

ДОКЛАД
ОТНОСНО: ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДЛАГАНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В
ОБЩИНА НЕСЕБЪР

Реализираното проучване е във връзка с изискванията на чл.24 от Наредбата за административно обслужване. Извършено е на база анкетни карти, които отразяват мнението на потребителите на административни услуги в Община Несебър за периода януари-ноември 2018г.

I.ЦЕЛИ

Проучването е проведено от 1 януари до 30 ноември 2018г. под формата на анкетни карти. На първо място целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги. На второ място да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

II.НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Несебър - физически и юридически лица, и е на доброволен принцип на участие чрез попълването на анкетна карта.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

През периода от 01.01.2018 до 30.11.2018г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Несебър са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства, както следва:

1. Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на административната сграда на Община Несебър - **няма постъпили документи, свързани с административното обслужване.**
2. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществено в Община Несебър – подадени по пощата, факс, електронна поща или лично в Центъра за административно и информационно обслужване – **няма постъпили.**
3. Анкетна карта - разпространява се на хартия, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно и информационно обслужване – офис №1 и офис №2. Анкетните карти са изготвени така, че да отнема възможно най-малко време за попълване, но да дава реална представа за мнението и нагласите на хората. Броят на въпросите са ограничени до 10. По-голямата част от въпросите са затворени, като е дадена възможност да се посочи мнение и с отворен отговор – намерени **7 анкетни карти** /изключително малко, недостатъчно за да се получи пълна представа за нагласите и мнението на хората /.

Всеки от въпросите от анкетните карти изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношение/разяснение, което демонстрират служителите на Община Несебър при служебен контакт;
- Получаване информация по отношение на качеството на изпълнение на услугата;
- Получаване информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявените услуги, както и адекватност на цените за съответните услуги.
- Допълнителна информация /услуга/, която трябва да предоставя Община Несебър, за да удовлетвори потребителските очаквания или да реши проблеми;

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01 януари 2018 г да 30 ноември 2018г.

V. БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В настоящото проучване са участвали 7 лица, ползвали услуги на Общинска администрация Несебър, като са попълнили анкетни карти, поставени в офис №1 и офис №2 на Центъра за административно и информационно обслужване към Община Несебър.

- Анкетна карта №1 ”За качеството на обслужване в Центъра за административно и информационно обслужване,, – съдържа 10 въпроса, намерена е 1 попълнена анкетна карта
- Анкетна карта №2 – съдържа 5 въпроса – намерени 6 попълнени анкетни карти

VI.РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

АНКЕТА № 1

За качеството на обслужване в Центъра за административно и информационно обслужване

1. Лесно ли се ориентирахте, за да стигнете до фронт офиса, където се приемат исканията за извършване на услуги при предоставяне на информация ?

Отговор ДА – 100%

Отговор НЕ - 0%

Отговор ОТЧАСТИ– 0%

2. Смятате ли , че офиса е добре разположен и лесно достъпен?
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 100% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 0% |
3. Организацията на административното обслужване на принципа на фронт офис улеснява ли гражданите?
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 100% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 0% |
4. Организацията на административно обслужване на принципа на фронт офис подобрява ли качеството на услугите?
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | - 100% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 0% |
5. Организацията на административно обслужване на принципа фронт офис ограничава ли възможностите за проява на корупция?
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 100% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 0% |
6. Според Вас предоставя ли се ясна/лесно разбираема/, точна и пълна информация за услугите, които извършва администрацията - информационни табла, брошури, формуляри, обяснения от служителите, местен вестник, интернет?
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 100% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 0% |
7. Общинските служители са вежливи и приветливи
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 0% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 100% |
8. Улеснява ли се работата с клиенти благодарение на системата за електронно обслужване
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 100% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 0% |
9. Обслужването е ефективно, сроковете се спазват
- | | |
|-----------------|--------|
| Отговор ДА | – 0% |
| Отговор НЕ | - 0% |
| Отговор ОТЧАСТИ | – 100% |
10. Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване – няма направени предложения.

АНКЕТА №2

Уважаеми съграждани, целта на тази анкетна карта е да ни помогне са подобрим обслужването ВИ в Центъра за административно и информационно обслужване при Община Несебър.

При попълване на анкетната карта, избирайте отговори от 1 до 5, както следва:

Изобщо не съм доволен	- 50%
Не съм доволен	- 0%
Задоволително ниво	- 0%
Доволен съм	- 0%
Много съм доволен	- 50%

1.Колко време чакахте, за да Ви обслужат на посоченото от вас гише?
/ моля, дайте приблизителен отговор в минути/ - средно 12 минути.

2. Удовлетворява ли ви обслужването в ЦАИО?
- отношение /разяснение – по петобално оценяване – 4
- срочност на изпълнение на услугата – по петобално оценяване – 5
- качество на изпълнение на услугата - по петобално оценяване – 3

3.Смятате ли, че платената от Вас такса е адекватна на услугата, която получихте ?

Да	- 66 %;
Не, трябва да е по висока	- 17%;
Не, трябва да е по ниска	- 17%;
Не мога да отговоря	0%

4.Как оценявате ролята на Общинска администрация за създаването на необходимите условия за развитие на бизнеса?- по петобално оценяване – 3

5.Каква допълнителна информация /услуга/ трябва да предоставя ЦАИО или общинска администрация, за да удовлетвори Вашите очаквания или да реши проблемите Ви?
Направените препоръки нямат отношение към поставения въпрос.

VII.АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Прави впечатление факта, че на база многобройния поток от граждани, които ежедневно посещават фронт офисите, незначителна част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Община Несебър, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. Поставени са до входните врати на двата фронт офиса специални кутии, винаги има бланки на анкетни карти.

Достъп до административно обслужване

На въпроса за достъпа до административно обслужване потребителите в голяма степен са доволни 100 % споделят , че лесно са се ориентирали и са стигнали до фронт офиса и всички смятат, че офисите са добре разположени и лесно достъпни.

Оценка на разходите за ползваните услуги

66% от потребителите смятат, че общинските услуги са достъпни като цена, 17% считат, че трябва да са по-високи и 17 % нямат мнение.

Удовлетвореност от сроковете и качеството на изпълнение на услугата

Отговорът на този въпрос е, че потребителите в голяма степен са удовлетворени от сроковете и качеството за изпълнение от услугите. Срочност на изпълнение на услугата по петобално оценяване е 5, а качество на изпълнение на услугата по петобално оценяване е 3.

Влиянието на човешките отношения върху степента на удовлетвореност от ползването на административните услуги.

Контактът на потребителя със служителя, предоставящ административната услуга е пряк. Това обстоятелство обуславя значителното влияние на човешките отношения върху степента на удовлетвореност от ползването на административни услуги.

По-голяма част от потребителите, участвали в проучването посочват, че ги удовлетворява отношението / разяснението на служителите, срока на изпълнение и качеството на изпълнение. Запазва се тенденцията да няма прояви на корупция в Общината. Работата със системата за електронно обслужване улеснява клиентите.

През 2018г Община Несебър е официално включена към Държавна агенция „Електронно управление” за електронен обмен на документи между администрациите в Р България. Чрез информационната система за работа на община „Имеон,, се дава възможност да се изпращат и получават документи по електронен път от други организации. Модулът осигурява защитен обмен на документи между различни организации (администрации).

Препоръки

Характерът на направените предложения не са свързани с подобряването на административното обслужване .

Извод:

Центърът за административно и информационно обслужване изпълнява поетия ангажимент в Хартата на клиента за обслужване на гражданите и средно полученото време за чакан, за да бъдат обслужени е сведено до 12 минути .

Докладът е изготвен 10.12.2018г. въз основа на попълнени от физически и юридически лица анкетни карти.

Изготвил:

Румяна Манева, началник отдел ЦАИО