



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:

Октомври, ноември и декември 2023 година

Място на анкетирание:

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

Цел: оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анонимно анкетирание

Общ брой попълнени анкети – 13 броя

ОБРАЗЕЦ №1

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



**ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: ОКТОМВРИ, НОЕМВРИ И
ДЕКЕМВРИ 2023 ГОДИНА**

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

ЦЕЛ: Оценка качеството на Административното обслужване

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

ОБЩ БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ – 13 броя

I. РЕЗУЛТАТИ

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

а/ Гражданин - **8 отговора**

б/ Представител на юридическо лице - **5 отговора**

в/ Представител на институция – **няма отговори**

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

а/ Относно подаването на предложения, жалби, сигнали – **няма отговори**

б/Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Марица
-13 отговора

в/ Друго-няма отговори

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

а/ 1 път - **7 отговора**

б/ 2 пъти - **3 отговора**

в/3-4 пъти - **1 отговор**

г/повече - **2 отговора**

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

а/За пръв път посещавам административния център - **2 отговора**

б/Обслужването е на по-високо ниво - **9 отговора**

в/ Няма разлика от предходни посещения - **2 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 - **11 отговора**

б/Много добра – **1 отговор**

в/Добра - **1 отговор**

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 – **13 отговора**

б/ не – **няма отговори**

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

а/ да – **13 отговора**

б/ не – **няма отговори**

8/ Цената на услугата достъпна ли е за Вас?

а/ да – **11** отговора

б/ не – **2** 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 - **11** отговора

Оценка 5 – **2** отговора

Оценка 4 – **няма** отговори

Оценка 3 – няма отговори

Оценка 2 – няма отговори

Оценка 1 – няма отговори

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

а/ да – **13** отговора

б/ не - **няма** отговори

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

а/ електронна, чрез портал за електронни услуги – **4** отговора

б/ по поща, чрез лицензиран пощенски оператор – **няма** отговори

в/ лично в Център за услуги и информация – **9** отговора

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

а/ да – **1** отговор

б/ не – **12** 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. „Много добре“ – 1 анкета

2. „Услугата е предоставена професионално“ – 1 анкета

7. Без препоръки и мнения – 11 анкети

II. Периодичен анализ на постъпилите анкети в ЦАО-за месеците октомври, ноември и декември 2023 г. по Анкета по образец № 1 ЦАО

1. Общ брой на попълнените анкети в ЦАО- 13 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 анкетирали 13 лица, всеки с анкета по образец 1-ЦАО за месеците октомври, ноември и декември на 2023 г.

Видно от постъпилите анкети, най голям дял посетители на ЦАО/Центъра за административно обслужване/ са гражданите - 8 броя от анкетираните лица, следвани много по-малка степен от представители на ЮЛ - 5 броя анкетирани. Не са участвали представители на институции.

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 13 от 13 отговорили на анкетата.

От така маркираните отговори 54% от анкетираните са посетили ОА-Марица само един път за да получат услугата, която са искали. 23% от анкетираните са посетили ОА-Марица два пъти за да получат конкретната услуга. 8% от анкетираните са посещавали ОА-Марица по 3-4 пъти. 15% от анкетираните са посетили ОА-Марица многократно.

15 % 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 15% 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 85 % от гражданите са доволни обстановката в ЦАО, като хигиена, достъпност, удобство и комфорт и я оценяват, като отлична, други 15 % считат същата за добра и много добра.

100 % от гражданите са доволни от нивото и качеството на услугите, както и изпълнението им в законоустановения срок, предоставяни от служителите на ОА-Марица като ги намират за отлични.

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 - 85 % от потребителите са я маркирали. 15 % са заявили оценки 5 и 4. През периода на това анкетиране няма постъпили отговори от потребителите, съответно за ниски оценки 1,2 и 3.

Що се касае за спазване законовия срок на извършената услуга всички анкетирани дават съгласието, че същия е спазван – 100 % са гласували „да“ .

70 % от анкетираните са предпочели лично в ЦАУ да заявяват и да им се предоставят административни услуги от служителите на ОА-Марица, останалите 30 % 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 20 – те анкетирани 19 от тях маркират отговор „не“, но има и един с отговор „да“.

В наличните анкети има саморъчно написани 2 похвали от анкетираните анонимни лица като останалите 11 отговора са без препоръки, от които анкети 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 продължават да поддържат изключително високо ниво на обслужване на потребителите и се справят отлично с поставените им задачи.

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.

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