



ОБЩИНА “МАРИЦА” – ОБЛАСТ ПЛОВДИВ



Утвърждава:

Инж. ПЕТЪР МИНКОВ

ИД Кмет на Община “Марица“

Съгласно Решение № 376 взето с протокол № 10/

14.09.2023 г. от Общински съвет „Марица“

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



Времеви период на анкетиране:

Юни, юли, август и септември 2023г

Място на анкетиране:

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 – 20 броя

ОБРАЗЕЦ №1

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



ВРЕМЕНИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: ЮНИ, ЮЛИ, АВГУСТ И СЕПТЕМВРИ 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 – 20 броя

I.РЕЗУЛТАТИ

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

а/ Гражданин-**13 отговора**

б/Представител на юридическо лице -**6 отговора**

в/Представител на институция – **1 отговор**

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

а/Относно подаването на предложения, жалби, сигнали – **3 отговора**

б/Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Марица
-17 отговора

в/ Друго-няма отговори

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

а/ 1 път - **4 отговора**

б/ 2 пъти - **10 отговора**

в/3-4 пъти - **4 отговора**

г/повече - **2 отговора**

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

а/За пръв път посещавам административния център - **4 отговор**

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

в/ Няма разлика от предходни посещения - **4 отговора**

г/Обслужването е на по-ниско ниво - **няма отговори**

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

а/Отлична - **14 отговора**

б/Много добра – **3 отговора**

в/Добра -**3 отговора**

г/Средна - **няма отговори**

д/Лоша – **няма отговори**

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

а/ да – **19 отговора**

б/ не – **1 отговор**

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

а/ да – **16 отговора**

б/ не – **4 отговора**

8/ Цената на услугата достъпна ли е за Вас?

а/ да – **17** отговора

б/ не – **3** отговора

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 - **9** отговора

Оценка 5 – **5** отговора

Оценка 4 – **4** отговора

Оценка 3 – 2 отговора

Оценка 2 – няма отговор

Оценка 1 – няма отговор

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

а/ да – **15** отговора

б/ не - **5** отговора

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

а/ електронна, чрез портал за електронни услуги – **3** отговора

б/ по поща, чрез лицензиран пощенски оператор – **2** отговора

в/ лично в Център за услуги и информация – **15** отговора

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

а/ да – **няма** отговор

б/ не – **20** отговора

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. "Отлично обслужване" – 2 анкети

В едната с препоръка „при отсъствие на служител в отдел „Устройство на територията“ никой не замества другия и услугата се забавя“

2. „Документи, които се изискват по няколко пъти като Разрешение за строеж, актове и други, които са издадени от Община Марица да не се изискват на хартия. Ако може някой да направи програма и тези документи да се сканират“ – 1 анкета

3. „Добавяне на експресни услуги, където е допустимо“ – 1 анкета

4. „По бързо да стават нещата“ - 1 анкета

5. „Да се увеличат заплатите на служителите в ЦАУ“ – 2 анкети

6. „Желая успех и работа на всички служители“ – 1 анкета

7. Без препоръки и мнения – 12 анкети

II. Периодичен анализ на постъпилите анкети в ЦАО-за месеците юни, юли, август и септември 2023 г. по Анкета по образец № 1 ЦАО

1. Общ брой на попълнените анкети в ЦАО- 20 броя

Служителите работещи в ЦАО – Дилияна 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 анкетирали 20 лица, всеки с анкета по образец 1-ЦАО за месеците юни, юли, август и септември на 2023 г.

Видно от постъпилите анкети, най голям дял посетители на ЦАО/Центъра за административно обслужване/ са гражданите - 13 броя от анкетираните лица, следвани много по-малка степен от представители на ЮЛ - 6 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 17 от 20 - ма отговорили на анкетата. ЦАО е посетен във връзка с подаване на предложения, жалби и сигнали - от 3-ма анкетирани.

От така маркираните отговори 20% от анкетираните са посетили ОА-Марица само един път за да получат услугата, която са искали. 50% от анкетираните са посетили ОА-Марица два пъти за да получат конкретната услуга. 20% от анкетираните са посещавали ОА-Марица по 3-4 пъти. 10% от анкетираните са посетили ОА-Марица многократно.

20 % от анкетираните са посочили, че посещават ЦАО за първи път. 60 % от гражданите, посетили ОА-Марица, считат че, обслужването е на по-високо ниво от предходното им посещение, а 20% считат, че няма разлика в обслужването от предходното им посещение. Няма посочени отговори от посетителите за това, че качеството на обслужването се е влошило.

Видно от анализа 70 % от гражданите са доволни обстановката в ЦАО, като хигиена, достъпност, удобство и комфорт и я оценяват, като отлична, други 15 % считат същата за много добра и още 15 % я намират за добра.

95 % от гражданите са доволни от нивото и качеството на услугите, предоставяни от ОА-Марица като ги намират за отлични, други 5 % 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 - 45 % от потребителите са я маркирали. 25 % са заявили оценка 5, 20 % от анкетираните са посочили оценка 4 и 10 % оценка 3.

Що се касае за спазване законовия срок на извършената услуга потребителите дават съгласието, че същия е спазван – 75 % са гласували „да“ и едва 25 % изказват негативно становище.

75 % от анкетираните са предпочели лично в ЦАУ да заявяват и да им се предоставят административни услуги от служителите на ОА-Марица, останалите 15 % в електронна форма, чрез портал за електронни услуги и 10 % по поща.

На въпроса към потребителите дали са били свидетели на корупционна проява от страна на служител от местната администрация от общо 20 – те анкетирани 20 от тях маркират отговор „не“.

В наличните анкети има саморъчно написани 5 похвали от анкетираните анонимни лица, 12 отговора без препоръки и 3 препоръки от гражданите за оптимизиране на работата по извършване на услугите, от които става ясно, че потребителите са удовлетворени от нивото на административното обслужване, което им се предоставя.

III. Препоръки:

1. По отношение на качеството, срока и нивото на административното обслужване в ЦАО на Община Марица настоящия анализ показва, че служителите, предоставящи административни услуги се справят с високо професионално умение.

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

3.Участие на служителите от ЦАО на Община „Марица“ в предстоящи обучения и семинари с оглед повишаване на знанията, уменията и квалификацията им.

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“