



Утвърждава:

Димитър Иванов

Кмет на Община “Марица“

**АНАЛИЗ НА
АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В
ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**



Времеви период на анкетирание:

Месеците : Март, април и май 2023г

Място на анкетиране:

Сайта на Общинска администрация - Марица

Цел: Оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: Чрез анонимно анкетиране на интернет страницата на Общинска администрация - Марица

Общ брой попълнени анкети – 2 броя

ОБРАЗЕЦ № 2-САЙТ

**АНАЛИЗ НА АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ НА САЙТА НА ОА-МАРИЦА**



ЦЕЛ: ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ-МАРИЦА

ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: МАРТ-МАЙ 2023 Г.

**МЯСТО НА АНКЕТИРАНЕ: Сайта на Общинска администрация -
Марица**

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: Чрез анонимно анкетиране

Общо – 2 броя анкети

ЕЛЕКТРОННА АНКЕТА

1. Дата: **двете попълнени анкети** от анонимни потребители, съответно подадени на сайта на Община Марица на 09.03.2023 г. и на 27.03.2023 г.
- 2 Успяхте ли да получите необходимата услуга?
 - Да
 - **Не – 1 отговор**
 - В момента все още се изпълнява – **1 отговор**
 - Моля напишете...
- 3.От какъв тип услуга се нуждаете?
Отговор : „**Заплащане на местни данъци и такси**“
Отговор : „**Подаване на скица-виза за имот**“
4. Къде беше предоставена услугата?
 - административната сграда на община Марица – **1 отговор**
 - дирекция „Местни данъци“, офис на ул.“Средец“№ 16 – **1 отговор**
 - кметства
5. Колко пъти Ви се наложи да идвате във връзка с извършване на Вашата услуга до момента?
 - само веднъж
 - два – три пъти – **2 отговора**
 - повече от три пъти
6. С колко служители се срещнахте до този момент във връзка с изпълнението на услугата, от която се нуждаехте?
 - един
 - двама – **2 отговора**
 - трима
 - Повече от трима
- 7.Колко време Ви се наложи да чакате, преди да установите контакт със служител за заявяване на услугата?
 - до 15 минути – **2 отговора**
 - 15 – 30 минути
 - над 30 минути
- 8.Бихте ли посочили в каква степен сте доволни от изпълнението на заявената от Вас услуга, като цяло?
 - много недоволен
 - недоволен – **1 отговор**
 - средно
 - доволен
 - много доволен – **1 отговор**
 - не желая да отговоря
9. Как бихте определили отношението на служителите към Вас?
 - любезно
 - коректно

- професионално
- експедитивно
- без отговор – **2 отговора**

10. За какъв период от време беше предоставена услугата?

- за един ден
- за два дни
- за три дни
- за една седмица
- за две седмици
- за повече от две седмици
- услугата ми все още се изпълнява – **1 отговор**
- заявената от мен услуга не е извършена – **1 отговор**

11. Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос?

- лесно, предварително се ориентирах в интернет
- лесно, предварително се информирах по телефон
- лесно, информирах се на място от информационните табла и служител, портиер и др.
- познавам процедурите – **1 отговор**
- трудно, няма достатъчно информация – **1 отговор**
- трудно, не е разбираема информацията
- друго

Моля напишете....

12. Кой от следните начини би бил най – подходящ за Вас за да получавате информация за търсените услуги?

- информация в интернет страницата на Общината – **2 отговора**
- информационен справочник
- листовки и брошури, поставени в сградата на Общината
- листовки и брошури, поставени на различни общодостъпни обществени места
- по телефон
- други

Моля, посочете...

13. Кои показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени в общинска администрация?

- съкращаване на сроковете за предоставяне на услугите – **1 отговор**
- съкращаване на контактите, необходими за извършване на услугата – **1 отговор**
- увеличаване на броя на служителите в ЦАО
- осигуряване на по-строг контрол върху дейността на служителите – **1 отговор**
- подобряване на условията на работа в ЦАО
- предоставяне на повече информация относно административното обслужване
- предоставяната информация да е в по-разбираем вид
- промяна в работното време в ЦАО – **1 отговор**

- вежливостта на служителите в ЦАО – **2 отговора**
- компетентността на служителите в ЦАО – **1 отговор**
- подобряване на формулярите за заявяване на услуги
- по-разбираеми инструкции за попълване
- начини за плащане
- цените на услугите
- предоставяне на повече електронни услуги – **1 отговор**
- други

Моля, посочете...

14. Пол

- мъж – **1 отговор**
- жена - **1 отговор**

15. Каква е Вашата възраст?

- от 18 до 24 години
- 25 – 35 - **1 отговор**
- 36 – 45 - **1 отговор**
- 46 – 55
- 56 – 65
- над 65

16. Услугата, от която се нуждаехте в момента, като физическо лице или от името на фирмата /служебно / я потърсихте?

- като физическо лице - **2 отговора**
- от името на фирмата / служебно /

I. АНАЛИЗ

От отговорите на въпросите от №1 до №3 включително на двете попълнени анкети е видно, че същите са попълнени през месец март 2023 г. Единият анкетиран на въпроса „Успяхте ли да получите необходимата услуга? подава отрицателен отговор, а другият твърди, че „в момента все още се изпълнява“. Едната услуга е била свързана със „Заплащане на местни данъци и такси“, а другата за „Подаване на скица-виза за имот“.

По отношение на отговорите, заявени във въпросите от №4 до № 7 включително става ясно, че единият потребител е ползвал услугите в ЦАО на Община „Марица“, съответно другият в офиса на дирекция „Местни данъци“, находящ се на ул. „Средец“ №16. За същата услуга се е наложило на потребителите да посещават административната сграда на общината „два-три пъти“ като тези обстоятелства довели да се срещат с по двама служители за по-малко от 15 минути.

Двамата анонимни потребители на въпросите от № 8 до № 11 включително заявяват своето недоволство към служителите на администрацията от изпълнението на заявената услуга без да конкретизират техните действия. На въпрос № 11 - Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос? Единият потребител

пояснява, че познава процедурите, но другия твърди следното: „трудно, няма достатъчно информация“.

Отговорите на анкетираните на въпросите с № 12 и № 13 дават необходимата информация, за това, че „информацията в интернет страницата на Общината“ е най-подходящия начин, според тях за получаване на информация за търсените услуги. Що се касае за въпрос № 13, а именно: Кои показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени в общинска администрация? Анкетираните са маркирали следните показатели:

- съкращаване на сроковете за предоставяне на услугите;
- съкращаване на контактите, необходими за извършване на услугата;
- осигуряване на по-строг контрол върху дейността на служителите;
- промяна в работното време в ЦАО;
- вежливостта на служителите в ЦАО;
- компетентността на служителите в ЦАО;
- предоставяне на повече електронни услуги;

На последните три въпроса с № 14, 15 и 16 се конкретизира за двамата анкетирани, че са подали информацията в качеството си на физически лица. Единия - мъж на възраст между 25 - 35 години, а другия от женски пол между 36 – 45 години.

II. ПРЕПОРЪКИ :

1. Като цяло двамата анкетирани не одобряват качеството и организацията на административното обслужване. В тази връзка е необходимо провеждането на регулярни консултативни срещи между служителите от ЦАО и дирекция „Местни данъци“ на Община „Марица“ и ръководителите за организацията на административното обслужване, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите. За прилагане на метода за служителите следва да бъдат подходящо обучени за разпознаване на даваната от потребителите неформална обратна връзка и за нейното разграничаване от обикновените емоции, които неминуемо съпътстват всяко едно общуване между хората. Прилагането на този метод предполага и форма на документиране от страна на служителите на разпознатата от тях обратна връзка - липса на документиране би означавала консултациите да се провеждат „по спомени“, което несъмнено би намалило тяхната полезност. С оглед на спецификите на Община „Марица“, включително брой и интензитет на услугите, се препоръчва залагане на гъвкав подход за прилагане на метода.

2. По отношение на електронните услуги. В тази връзка следва отново да се преразгледа отново възможността за предоставяне на нови електронни административни услуги, законово и технологично възможно и да се работи в тази посока.

3. Във връзка с конкретния анализ е препоръчително прилагане на метода „таен агент“. Това е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на Общинска администрация „Марица“, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставени услуги.

Председател:.....

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

и членове:

1.

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

2.

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

3.

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