



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

**АНАЛИЗ НА
АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЩИНСКА
АДМИНИСТРАЦИЯ-МАРИЦА**

ОТНОСНО КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



Времеви период на анкетиране: април 2023г.

Вид: финално проучване

Място на анкетиране: 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: 4 /четири/ броя

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: април 2023г

БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА: 4 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 – 2 отговора

б/Много добра

в/Добра – 2 отговора

г/Средна

д/Лоша

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 – 1 отговор

в/Добра – 1 отговор

г/Средна

д / лоша

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

Няма посочени предложения

50% от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, както и в цялата сграда на общината като ниво на безопасност след пандемията от COVID-19 е отлична, а останалите 50 % смятат, че е много добра и добра. Като цяло служителите са дали много висока оценка за нивото на безопасност в Центъра за административно обслужване /ЦАО/и в сградата на общината. Служителите не са посочили допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност.

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

а/Отлична – 1 отговор

б/Много добра – 2 отговора

в/Добра

г/Средна – 1 отговор

д/Лоша

Сходни са резултатите от анкетирането на служителите и по въпроса, свързан с хигиената и комфорта в сградата на Общинска администрация – Марица като отговорите са задоволителни и има още какво да се желае.

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

а/Да – 4 отговора

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

в/ По скоро не

г/Не

По този въпрос служителите единодушно потвърждават, че са осигурени за изпълнението на служебните ангажменти необходимите технологични условия и техника.

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

а/Да – 4 отговора

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

в/ По скоро не

г/Не

По отношение на материално-битовите условия четирите административни служители от ЦАО са предоставили положителен отговор.

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

1 2 3 4 5 6

- с най –висока оценка 6 – 4 отговора

Екипа, в който работят служителите в ЦАО е с отлична оценка, според тях. 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 – 4 отговора

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

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

е/Нямам нужда от помощ

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

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не – 4 отговора

д/Не мога да преценя

Отново е налице единодушен отговор, който говори за добра самооценка на администрацията по отношение на предоставяното от нея административно обслужване.

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

а/Да – 3 отговора

б/По скоро да – 1 отговор

в/ По скоро не

г/Не

д/Не мога да преценя

По отношение на технически персонал анкетираните служители са на мнение, че техническия персонал в ЦАО е правилно балансиран.

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

а/Да, в рамките на длъжността ми - 4 отговора

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

е/Не мога да преценя

Позитивен е отговора 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 – 3 отговора

Оценка 7 – 1 отговор

Представява интерес високото ниво на стрес от служителите по време на работния процес, видно от посочената най – висока оценка 10 от тримата анкетирани. 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 по време на работа.

13. Обичате ли работата си?

а/Да - 4 отговора

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

д/Не мога да преценя

Положителния отговор от анкетираниите говори за добрата им мотивация към професионалните задължения и постигане на високи резултати.

14. Идвате ли с удоволствие на работа?

а/Да – 4 отговора

б/По скоро да

в/Понякога

г/ По скоро не

д/Не

е/Не мога да преценя

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 – 3 отговора

Оценка 5 – 1 отговор

Видно от резултатите от анкетата 75 % от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, а останалите 25 % смятат, че е много добро. Дадена е много висока оценка на създадената организация по обслужването.

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 – 4 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

б/По скоро да

в/ По скоро не - 2 отговора

г/Не – 2 отговора

д/Не мога да преценя

Отговорите припокриват отговорите от предходния въпрос.

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

отбележете с X,

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

Маркирани са два отговора от анкетираните служители „Няма нужда от подобряване“, а другите двама анкетирани не са посочили такъв.

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

Посочени са следните препоръки:

- „Услугите да се извършват в срок“
- „Спазване срока на изпълнение“
- без препоръки – 2 отговора

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 – 1 отговор

Съответно в тази точка анкетираните са поставили отново висока оценка по отношение на подаваната информация на интернет страницата на ОА - Марица.

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	
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.

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 – три отговора

Оценка 5 – 1 отговор

Отговора на трима анкетирани с най-високата оценка е идентичен с предходния.

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 – 2 отговора

б/По скоро да – 1 отговор

в/ По скоро не

г/Не – 1 отговор

д/Не мога да преценя

е/Не ме интересува, попълних я по задължение

Два са положителните отговори от анкетите за това, че анкетирането е допринесло за подобряване качеството на административното обслужване в ОА – Марица, както има и един отрицателен.

II. Изводи:

Видно от попълнената на първо място се вижда, че анкетираните служители от ЦАО са изразили писмено мнението си по отношение на високото качество на административното обслужване, което се дължи на екипния принцип на работа, самостоятелност при вземане на решения, правилния подбор на специалисти и ръководители, материалната и техническа обезпеченост.

Всички служители единодушно са на мнение, че предоставения достъп до информация е достатъчен.

Служителите считат, че компетентността им е на високо ниво и няма нужда от подобрене, но въпреки това повишаването на тяхната компетентност при всички случаи ще доведе до високо качеството на предоставяното обслужване към потребителите.

Всички служители са удовлетворени от обстановката, в която се предоставят услугите и от условията предоставяни в Центъра за административно обслужване /ЦАО/.

100% от служителите намират, че качеството на услугите предоставяни от Общинска администрация е отлично, което говори за една висока самооценка на администрацията за нивото на предоставяното административното обслужване.

III. Препоръки:

1. Необходимо е да се работи в посока повишаването на компетентността на служителите, работещи в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ чрез участието им в обучителни мероприятия /семинари, специализирани курсове/, което ще доведе съответно до по-високата квалификация и израстване в длъжности.

2. Ръководството да потърси оптималният начин, чрез който да въздейства на служителите в ЦАО за подобряване на тяхната информираност по отношение на административните услуги. Препоръчително е периодично служителите в ЦАО да разглеждат всяка една административна услуга /описание на услугата, заявление, както и всички необходими документи/ за да могат самостоятелно да я предлагат на гражданите и организациите. Служителите трябва да са запознати и дължимите такси на всяка една услуга, която предлага Общинска администрация-Марица съгласно новата Наредба за таксите и услугите.

3. Администрацията следва да продължава да се работи със същото усърдие в услуга на гражданите и да не занижава своите критерии.

Изготвили:

.....

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

.....

Л. П. – главен юрисконсулт в дирекция „Обща администрация“

.....

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

Съгласувал:.....

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