



ОБЩИНА “МАРИЦА” – ОБЛАСТ ПЛОВДИВ

Пловдив, бул. “Марица” 57А

тел.: 032/907 800

факс: 032/951 934

e-mail: obshtina@maritsa.bg

web: www.maritsa.bg

Утвърждава:

ДИМИТЪР ИВАНОВ

Кмет на Община “Марица“

**АНАЛИЗ НА
АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЩИНСКА
АДМИНИСТРАЦИЯ-МАРИЦА
ОТНОСНО КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



Времеви период на анкетиране: декември 2023 година

Вид: финално проучване

Място на анкетиране: Център за административно обслужване - Общинска администрация „Марица“

Цел: Вътрешен мониторинг - оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анкетиране на служителите на Общинска администрация - Марица, имащи отношение към административното обслужване

Общ брой попълнени анкети: 5 /пет / броя

В анкетирането са участвали, както следва:

- три служителки от дирекция „Обща администрация“
- служителка от звено „Обслужване на Общински съвет“
- служителка специалист „Касово обслужване“ от отдел „ФСД“

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

АНАЛИЗ КРАЕН РЕЗУЛТАТ



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг - оценка качеството на Административното обслужване

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: чрез анкетиране на служителите на Общинска администрация-Марица, отговарящи за административното обслужване

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: декември 2023г

БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА: 5 броя

I. АНАЛИЗ

Начало на формуляра

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на безопасност след пандемията от COVID-19 ?

а/Отлична – 3 отговора

б/Много добра – 2 отговора

в/Добра – няма отговор

г/Средна – няма отговор

д/Лоша – няма отговор

Като цяло служителите са дали висока оценка на условията, предоставяни от администрацията в ЦАО.

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Общинска администрация – Марица, като ниво на безопасност след пандемията от COVID-19 ?

а/Отлична – 2 отговора

б/Много добра – 3 отговора

в/Добра – няма отговор

г/Средна – няма отговор

д / лош – няма отговор

40% от анкетираните намират, че обстановката в сградата на ОА – Марица е отлична, а останалите 60 % я приемат за много добра. Като цяло служителите са дали много добра оценка на нивото на безопасност след пандемията, предоставяно от администрацията, но в тази насока винаги могат да се търсят подобрения.

3. Имате ли допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност?

Няма посочени предложения

4. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Общинска администрация – Марица, като ниво на хигиена и комфорт?

а/Отлична – няма отговор

б/Много добра – 1 отговор

в/Добра – 1 отговор

г/Средна – 2 отговора

д/Лоша - 1 отговор

40% от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, както и в цялата сграда на общината като ниво на хигиена и

комфорт като добра и много добра, а останалите 60 % смятат, че е средна и лоша. Служителите са дали много ниска оценка за нивото на хигиена и комфорт в Центъра за административно обслужване /ЦАО/и в сградата на общината. Служителите не са посочили допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност.

Това се очертава като област на подобрение.

5. Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа?

а/Да – 2 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими – 3 отговора

в/ По скоро не – няма отговор

г/Не – няма отговор

По този въпрос служителите потвърждават, че са осигурени за изпълнението на служебните ангажименти необходимите технологични условия и техника, но има и още какво да се желае.

6. Осигурени ли са необходимите материално-битови условия /канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др./ при изпълнение на Вашата работа?

а/Да – 3 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими – 2 отговора

в/ По скоро не – няма отговори

г/Не – няма отговори

По отношение на материално-битовите условия административни служители от ЦАО са предоставили положителни отговори, но има също още неща, които са им необходими.

7. Как оценявате работния екип по скала от 1 до 6 (като 6 е най – високата оценка)?

1 2 3 4 5 6

- най –висока оценка 6 – 3 отговора

- оценка 5 – 2 отговора

Екипът, в който работят служителите в ЦАО се оценява от тях с много добра и отлична оценка. Това е добър атестат за самооценка от екипния начин на работа.

8. Когато имате затруднения в процеса на работа, получавате ли помощ и знаете ли към кого да се обърнете?

а/Да – 5 отговора

б/По скоро да, но има още какво да се желае – няма отговори

в/ Понякога – няма отговори

г/ По скоро не – няма отговори

д/Не – няма отговори

е/Нямам нужда от помощ – няма отговори

Всички анкетирани са на мнение, че когато имат затруднения в процеса на работа, получават необходимата помощ и знаят към кого да се обърнат.

9. Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по-ефективно възложената Ви работа?

а/Да – 1 отговор

б/По скоро да – няма отговори

в/ По скоро не – няма отговори

г/Не – 4 отговора

д/Не мога да преценя – няма отговори

На този въпрос 80% от служителите смятат, че звеното не се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал. 20 % от служителите дават утвърдителен отговор.

10. Смятате ли, че съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията?

а/Да – 3 отговора

б/По скоро да – няма отговор

в/ По скоро не – няма отговор

г/Не – 2 отговора

д/Не мога да преценя – няма отговор

По отношение на експерти и технически персонал 3 от анкетираните служители са на мнение, че техническия персонал в ЦАО е правилно балансиран, но има и 2 отговора с отрицателен знак.

Следва това да се впише като мярка за подобряване.

11. Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?

а/Да, в рамките на длъжността ми - 5 отговора

б/По скоро да – няма отговор

в/ Понякога – няма отговор

г/ По скоро не – няма отговор

д/Не – няма отговор

е/Не мога да преценя – няма отговор

Позитивни са отговорите за наличие на оперативна самостоятелност на администрацията в ЦАО в процеса на вземане на решения по време изпълнение на служебните ангажименти.

12. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 1 до 10 (като 10 е най - високата)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Оценка 10 – 2 отговора

Оценка 8 – 1 отговор

Две анкети са без отговор

Представява интерес високото ниво на стрес от служителите по време на работния процес, видно от посочената най – висока оценка 10 от двама анкетирани и една 8. Необходимо е по този показател да се наблегне от страна на ръководството, с оглед прилагане на методи и техники от служителите за излизане

от това състояние, тъй като намаляването на нивото на стрес по време на работа води до по – висока продуктивност и по – високи резултати.

Следва това да се впише като мярка за подобряване.

13. Обичате ли работата си?

а/Да - 5 отговора

б/По скоро да – няма отговор

в/ По скоро не – няма отговор

г/Не – няма отговор

д/Не мога да преценя – няма отговор

Положителните отговори от анкетиранияте говори за добрата им мотивация към професионалните задължения и постигане на високи резултати.

14. Идвате ли с удоволствие на работа?

а/Да – 5 отговора

б/По скоро да – няма отговор

в/Понякога – няма отговор

г/ По скоро не – няма отговор

д/Не – няма отговор

е/Не мога да преценя – няма отговор

Въпроса от анкетата припокрива отговора на въпрос № 13.

15. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?

1 2 3 4 5 6

Оценка 6 – 1 отговор

Оценка 5 – 4 отговора

Видно от резултатите от анкетата 80 % от служителите намират, че качеството на услугите по отношение създадената организация на обслужване е много добра, а останалите 20 % смятат, че е отлична.

16. Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата) на административното обслужване осъществявано в Центъра за административно обслужване /ЦАО/?

1 2 3 4 5 6

Оценка 6 – 5 отговора

Посочените отговори свидетелстват за отлично справяне на администраторите с обслужването на потребителите.

17. Смятате ли, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение?

а/Да – няма отговор

б/По скоро да – няма отговор

в/ По скоро не - 1 отговор

г/Не – 4 отговора

д/Не мога да преценя – няма отговор

Отговорите припокриват отговорите от предходния въпрос.

18. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване смятате, че най – много се нуждаят от подобрение?

отбележете с X,

Достъпът до информация	
Качеството на предоставената информация	2 отговора
Количеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Обстановката в която се предоставят услугите	
Няма нужда от подобрение	3 отговора

Маркирани са три отговора от анкетираните служители „Няма нужда от подобряване“, а другите двама анкетирани са посочили „Качеството на предоставяната информация“ .

19. Имате ли предложения и препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване?

В така попълнените анкети от служителите не са посочени предложения и препоръки.

20. Каква оценка бихте поставили на интернет страницата на Общинска администрация-Марица от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на дадената информация?

1 2 3 4 5 6

Оценка 6 – 3 отговора

Оценка 5 – 2 отговора

Съответно в тази точка анкетираните са поставили отново висока оценка по отношение на подаваната информация на интернет страницата на ОА - Марица. Все пак въпреки много добрите оценки, това е аспект, който винаги може да бъде подобрен. **Така, че следва да се включи, като мярка за подобряване.**

21. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от интернет страницата на ОА-Марица, считате, че най – много се нуждаят от подобрене?

отбележете с X

Достъпът до информация	
Качеството на предоставената информация	2 отговора
Количеството на предоставената информация	
Начина по който е систематизирана информацията	
Визията	
Няма нужда от подобрене	3 отговора

Има маркирани три отговора „Няма нужда от подобрене“ от анкетираните, относно приоритети за подобряване, свързани с интернет страницата на общината, но също така са отново налице два отговора за подобряване „Качеството на предоставяната информация“ . Това, очевидно се явява зона за подобрене върху което следва да се акцентира и да се работи в бъдеще.

При всички случаи, подобряването на интернет страницата на ОА – Марица, следва да се включи , като мярка за подобряване.

22. Каква оценка бихте поставили на вътрешната страницата на Общинска администрация-Марица от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на дадената информация?

1 2 3 4 5 6

Оценка 6 – два отговора

Оценка 5 – три отговора

Отговорите на анкетиранияте са с най-високата оценка, които са идентични с предходните въпроси. **Така, че следва да се включи, като мярка за подобряване.**

23. Смятате ли, че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА- Марица и че ще бъде взета под внимание?

а/Да – 5 отговора

б/По скоро да – няма отговор

в/ По скоро не – няма отговор

г/Не – няма отговор

д/Не мога да преценя – няма отговор

е/Не ме интересува, попълних я по задължение – няма отговор

Всички анкетирани служители са дали положителни отговори на този въпрос за това, че анкетираният е допринесло за подобряване качеството на административното обслужване в ОА – Марица.

II. ОБЩИ ИЗВОДИ ОТ НАПРАВЕНОТО АНКЕТИРАНЕ:

- 1.** Висок процент от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ като хигиена, достъпност, удобство и комфорт е много добра и безопасна за работа.
- 2.** Като цяло служителите са дали много добра оценка на нивото на хигиена в цялата сграда, но все пак това се очертава като област на подобрене, с оглед комфорта и безопасността.

3. Служителите не са посочили допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност.
4. Служителите са дали много ниска оценка за нивото на хигиена и комфорт в Центъра за административно обслужване /ЦАО/и в сградата на общината.

Следва това да се впише като мярка за подобряване.

5. По отношение на материално-битовите условия административните служители от ЦАО са предоставили положителни отговори, но има също още неща, които са им необходими.
6. На този въпрос анкетираните са поставили най – високите оценки, което говори за сплотеност в екипа и отборен принцип на работа.
7. 100% от анкетираните служители на този въпрос заявяват, че знаят към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа и съответно получават необходимата помощ, което е показател за високо ниво на експертност.
8. Естествено е да се отчете, че така зададен въпросът е и доста провокативен и би могъл да се възприеме от анкетираните и като поставяне под съмнение на неговата собствена квалификация и възможност да изпълнява възложената му работа. Но целта на въпроса е до голяма степен да покаже, дали има невралгични длъжности, на които е необходимо да се назначават служители с по – висока квалификация и опит.
9. Отговорите на анкетираните подсказват, че е необходимо да се установят причините и да се потърси правилния вариант за обезпечаване с експертен състав.
10. В анкетите всички служители подчертават за наличие на пълна оперативна самостоятелност, което е много добър показател за разгръщане от тяхна страна на трудовия им потенциал.
11. 60% от анкетираните маркират високо ниво на стрес по време на работния процес, в горната скала на мерителната таблица. Явно нивото на стрес в измервания период през 2023 г. в администрацията е било доста голямо, съгласно направената самооценка. Това при всички случаи е индикатор на мярка за подобрене, тъй като намаляване нивото на стреса в работата води до по-висока продуктивност и по – високи резултати.

Следва това да се впише като мярка за подобряване.

12. 100% от анкетираните са мотивирани да работят в Общинска администрация – Марица и харесват работата си.
13. 13 въпрос припокрива отговора на този въпрос и се маркира положителна атестация на 100%.

14. За да има качествено административно обслужване е необходима специална експертност на администрацията.
15. Дадени са много добри и отлична оценка на създадената организация по обслужването на потребители в ЦАО, които припокриват критериите за качество на административно обслужване.
16. Отговорите припокриват отговорите от предходния въпрос.
17. Като област, която се нуждае от подобрене се очертава : качество на предоставената информация в областта на административното обслужване. Тази област винаги може да бъде подобрена. **Следва това да се впише като мярка за подобряване.**
18. В анкетните на този въпрос не са отбелязани препоръки или предложения от страна на анкетираниите.
19. 60% от анкетираниите поставят отлична оценка, останалите 40 % много добра за качеството на предоставяната информация от интернет страницата на общинска администрация – Марица. Това е аспект, който винаги може да бъде подобрен. **Така, че следва да се включи, като мярка за подобряване.**
20. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от интернет страницата на ОА-Марица, считате, че най – много се нуждаят от подобрене?
Въпрос, на който 60 % от анкетираниите маркират „Няма нужда от подобрене“, но останалите 40 % заявяват за необходимост на „Качеството на предоставената информация“.
При всички случаи, подобряването на интернет страницата на ОА – Марица, следва да се включи , като мярка за подобряване.
21. Отговорите на анкетираниите са с най-високи оценки, които са идентични с предходните въпроси.
Това е също аспект, който винаги може да бъде подобрен. Така, че следва да се включи като мярка за подобрене.
22. 100 % от анкетираниите служители са убедени за успеха на анкетиранието.

III. Препоръки:

1. Да се следи и поддържа високо ниво за предоставяна хигиена и комфорт, както в ЦАО, така и в цялата сграда на Община „Марица“.
2. Следва да се потърсят начини по посока намаляване на стреса на служителите в работния процес, с оглед повишаване продуктивността и качеството на работа.

3. Да се работи в посока повишаването на компетентността на служителите, работещи в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и по този начин се подобри качеството на предоставяното обслужване. От една страна това ще се постигне чрез повишаване на изискванията към тяхната дейност, но и чрез допълнителни обучения и подпомагане в процеса на тяхната работа.
4. Да се направи преглед и анализ на информацията и новините, предоставяни на интернет страницата и вътрешната страница на общинска администрация – Марица за да се подобри, актуализира и прецизира.

Председател:

.....

И. Д.– директор на дирекция „Обща администрация“

Членове:

.....

С. К.– главен експерт „ИО“ в дирекция „Обща администрация“

.....

К. Б. – старши експерт „ИТО“ в дирекция „Обща администрация“