



ОБЩИНА “МАРИЦА” – ОБЛАСТ ПЛОВДИВ



ОДОБРИЛ: /п/

Надежда Димитрова

Секретар на Община „Марица“

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

ОБЩИНА „МАРИЦА“ ЗА 2017 Г

Административното обслужване в Община „Марица“ е организирано в Център за услуги и информация /ЦУИ/, позициониран на първи етаж в Административната сграда на Общината, Пловдив, бул. “Марица“ 57А.

Административното обслужване в Община „Марица“ се осъществява при спазване на задължителните стандарти за **качество на извършваните административни услуги**:

Общинската администрация е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на потребителите, като за целта:

- Провежда анкети за степента на удовлетвореност
- Осигурени са кутии за мнения, предложения и сигнали, позиционирани в ЦУИ и Кметствата
- Осигурена е възможност за отразяване на мнения, препоръки и сигнали в електронния сайт на Общината <http://maritsa.bg/>.
- Поддържа се и традиционна форма за отразяване на мнения – Книга за похвали и оплаквания.

През 2017 г. Администрацията на Община „Марица“ е извършила общо **23 714** броя различни административни услуги на своите жители, като непрекъснато подобрява и усъвършенства процесите на обслужване, спазвайки принципите на откритост, прозрачност и диалогичност, заложен в Хартата на клиента.

С цел подобряване качеството на административните услуги и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване, чл.24 , ал.5 в Община „Марица“ са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите, които освен че оценяват нивото на обслужване в общината, дават своите конструктивни предложения и препоръки за развитие, оптимизиране и усъвършенстване на предоставяните услуги.

През 2017 г общественото отношение, нагласи, оценки и очаквания към административното обслужване в Община „Марица“ беше измерено с проведена анкета с 1 отворен и 7 затворени въпроса, свързани с удовлетвореността на потребителите на услуги, а именно:

- 1. Колко често ползвате административни услуги на Община „Марица“?*
- 2. Достатъчна ли е предоставената Ви информация, във връзка с исканата от Вас услуга?*
- 3. Коя форма на информация предпочитате при ползване услуги от Общината?*
- 4. Доволен ли сте от обслужването в Центъра за услуги и информация? Получихте ли компетентно съдействие и любезно отношение от страна на служителите при ползване на исканата услуга?*
- 5. Беше ли извършена услугата в приемлив за Вас срок?*
- 6. Как оценявате качеството на предоставената Ви административна услуга по отношение на съдържание, срок на изпълнение, компетентност, ниво на обслужване?*
- 7. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?*
- 8. Имате ли препоръки за подобряване работата на Общинската администрация, мнения, впечатления от обслужването Ви? Моля споделете ги с нас! – отворен въпрос.*

Анкетите са анонимни, персонализирани са само възрастова група, образование и сфера на дейност, в която работи анкетирувания потребител. Целта не е да се регистрират индивидуални лични мнения на граждани, а да се извлече достатъчно надеждна представителна извадка, която да даде максимално точна картина на удовлетвореността и очакванията на потребителите на услуги.

Попълнени са 10 броя анкети. В тетрадката за похвали и оплаквания са вписани 12 броя мнения, които в голяма степен отразяват оценката на потребителите за предоставеното им обслужване в Центъра за услуги и информация.

За целите на обследване удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община „Марица“ са взети в предвид данните от двата източника на обратна връзка – анкети и мнения в тетрадката, общо 22 броя регистрирани оценки.

Анализът установи, че 20 броя от анкетираните са доволни от обслужването в ЦУИ към Община „Марица“ и 2 броя от регистрираните анкети оценяват отрицателно и негативно обслужването и отношението на служителите от администрацията.

Резултатите от обследването показаха 91% удовлетвореност.

Анкетираните могат да бъдат профилирани в групи по следните разрези:

- По сфера на дейност, широка представителна извадка в областта на услугите, земеделието, търговията, информационни технологии, пенсионери и хора в затруднено социално положение...:
 - Представител на институция – 1 брой
 - Представители на бизнеса – юридически лица – 3 броя
 - Частни лица – 18 броя
- По възрастова група на анкетираните:
 - До 30 години – 2 броя
 - От 30 г – до 60 – 14 броя
 - Над 60 години – 6 броя
- По степен на образование:
 - С висше образование – 8 броя
 - Със средно образование – 10 броя
 - С начално образование – 4 броя

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача при анализа на удовлетвореността на потребителите.

Само двама от анкетираните са изразили недоволство от конкретно отношение на служител в Общинската администрация, за което са взети необходимите мерки и са изяснени ситуациите, при които е възникнало напрежението в отношенията.

Останалите 20 анкетирани оценяват изключително високо обслужването в ЦУИ, изказват своите лични суперлативи и благодарности за отношението и компетентността на обслужващите ги служители.

Проучването показва, че потребителите използват и предпочитат всички предоставени форми и канали на информация:

- Електронна – Официалния сайт на Община „Марица“ – 4 бр
- Писмена – Информационното табло в ЦУИ -1 бр
- Устна – по телефона за връзка с граждани - 2
- Лично от служителите в ЦУИ – 15 бр

При 100 % от анкетиранияте са отговорили, че не са били обект или свидетел на корупционна проява от страна на служител в Общинската администрация.

В отворения въпрос на анкетата има изразени предимно благодарности и суперлативи за обслужването. Препоръките са свързани с развиване на услугите като се намалят изискваните данни и документи, извършване на повече комплексни услуги, осъществяване на електронни услуги и алтернативни начини на плащане и предоставяне на повече информация в електронния сайт на Общината.

Това са все направления, в които ръководството на Община „Марица“ работи усилено и предстои да внедри като нови и оптимизирани услуги през текущата 2018 година.

Откритият диалог с потребителите дава правилните опорни точки на бъдещото развитие на общината. Показателно е, че общинската администрация работи в правилната посока и е уловила пулса на обществените изисквания и очаквания за една съвременна модерна, работеща в полза на обществото администрация.

Обследването извършено от комисия, в състав:

1. ***Соня Кунева /п/***
Директор Дирекция „Обща администрация“
2. ***Лилия Пенева /п/***
Главен юрисконсулт
3. ***Стоян Коков /п/***
Главен експерт „Информационно обслужване“

28.03.2018