



**Утвърждава:**

ИНЖ. ПЕТЪР МИНКОВ

**ИД Кмет на Община “Марица“**

Съгласно Решение № 376 взето с Протокол

№ 10 от 14.09.2023 г. от

Общински съвет „Марица“

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



Времеви период на анкетирание:

*Месеците : юни, юли, август и септември 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 – 1 брой*

ОБРАЗЕЦ № 2-САЙТ

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



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

**ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: ЮНИ - СЕПТЕМВРИ 2023 Г.**

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

**НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: Чрез анонимно анкетиране**

**Общо – 1 брой анкети**

ЕЛЕКТРОННА АНКЕТА

1. Дата: **една попълнена анкета** от анонимен потребител, подадена на сайта на Община Марица на 14.09.2023 г.

2 Успяхте ли да получите необходимата услуга?

- Да
- **Не – 1 отговор**
- В момента все още се изпълнява –
- Моля напишете...

3.От какъв тип услуга се нуждаете?

Отговор : „**Административна**“

4. Къде беше предоставена услугата?

- административната сграда на община Марица – **1 отговор**
- дирекция „Местни данъци“, офис на ул.“Средец“№ 16 –
- кметства

5. Колко пъти Ви се наложи да идвате във връзка с извършване на Вашата услуга до момента?

- само веднъж
- два – три пъти
- повече от три пъти – **1 отговор**

6. С колко служители се срещнахте до този момент във връзка с изпълнението на услугата, от която се нуждаете?

- един
- двама
- трима
- Повече от трима – **1 отговор**

7.Колко време Ви се наложи да чакате, преди да установите контакт със служител за заявяване на услугата?

- до 15 минути
- 15 – 30 минути
- над 30 минути – **1 отговор**

8.Бихте ли посочили в каква степен сте доволни от изпълнението на заявената от Вас услуга, като цяло?

- много недоволен
- недоволен –
- средно
- доволен
- много доволен – **1 отговор**
- не желая да отговоря

9. Как бихте определили отношението на служителите към Вас?

- любезно - **1 отговор**
- коректно
- професионално
- експедитивно

- без отговор

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

- 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

- трудно, няма достатъчно информация

- трудно, не е разбираема информацията – **1 отговор**

- 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

- информационен справочник

- листовки и брошури, поставени в сградата на Общината

- листовки и брошури, поставени на различни общодостъпни обществени места

- по телефон – **1 отговор**

- други

Моля, посочете...

13. Кои показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрили 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 – **1 отговор**

- промяна в работното време в ЦАО – **1 отговор**

- вежливостта на служителите в ЦАО

- компетентността на служителите в ЦАО

- подобряване на формулярите за заявяване на услуги – **1 отговор**
- по-разбираеми инструкции за попълване – **1 отговор**
- начини за плащане
- цените на услугите
- предоставяне на повече електронни услуги – **1 отговор**
- други

Моля, посочете...

14. Пол

- мъж
- жена - **1 отговор**

15. Каква е Вашата възраст?

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

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

- като физическо лице – **1 отговор**
- от името на фирмата / служебно /

## I. АНАЛИЗ

От отговора на въпрос №1 в попълнената анкета е видно, че същия е попълнен през месец септември 2023 г. Анкетираното лице на въпроса „Успяхте ли да получите необходимата услуга? подава отрицателен отговор като услугата е била „Административна“.

По отношение на отговорите, заявени във въпросите от №4 до № 7 включително става ясно, че потребителя е ползвал услугите в ЦАО на Община „Марица“. За същата услуга се е наложило на потребителя да посещава административната сграда на общината „повече от три пъти“ като тези обстоятелства довели да се среща с повече от трима служители за над 30 минути.

Анонимния потребител на въпросите от № 8 до № 11 включително заявява своето недоволство към служителите на администрацията, въпреки тяхната любезност. На въпрос № 11 - Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос? Потребителя пояснява „трудно, не е разбираема информацията“.

Анкетирания на въпросите с № 12 и № 13 заявява, че „информацията за търсените услуги по телефон“ е най-подходящия начин. Що се касае за въпрос № 13, а именно: Кои показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени в общинска администрация? Анкетирания е маркирал 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;
- предоставяната информация да е в по-разбираем вид;
- по разбираеми инструкции за попълване;
- предоставяне на повече електронни услуги;

На последните три въпроса с № 14, 15 и 16 се конкретизира, че анкетираното лице е от женски пол на възраст между 46 – 55 години, което подава информацията в качеството си на физическо лице.

## **II. ПРЕПОРЪКИ :**

1.Необходимо е да се проследи за месец септември 2023 г. дали има реално забавена и неизпълнена услуга от страна на общинска администрация „Марица“ и ако се констатира такава, съответно да се предприемат съответните мерки за установяване на причините за неизпълнението.

2.Като превенция, следва да се напомни на служителите от ЦАО общите стандарти за качество на административното обслужване в ОА – Марица и по-конкретно Стандарта за спазване на правилата за комуникация с потребителите, както и правилата на Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация.

**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“