока за заверка на документите“; „Отлично качество на предоставените услуги“;

По отношение на „обслужване на едно гише“:

„Обслужването е на отлично ниво“; „Да продължават в същия дух, изчерпателни и любезни“; „Да бъдат все така компетентни, бързи и точни“; „Служителите да са по-любезни“; „Отлично качество на служителите на „обслужване на едно гише“ от служителите Албена Ангелова и Мария Ленгерова - Любомирова и други“; „Да се обслужват гражданите на всички гишета за да не се получават опашки от чакащи само на едно определено гише“; „повече дейности по интернет“.

Други:

„Възможност за онлайн справка за движението на документ, а да не се налага лично идване за получаване на информация“.

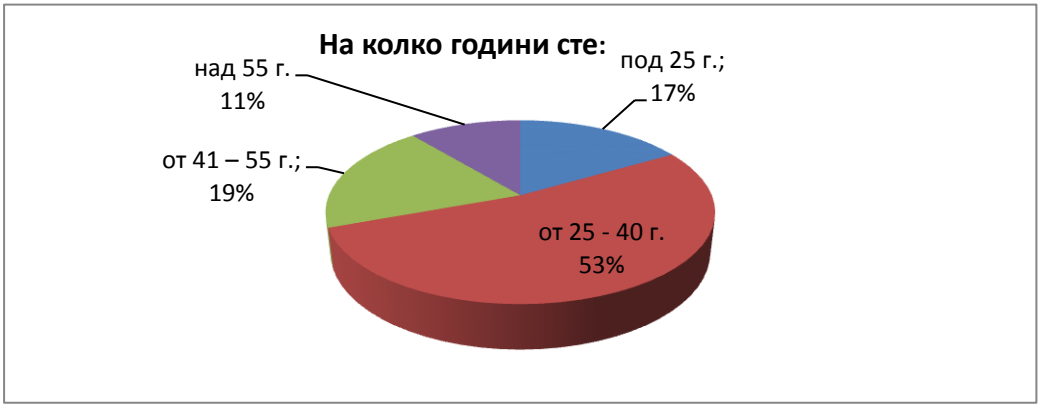
Чрез този открит въпрос от анкетата се дава възможност на гражданите пряко да изразят своето желание за подобряване на административното обслужване с даване на конкретни препоръки.

Социална и демографска характеристика на анкетираните:

Въпрос 10. Вие сте? О мъж О жена

50 % от анкетираните са от женски пол и 50 % от мъжки пол.

Въпрос 11. На години?



Над 70 % от попълнилите анкетната карта са в трудово-активна възраст – между 25 и 55 години, а само 11 % над 55 години.

Въпрос 12. С образование?

64 % от анкетираните са със висше образование и само 33 % със средно образование.

Въпрос 13. Място за Вашето мнение, коментар и препоръки.

Втори открит въпрос от анкетата (след Въпрос 9), с който този път се търсят по-общи мнения и впечатления от анкетираните.

Част от анкетираните са отговорили на въпроса като са дали следните отговори:

„Ако навсякъде в държавната администрация обслужването е като в МП, гражданите нямаше да имаме никакви проблеми, с необходимите им услуги, предоставяни от администрацията“;

„Всичко е отлично организирано“;

„Гр. София, ул. „Аксаков“ – Служителите са много любезни, особено на гише 1, 3 и 4“.;

„Искаме работата на Министерство на правосъдието да преразгледа начина на получаване на българско гражданство за граждани на Македония.“;

„Обслужването на едно гише е добро. Да се изведат повече услуги в интернет“;

“Служителите бяха много любезни, обработката на документите беше изключително бърза. Получената устна справка отговори на всичките ми очаквания. Благодаря на служителите от деловодството.“;

„Отлично обслужване на служителите от деловодството на Министерство на правосъдието“;

„Таксите е добре да се плащат тук, а не хората да ходят по разни банки и допълнително още да плащат банкови такси. Разкарването от служба до служба би могло лесно да се избегне“;

„Да са по-любезни и по-компетентни“;

„Отлично обслужен“;

„Само така да продължават“;

„Отлично отношение на служителя към хората“.

На този въпрос 2/3 от анкетираните не са направили предложения и коментари за подобрения, вероятно поради липса на такива или поради невъзможност да извършат преценка.

КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от администрацията на Министерството на правосъдието, категорично дават положителна оценка на административното обслужване. Този извод се базира на преобладаващите положителни оценки за нивото и качеството на обслужване и на предоставената информация, както и на подчертаното задоволство от отношението на служителите към гражданите.

Значително мнозинство от анкетираните посочват, че устната и писмената информация, която са получили, е разбираема, точна и пълна. Високата оценка се допълва от декларираната почти пълна липса на трудности при получаване на информация за начина на предоставяне на услугите.

Резултатите от анкетата сочат безспорна удовлетвореност от времето, необходимо на ЗАО за извършване на административното обслужване. За 85% от анкетираните административната услуга е била предоставена в нормативно определения срок. Над 80 % от анкетираните са обслужени (за получаване на исканата информация или подаване/получаване на документи) за около 10 минути. Тук резултатите от проучването потвърждават, че в ЗАО се спазва разписаният в Хартата на клиента ангажимент – посетителите да бъдат приети и обслужени в рамките на 10 минути. В ЗАО са създадени необходимите материални и технологични условия и оптимална организация за правилно прилагане принципите на доброто административно обслужване.

Във връзка с направените предложения, коментари и препоръките, дадени от страна от потребителите на административните услуги, може да се направи извода, че в ЗАО трябва последователно и непрекъснато да продължи работата за:

- Предоставянето на комплексни услуги (да се организира предоставянето на услуги, така, че от гражданите да се изискват все по-малко и по-малко документи, докато се достигне до варианта услугата да се получава само със заявление);
- Развитие на комуникационните умения на служителите за работа с потребители;
- Съгласуваност в работата на служителите от фронт и бек офиса за усъвършенстване на процесите по предоставянето на административни услуги;
- Взаимозаменяемост на служителите от фронт – офиса с цел оптимизиране на организацията на работа по административното обслужване.