

Измерване качеството на административното обслужване в област Плевен

Декември 2021г.

clientX

Цели и методология

Цели на проучването:

- Sales - да се оцени качеството на обслужване в „Център за административно обслужване“ в област Плевен

Методология

- Sales – Качествени проучвания на служители в Областна администрация - Плевен

Скала за оценяване

Въз основа на опита и практиките е определена следната скала за оценяване на резултатите:

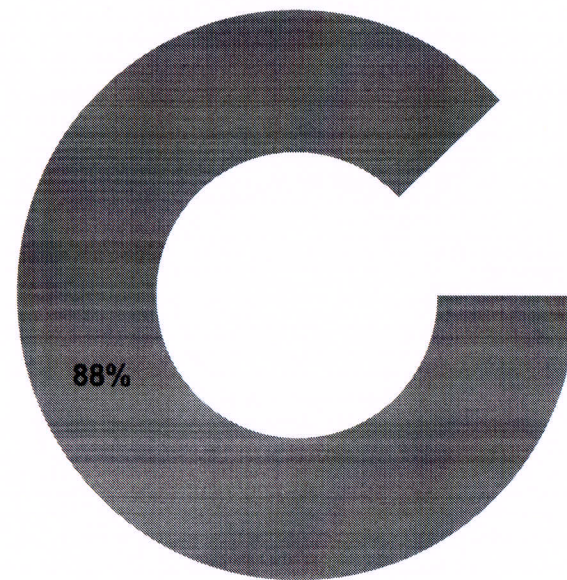
- > 85% - попадат в **отлично** ниво на представяне;
- 75% – 85% - оценени **високо**;
- 60% – 74% - **средни** резултати;
- < 60% - в рамките на **ниското** представяне.

Изводи

- Цялостното представяне на административното обслужване в област Плевен е в рамките на отличното ниво – 91%.
- Двата големи блока от въпроси – „Достъп и удобства“ и „Информираност и комуникация“ регистрират отлични резултати, съответно 88% и 95%.
- Повечето въпроси от блок „Достъп и удобства“ са оценени на 100%, като единствените пропуски са свързани с наличието на лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис, оценен отлично в 3 от 4-те проверки, удобства на разположение на гражданите, оценени на 67%, и налични образци за попълване на бланки с резултат от 50%.
- Служителите са се справили отлично с голяма част от въпросите, свързани с обслужването на клиентите. Всички са поздравили учтиво, отнесли са се с уважение, комуникирали са ясно и разбираемо и на база полученото обслужване са оценени с 10 от 10 по скалата за удовлетвореност.
- Основните пропуски са свързани с възможността да се отговори на момента на запитването, постигащо резултат от 50%, както и с бързината на обслужване. Двама клиенти са били обслужени в рамките на 5 минути, а другите двама – между 5 и 10 минути.

Достъп и удобства

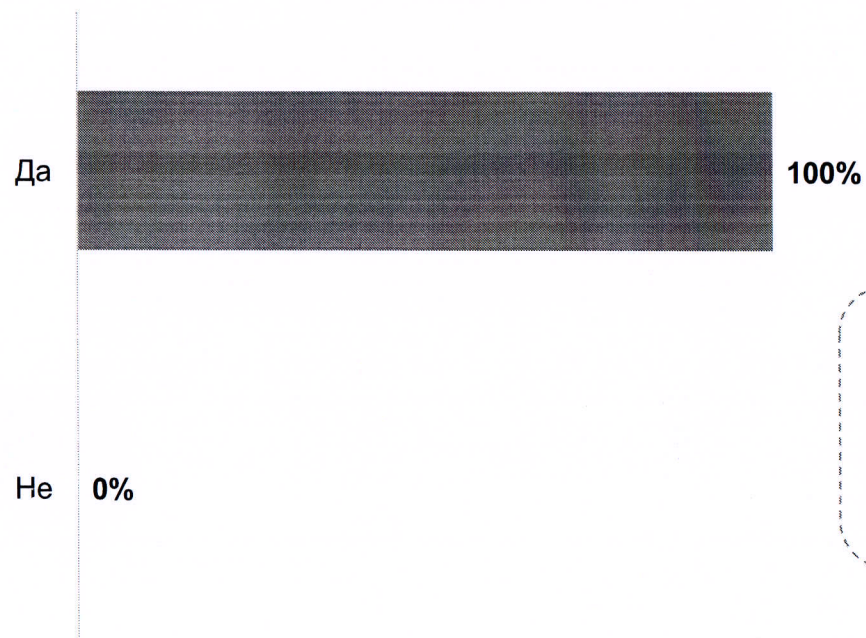
Общ резултат



Блокът „Достъп и удобства“ е оценен отлично с резултат от 88%.

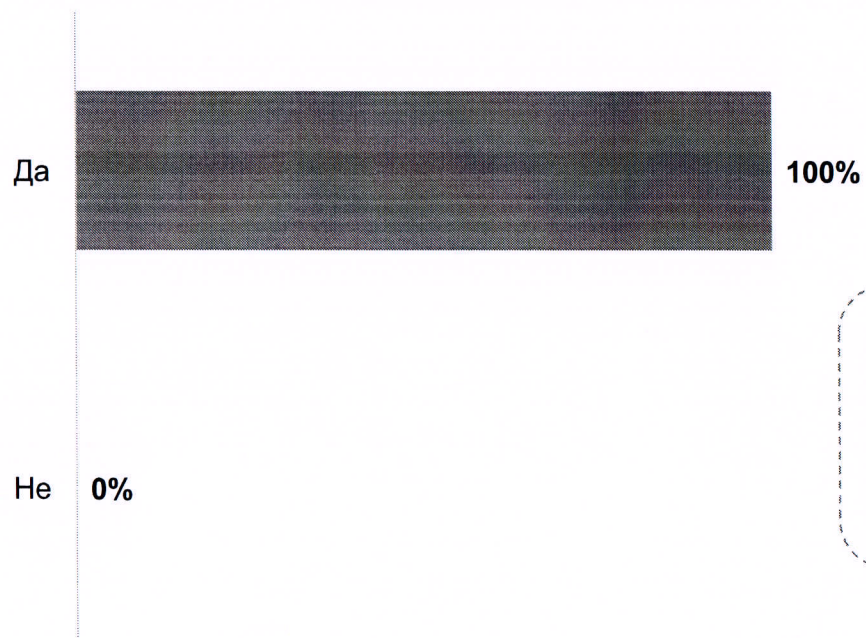
clientX

Достъпът до областната администрация улеснен ли е за гражданите?



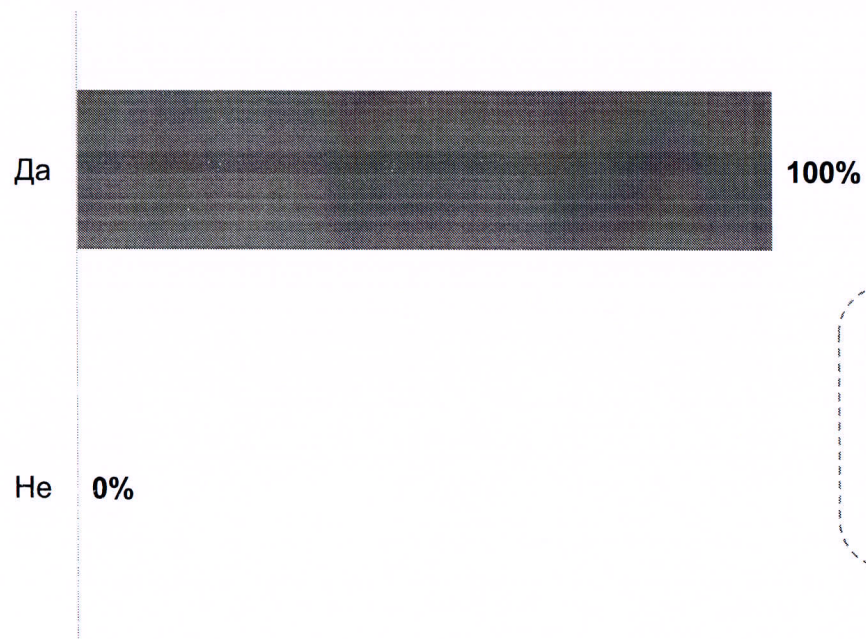
Данните показват, че достъпът до областната администрация е бил улеснен за гражданите.

Има ли в близост налични места за паркиране за граждани с автомобили?



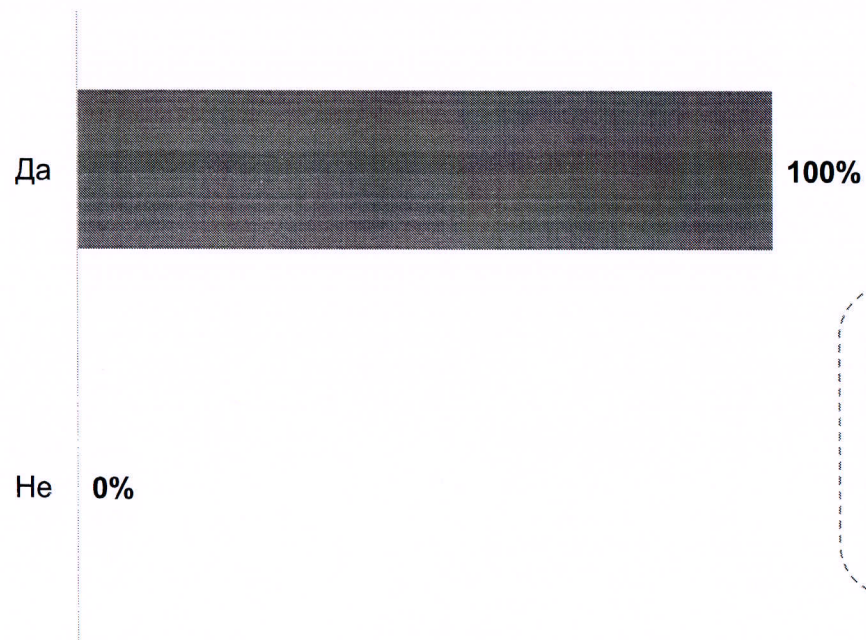
Според всички тайни клиенти е имало в близост налични места за паркиране на граждани с автомобили.

Имаше ли ясно указано работно време на административния център за обслужване на клиенти?



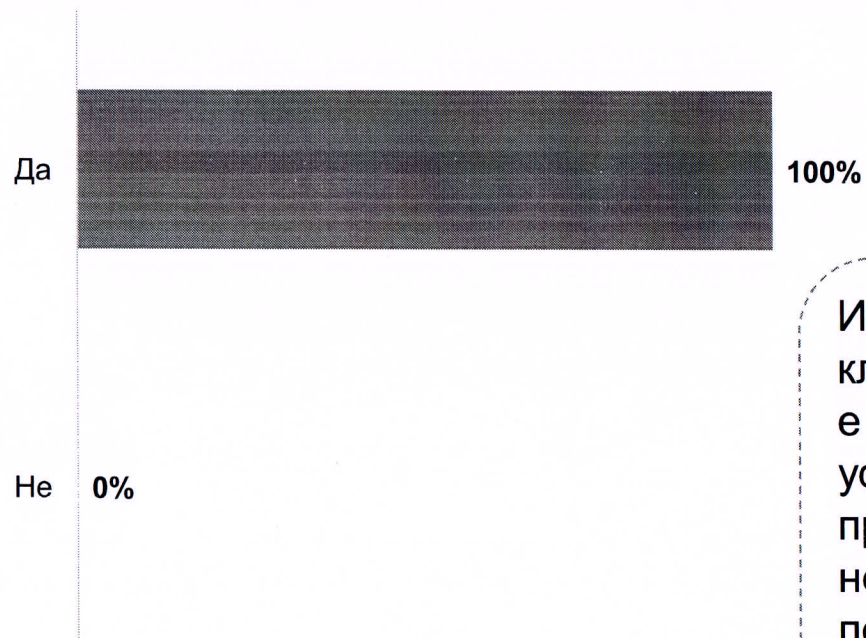
Работното време на административния център за обслужване на клиенти е било ясно указано.

Имаше ли ясно указани табели, които лесно и бързо да насочват клиентите към гишетата за обслужване?



Данните сочат, че е имало ясно указани табели, които лесно са насочвали клиентите към гишетата за обслужване.

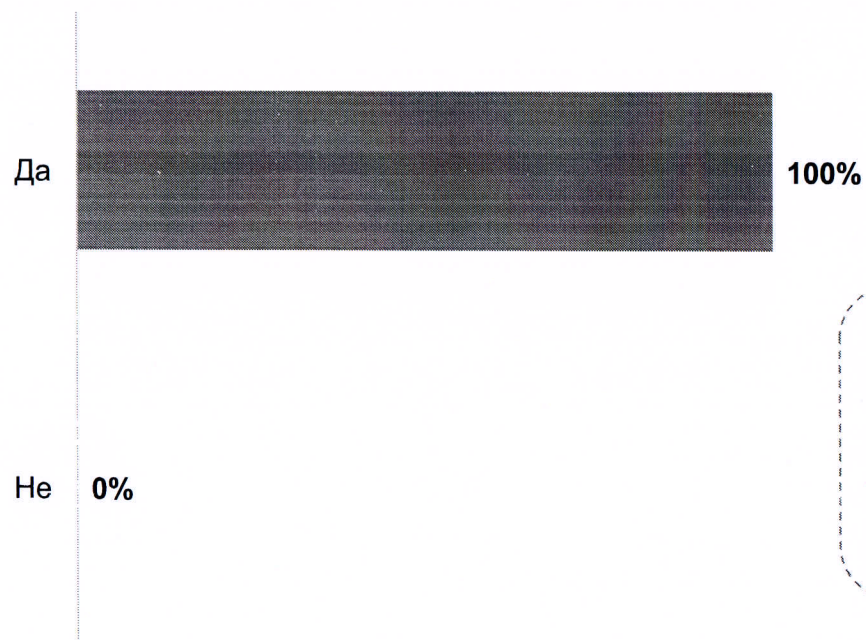
Имаше ли осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца?



И четиримата тайни клиенти са посочили, че е имало осигурени условия за достъп и придвижване на хора в неравностойно положение, инвалидни колички, колички за деца.

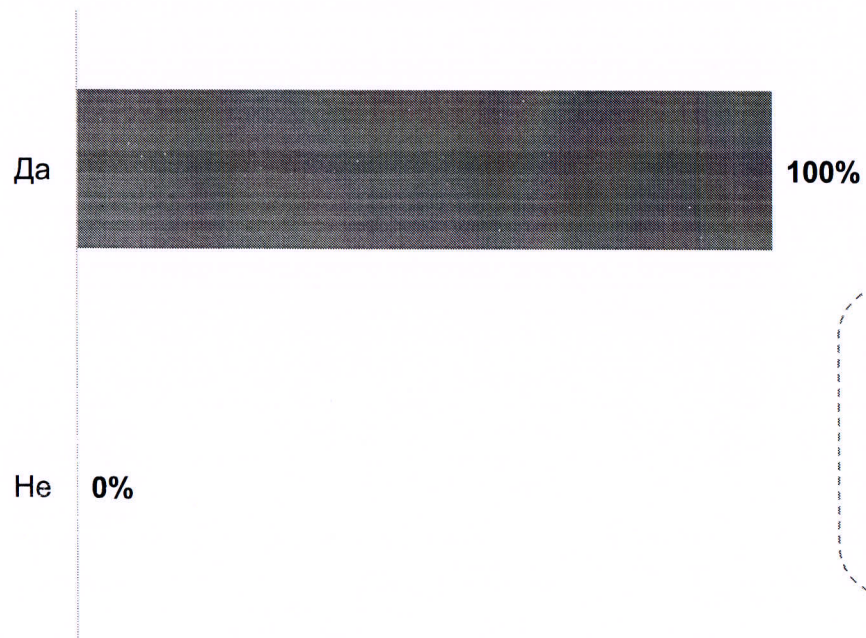
clientX

Имаше ли налична информация за спазване на противоепидемичните мерки на територията на центъра?



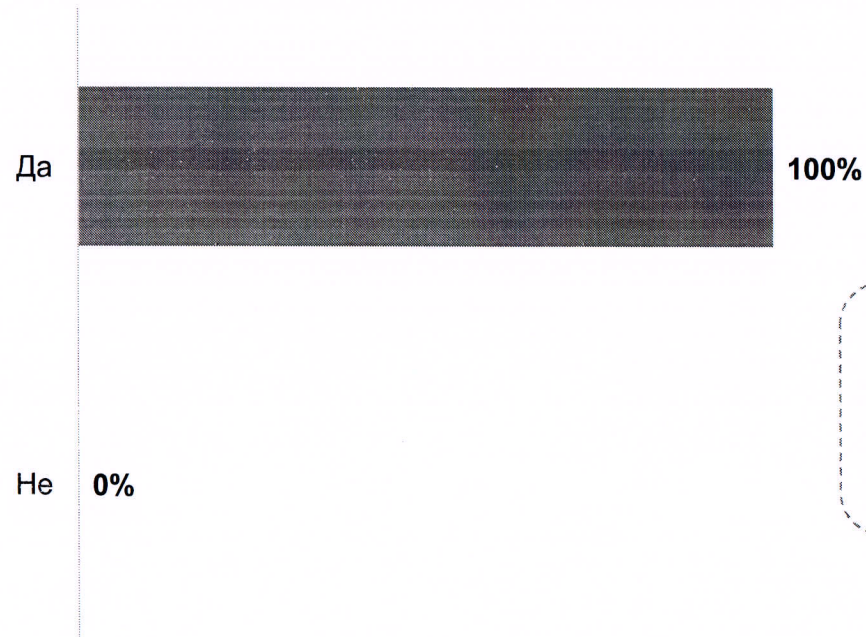
Според направените проверки, на територията на центъра е имало налична информация за спазване на противоепидемичните мерки.

Имаше ли налични дезинфектанти за ползване от клиентите на центъра?



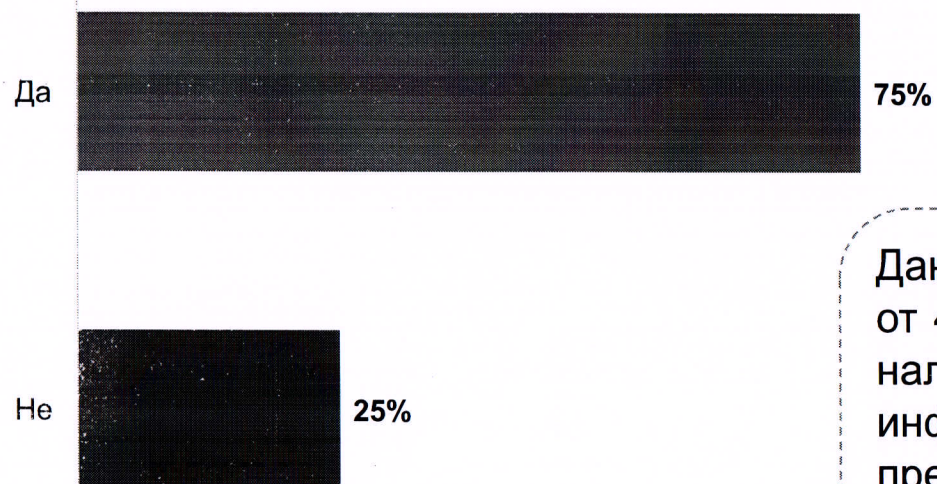
Данните показват, че наличието на дезинфектанти за полване от клиентите на центъра регистрира отличен резултат от 100%.

Беше ли чисто в центъра за обслужване на клиентите?



Според четиримата тайни клиенти, в центъра за обслужване на клиентите е било чисто.

Имаше ли налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти на електронно табло или на хартиен носител?



Данните показват, че в 3 от 4-те проверки е имало налична лесно достъпна информация за предлаганите услуги и ценоразпис в зоната за изчакване на клиенти.

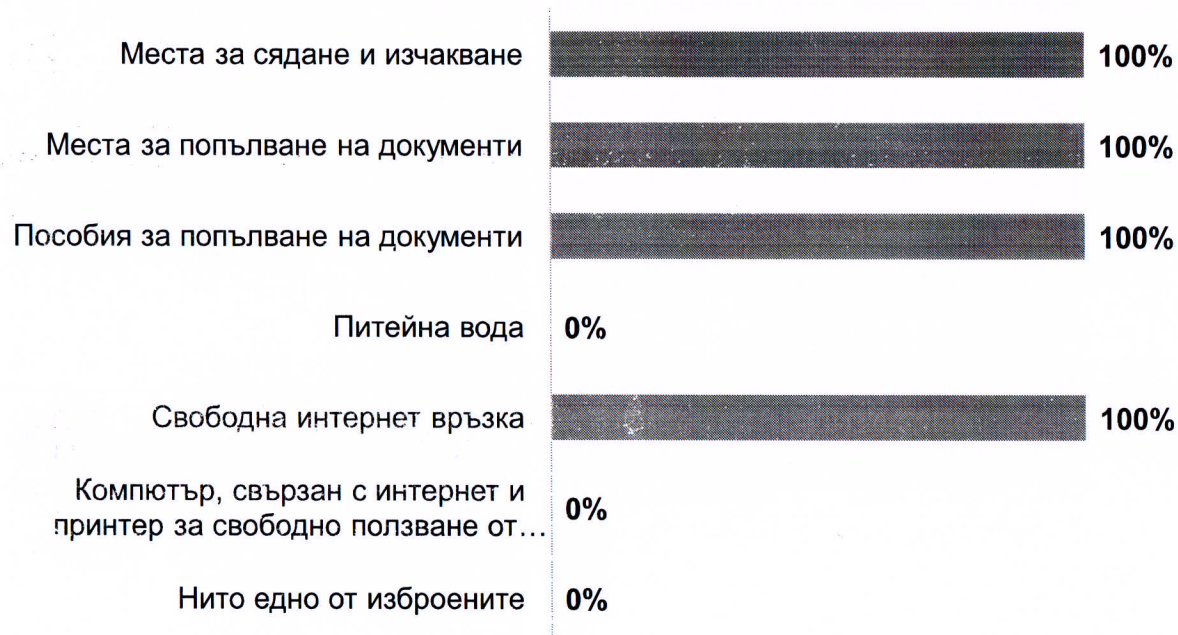
clientX

Имаше ли налични образци за попълване на различни бланки на достъпно място, които да дават информация на клиентите как лесно да попълнят?



Двама от проверяващите са посочили, че е имало наличие на образци за попълване на различни бланки на достъпно място, докато другите двама не са успели да ги видят.

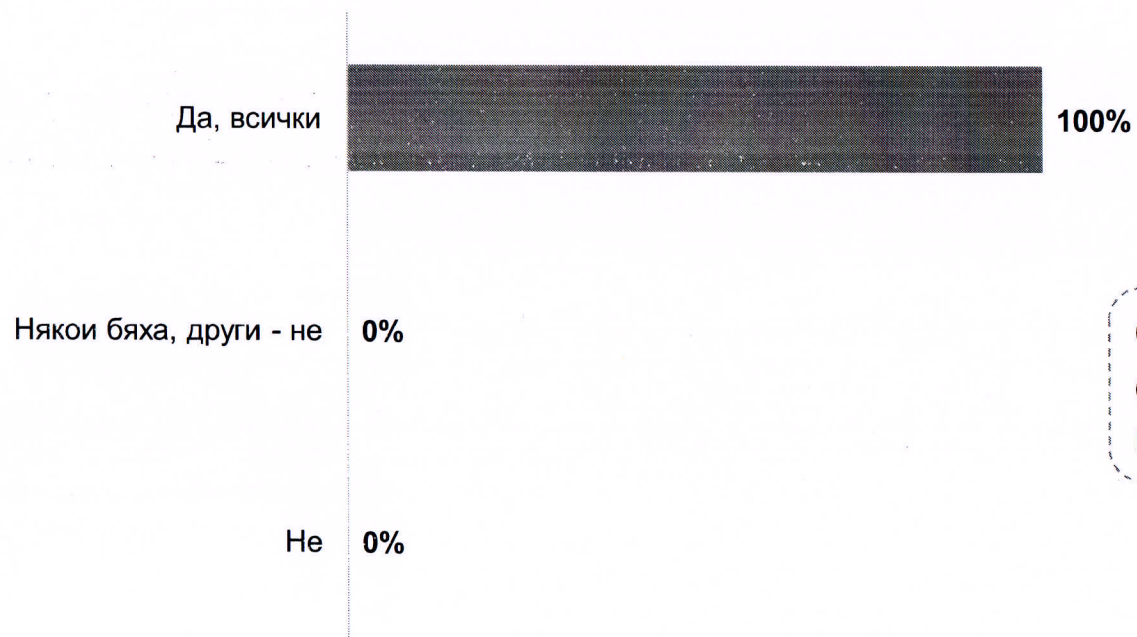
В центъра за обслужване на клиенти имаше ли на разположение на гражданите следните удобства?



В центъра за обслужване е имало места за сядане, места за попълване на документи, пособия за попълване на документи, както и свободна интернет връзка. Пропуските са свързани с липса на питейна вода, както и компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване на гражданите.

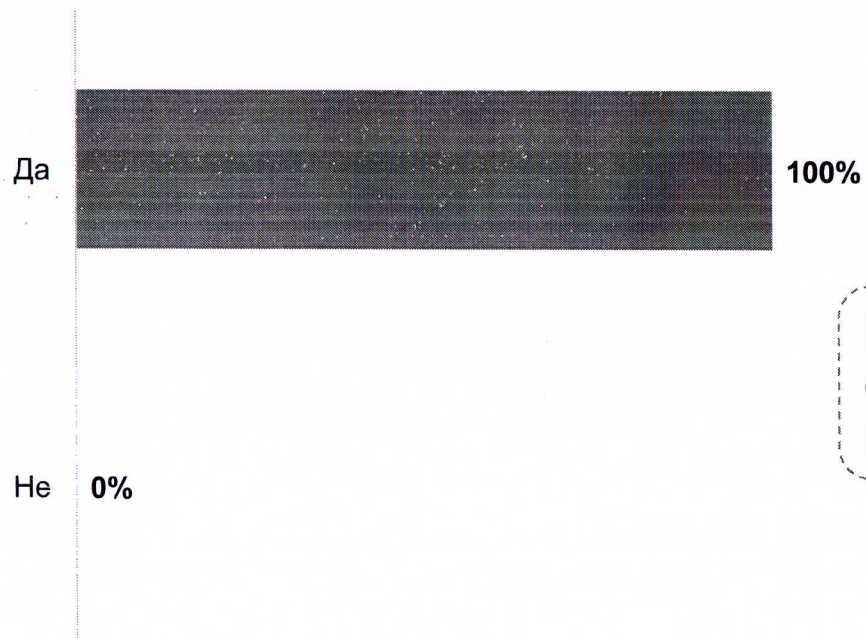
clientX

Служителите бяха ли облечени в делово облекло?



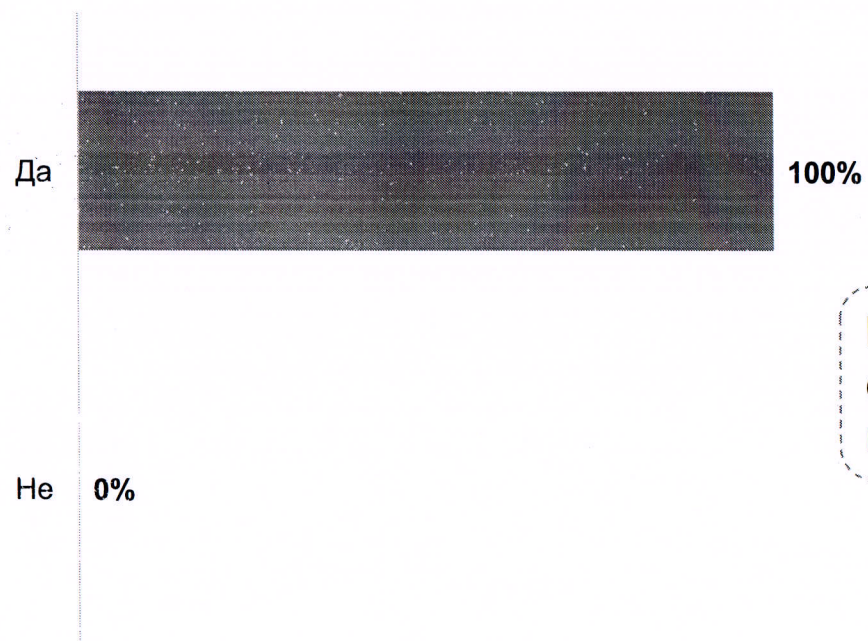
Според данните, всички служители са били облечени в делово облекло.

Служителите носеха ли баджове?



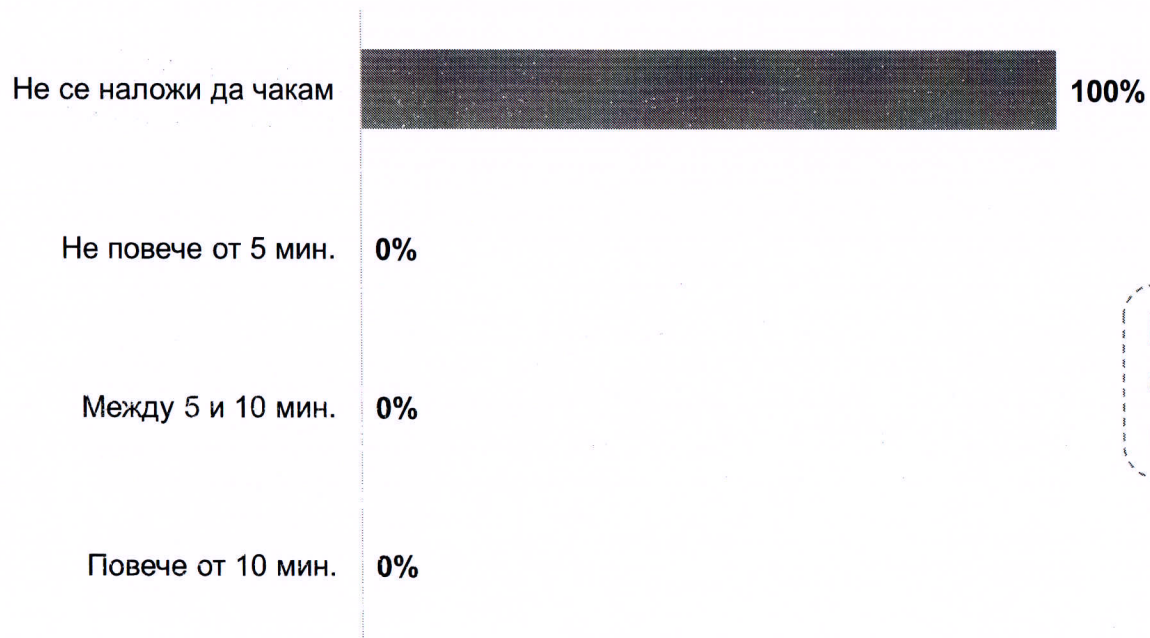
Носенето на баджове от страна на служителите е било изпълнено във всички случаи.

Служителите носеха ли предпазни маски?



И в четирите проверки
служителите са носели
предпазни маски.

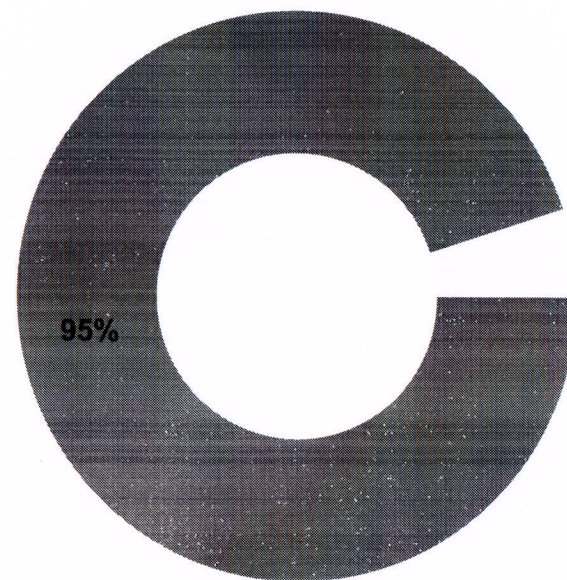
Колко време се наложи да чакате преди да бъдете обслужени?



Всички тайни клиенти са били обслужени веднага и не се е наложило да чакат.

Информираност и комуникация

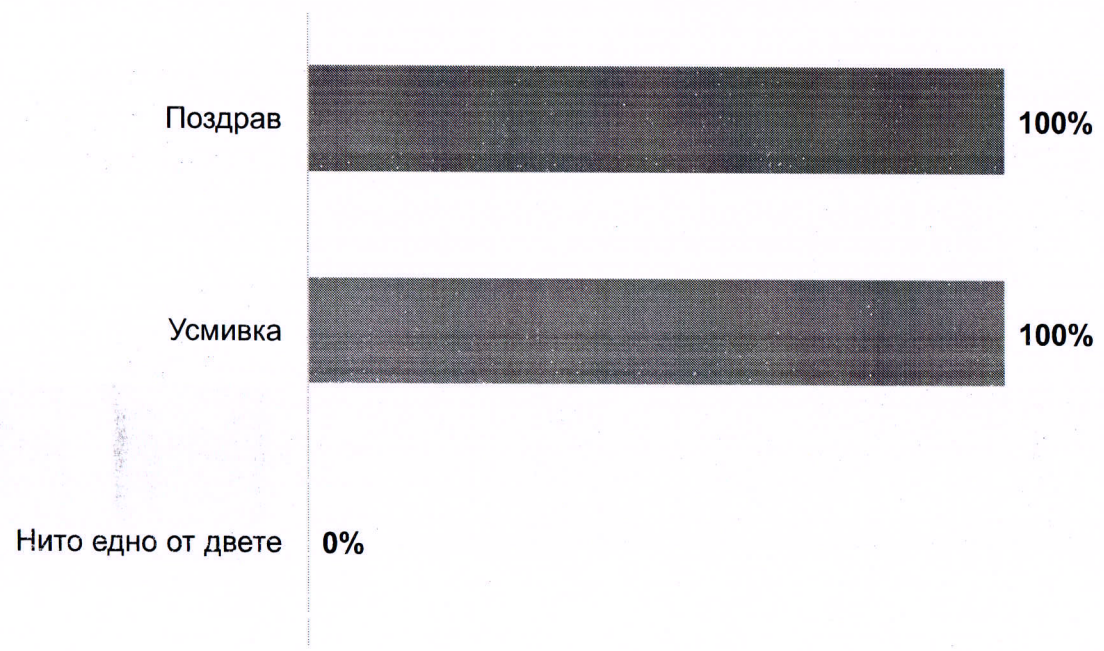
Общ резултат



Блокът „Информираност и комуникация“ регистрира резултат в рамките на отличното ниво – 95%.

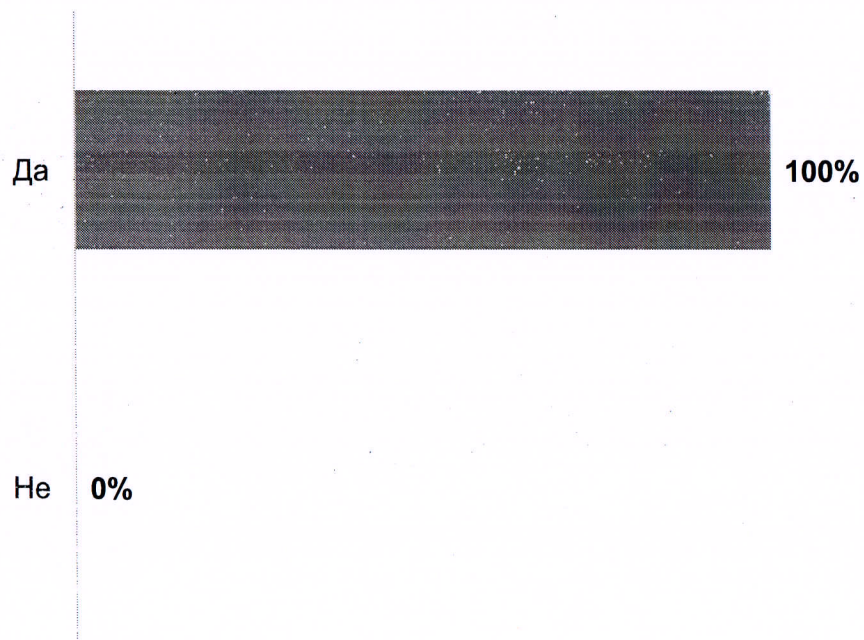
clientX

Бяхте ли поздравени любезно и с усмивка от служителят на гишето?



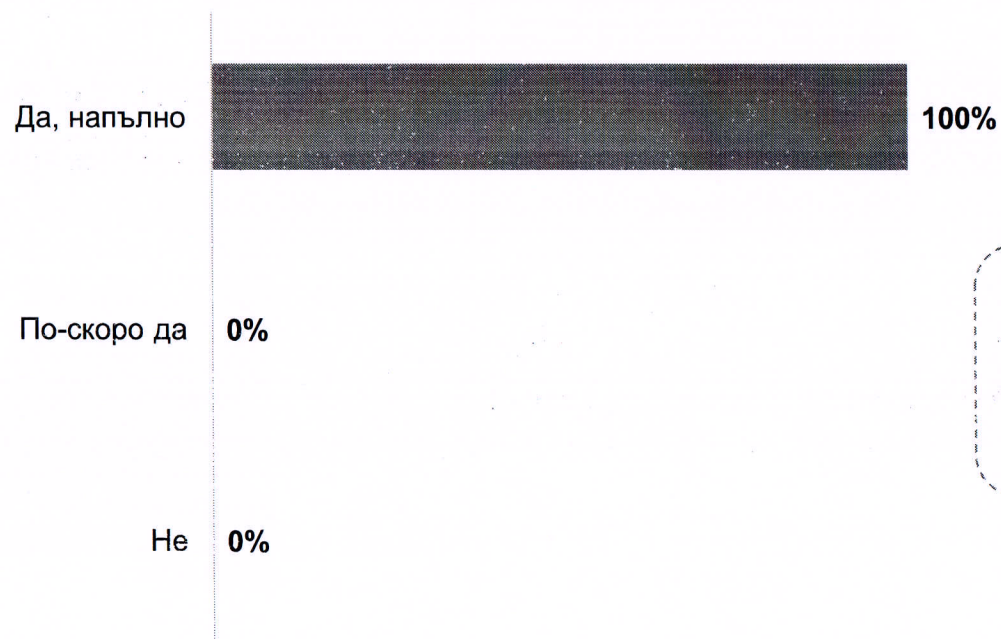
Данните показват, че служителите са били изключително любезни – всички те са направили поздрав с усмивка.

Обслужването Ви като клиент усещаше ли се като приоритет на служителя зад гишето?



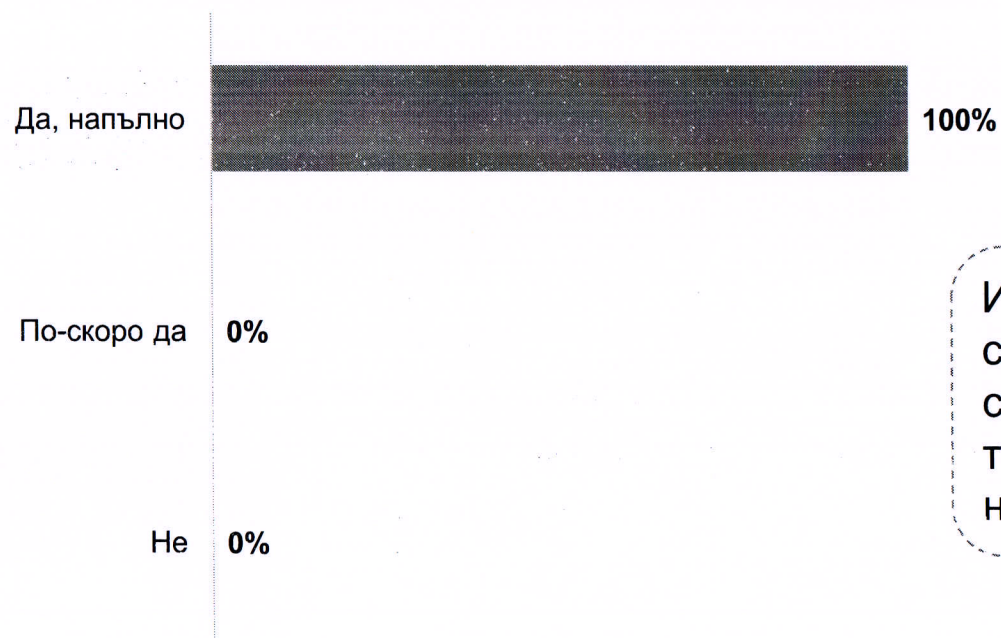
Резултат от 100% е получило обслужването на клиентите, което се е усещало като приоритет на служителя зад гишето.

Служителят отговори ли на всичките Ви въпроси уверено и компетентно?



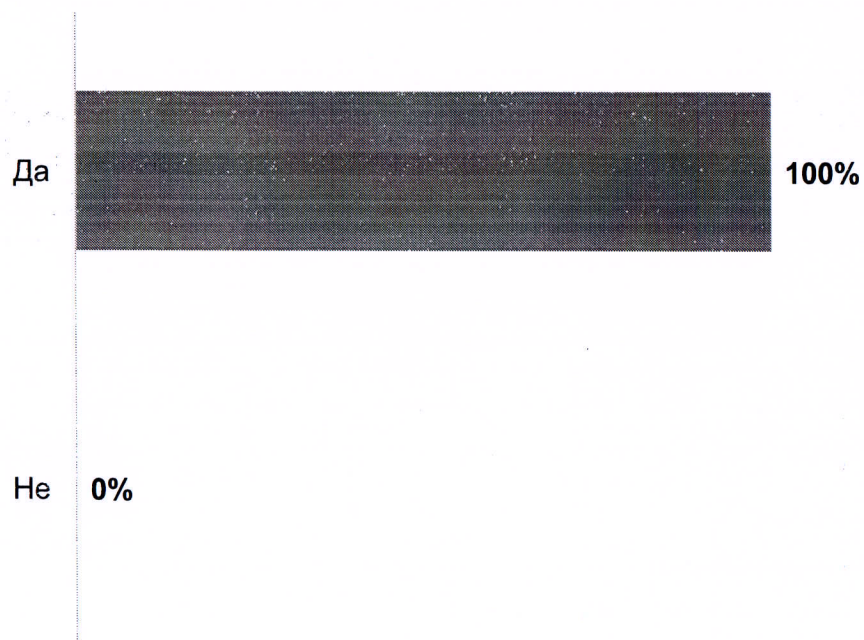
Според данните, всички служители са отговорили на въпросите на клиентите уверено и компетентно.

Служителят отнесе ли се с уважение и търпение към Вас по време на обслужването?



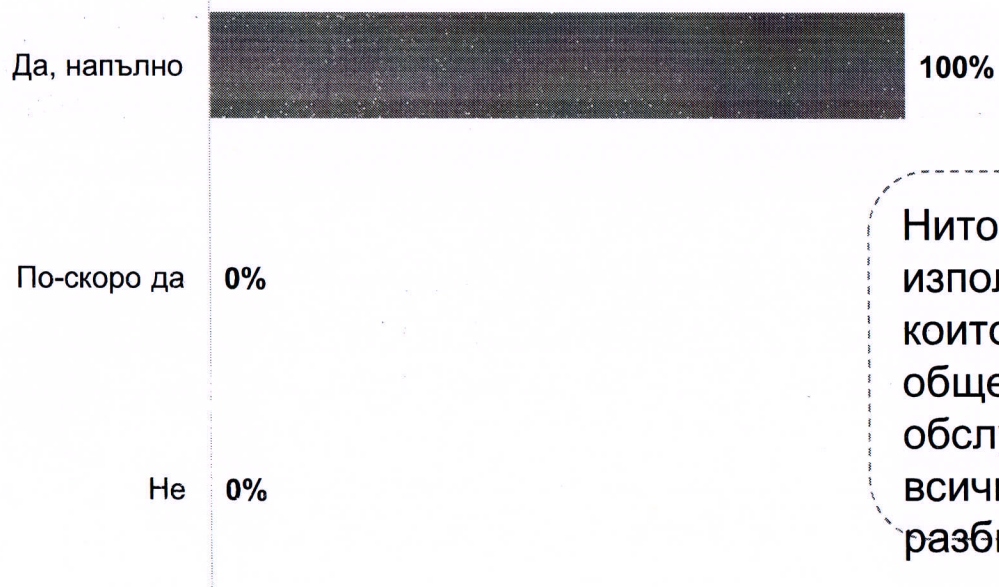
И четиримата тайни клиенти споделят, че служителите са се отнесли с уважение и търпение към тях по време на обслужването.

Служителят оказа ли помощ/предложи ли помощ за попълване на документи, ако това е необходимо?



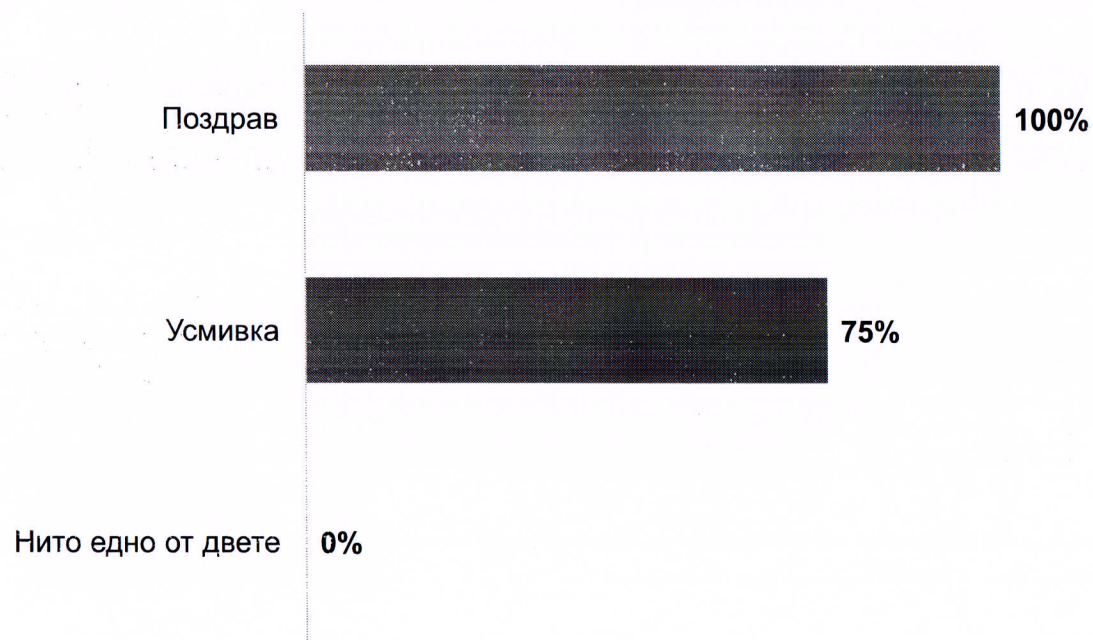
Данните сочат, че в случаите, в които е било необходимо, служителите са оказали помощ за попълване на документи. Това се е случило в две от проверките.

Комуникацията със служителя беше ли ясна и лесно разбираема - без използване на термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост?



Нито един от служителите не е използвал термини и съкращения, които не са ясни за широката общественост по време на обслужването си, а напротив – всички са комуникирали ясно и разбираемо.

Бяхте ли изпратени любезно и с усмивка от служителя на гишето?



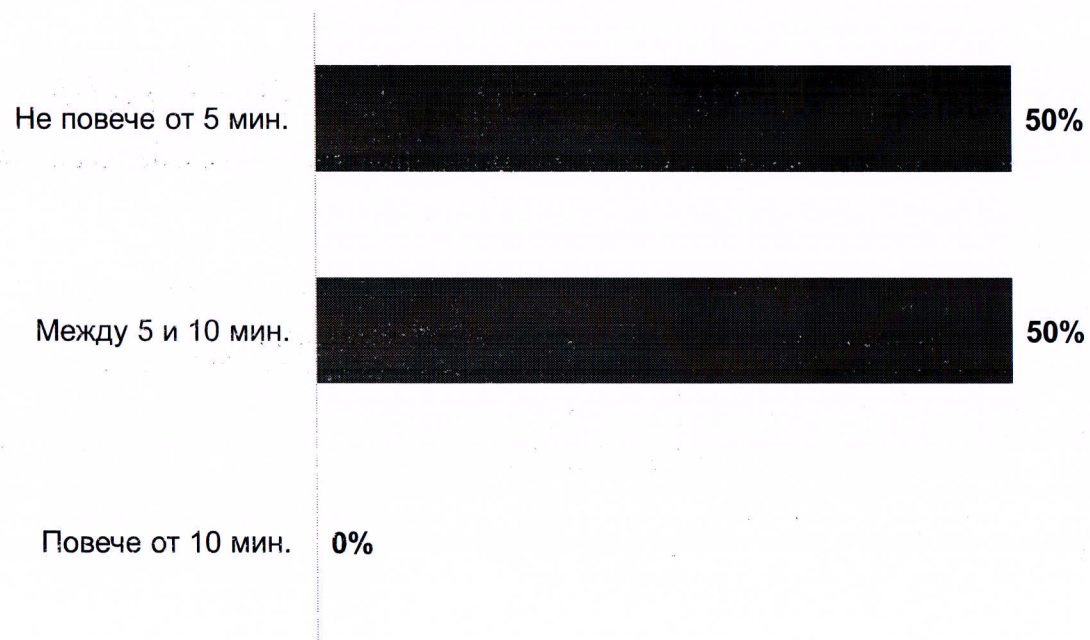
Всички клиенти са били изпратени с поздрав от служителите, докато 3-ма от тях са били изпратени и с усмивка.

Беше ли възможно да се отговори на запитването Ви на момента и на място - без да се налага да се редите на други гишета или да изчаквате за отговор?



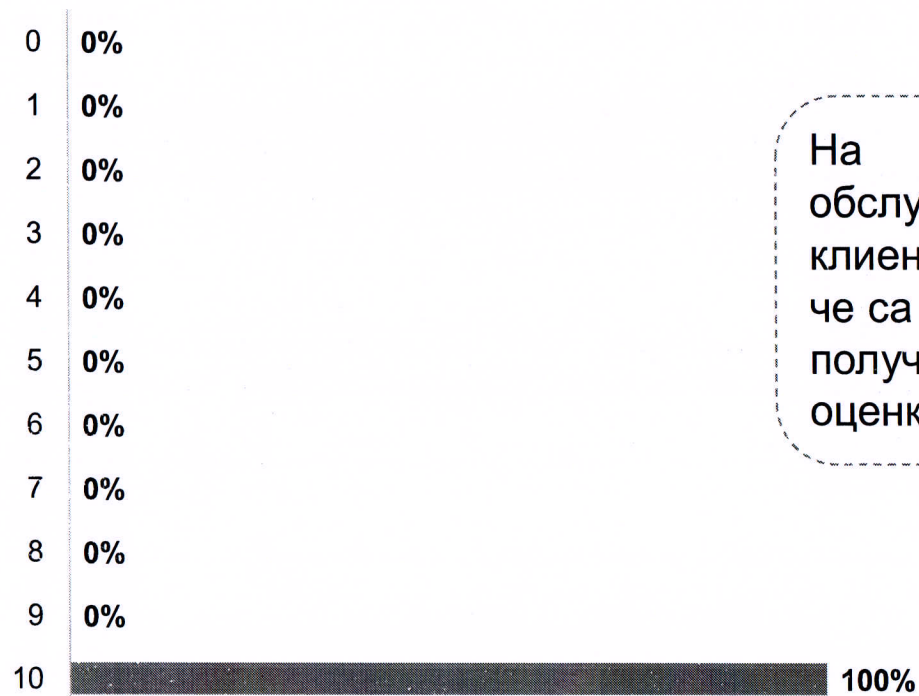
Според данните, при две от проверките не е било възможно да се отговори на запитването на момента и на място – без да се налага клиентът да се реди на други гишета или да изчаква за отговор.

За колко време бяхте обслужени на каса?



Служителите са обслужили двама от тайните клиенти в рамките на не повече от 5 минути, а останалите двама – между 5 и 10 миинути.

Доколко удовлетворени останахте от полученото обслужване?



На база цялостното обслужване, и четиримата клиенти категорично заявяват, че са напълно удовлетворени от полученото обслужване и дават оценка 10 от 10.

Благодарим за доверието!

clientX



Адрес: Бизнес център Лабиринт
ул. Проф. П. Дертлиев №25, ет. 4
1324 София

Тел.: +359 2 8 100 176

Email: office@client-x.com

Website: www.cient-x.com