



ОБЩИНА “МАРИЦА” – ОБЛАСТ ПЛОВДИВ



Утвърждава:

Димитър Иванов

Кмет на Община “Марица“

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



Времеви период на анкетирание:

Март, април и май 2023г

Място на анкетирание:

Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на Общинска администрация - Марица

Цел: оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анонимно анкетиране

Общ брой попълнени анкети – 17 броя

ОБРАЗЕЦ №1

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



ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: МАРТ, АПРИЛ И МАЙ 2023Г

**МЯСТО НА АНКЕТИРАНЕ: ЦЕНТЪРА НА АДМИНИСТРАТИВНО
ОБСЛУЖВАНЕ /ЦАО/**

ЦЕЛ: Оценка качеството на Административното обслужване

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: Чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване

ОБЩ БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ – 17 броя

I. РЕЗУЛТАТИ

1. Вие посещавате Общинска администрация-Марица в качеството си на:

а/ Гражданин-**13 отговора**

б/Представител на юридическо лице -**3 отговора**

в/Представител на институция - 1

2. За какви услуги най-често сте посещавали Общинска администрация-Марица:

а/Относно подаването на предложения, жалби, сигнали

б/Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Търговище-**16 отговора**

в/ Друго-**1 отговор**

3. Колко пъти посетихте Общинска администрация-Марица, за да получите услугата?

а/ 1 път - **4 отговора**

б/ 2 пъти - **7 отговора**

в/3-4 пъти - **2 отговора**

г/повече - **4 отговора**

4. Моля, сравнете обслужването днес с предишно Ваше посещение:

а/За пръв път посещавам административния център - **1 отговор**

б/Обслужването е на по-високо ниво - **12 отговора**

в/ Няма разлика от предходни посещения - **2 отговора**

г/Обслужването е на по-ниско ниво - **2 отговора**

5. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ (хигиена, достъпност, удобство и комфорт)?

а/Отлична - **14 отговора**

б/Много добра

в/Добра -**1 отговор**

г/Средна -**2 отговора**

д/Лоша

6. Доволен ли сте от обслужването в Центъра за услуги и информация? Получихте ли компетентно съдействие от служителите?

а/ да - **15 отговора**

б/ не - **2 отговора**

7. Беше ли извършена услугата в рамките на законовия срок?

а/ да - **14 отговора**

б/ не - **3 отговора**

8/ Цената на услугата достъпна ли е за Вас?

а/ да - **16 отговора**

б/ не - **1 отговор**

9. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на организацията и нивото на обслужване?

1 2 3 4 5 6

Оценка 6 - **12 отговора**

Оценка 5 – **3 отговора**

Оценка 4 – **1 отговор**

Оценка 3

Оценка 2 – 1 отговор

Оценка 1

10. Беше ли извършена услугата в рамките на законовия срок?

а/ да – **13 отговора**

б/ не - **4 отговора**

11. Коя форма на заявяване и предоставяне на административни услуги предпочитате?

а/ електронна, чрез портал за електронни услуги – **7 отговора**

б/ по поща, чрез лицензиран пощенски оператор

в/ лично в Център за услуги и информация – **10 отговора**

12. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?

а/ да – **1 отговор**

б/ не – **15 отговора**

Саморъчно попълнен - **1 отговор „Никога“**

13. Имате ли препоръки за подобряване работата на Общинската администрация, мнения, впечатления от обслужването? Моля, споделете ги с нас!

Имате ли предложения и препоръки:

1.Отговорено с „НЕ“ - 2 анкети

2.Отговорено „Нямам за сега“- 2 анкети

3.“Изключително любезни и внимателни“ – 1 анкета

4. „Момичетата са прекрасни. Взаимозаменяеми са и за това работата

върви на ниво“ – 1 анкета

5. „Всичко е отлично“ 1 анкета

6. „Чудесни сте! Благодаря“ – 1 анкета

7. „Много зле!“ – 1 анкета

8. Без препоръки и мнения – 8 анкети

II. Периодичен анализ на постъпилите анкети в ЦАО-за месеците март, април и май 2023 г. по Анкета по образец № 1 ЦАО

1. Общ брой на попълнените анкети в ЦАО- 17 броя

Служителите работещи в ЦАО – Диляна Даутова, Анелия Шопова и Росица Динева са изпълнили изискването на Заповед № РД-09-316 / 27.02.2023 г. издадена от Кмета на Община Марица и са анкетирани 17 лица, всеки с анкета по образец 1-ЦАО за месеците март, април и май на 2023 г.

Видно от постъпилите анкети, най голям дял посетители на ЦАО/Центъра за административно обслужване/ са гражданите - 13 броя от анкетирани лица, следвани много по-малка степен от представители на ЮЛ - 3 броя анкетирани и 1 брой – представител на институция.

Съгласно анкетата, най-често ЦАО /Центъра за административно обслужване/ на Общинска администрация – Марица е посещаван за ползване на административни услуги предоставяни от ОА-Марица - общо 16 от 17 - ма отговорили на анкетата. ЦАО е посетен във връзка с друга необходимост - от един от анкетирани.

От така маркираните отговори 23% от анкетирани са посетили ОА-Марица само един път за да получат услугата, която са искали. 42% от анкетирани са посетили ОА-Марица два пъти за да получат конкретната услуга. 12% от анкетирани са посещавали ОА-Марица по 3-4 пъти. 23% от анкетирани са посетили ОА-Марица многократно.

6 % от анкетирани са посочили, че посещават ЦАО за първи път. 70 % от гражданите, посетили ОА-Марица, считат че, обслужването е на по-високо ниво от предходното им посещение, а 12% считат, че няма разлика в обслужването от предходното им посещение. 12 % от посетителите отговорят, че качеството на обслужването се е влошило.

Видно от анализа 82 % от гражданите са доволни обстановката в ЦАО, като хигиена, достъпност, удобство и комфорт и я оценяват, като отлична, други 6 % считат същата за добра, а 12 % я намират за средна.

89 % от гражданите са доволни от нивото и качеството на услугите, предоставяни от ОА-Марица като ги намират за отлични, други 11 % изразяват своето несъгласие.

В последващия въпрос, свързан с качеството на услугата – по отношение на организацията и нивото, зададен цифрово по шестобална система от 1 до 6 включително като оценка 6 е посочена за най-високата - 70 % от потребителите са я маркирали. 18 % са заявили оценка 5 и по 6 % от анкетираните са посочили съответно оценките 4 и 2.

Що се касае за спазване законовия срок на извършената услуга потребителите дават съгласието, че същия е спазван – 89 % са гласували „да“ и едва 11 % изказват негативно становище.

59 % от анкетираните са предпочели лично в ЦАУ да заявяват и да им се предоставят административни услуги от служителите на ОА-Марица, а останалите 41 % в електронна форма, чрез портал за електронни услуги.

На въпроса към потребителите дали са били свидетели на корупционна проява от страна на служител от местната администрация от общо 17 – те анкетирани 15 от тях маркират отговор „не“, 1 анкетиран саморъчно посочва „никога“ и 1 цитира отговор „да“.

В наличните анкети има саморъчно написани 4-ри похвали от анкетираните анонимни лица, 12 отговора без препоръки и 1 негативен отзив от гражданин, от които също се подразбира, че гражданите са доволни от нивото на административното обслужване, което им се предоставя.

III. Препоръки:

От така поднесената статистика по повод проведеното анкетиране на анонимни потребители в ЦАО в сградата на Община Марица, свързано с качеството на административното обслужване, извършвано от служителите в Общинска администрация – Марица може да се отбележи добра тенденция на изпълнение по повод на поставените персонални задачи към служителите в ЦАО, които задачи са част от задачите залегнали в годишния план, възложен от ръководството на Община Марица. От своя страна е необходимо администраторите в ЦАО да бъдат по-критични към всеки един потребител, с оглед удовлетворяването на заявените потребности и изпълнението им в законоустановените срокове с необходимото качество. Оценката поставена на административното обслужване пречупена през призмата на работещите в администрацията е сходна в сравнение с усещането на гражданите. Това говори добре за високите изисквания, които самата администрация си поставя.

1.Препоръката е администрацията да продължава да се работи със същото усърдие в услуга на гражданите и да не занижава своите критерии.

2.На второ място, от направения анализ, се очерта, като необходимо за в бъдеще да бъде проследявано, в анкетите нивото на образованост на посетителите, по този начин ще се събере повече информация за средното ниво на образованост на посетителите, потребители на административни услуги в Общинска администрация - Марица. Тази информация ще се окаже необходима при разработване на информативни образци на видовете административни услуги и представянето им на гражданите по най-добрия начин достъпен за тях. Следва и лицата, работещи в ЦАО /Центъра за административно обслужване/ да са запознати с нея за да имат индивидуален подход, към всеки гражданин и да му оказват необходимата помощ при попълване на документи.

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“