

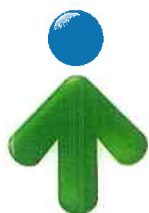
# ОБЩИНА НЕСЕБЪР



## ДОКЛАД

Относно: Проучване и измерване удовлетвореността на потребителите от предлаганото административно обслужване в  
Община Несебър

Период: 01.01.2019г. - 30.11.2019г.



В изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Вътрешните правила за организация на административното обслужване и внедрената Система за управление на качеството ISO 9001:2015, в Общинска администрация Несебър, веднъж годишно се провежда проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предлаганото административно обслужване.

Административното обслужване в Община Несебър е организирано в отдел „Център за административно и информационно обслужване „/ фронт-офиси 1 и 2/ ( ЦАИО) , обозначен с указателни табели на български и английски език, позициониран на партерния етаж в Административната сграда на Общината, Несебър, ул.Еделвайс 10.

### НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към информация, получена от потребителите на административни услуги в Община Несебър- физически и/или юридически лица, попълнили анкетна карта, подали сигнал, оплакване или похвала в кутията за сигнали, мнения и предложения .

### НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

При осъществяване на своята дейност, Общинска администрация Несебър се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране на интересите на гражданите.

Съгласно чл.27./1/ от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Несебър , каналите за обратна връзка с гражданите са :

- Анкетни кутии в ЦАИО;
- Пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения в сградата на Общината;
- Лицензиран пощенски оператор на адрес.

През периода 01.01.2019 до 30.11.2019г 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 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 до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно и информационно обслужване – офис №1 и офис №2 – **6/ шест/ анкетни карти.**

Докладът е изготвен изцяло на база анкетиране, тъй като няма намерени сигнали, мнения и предложения в пощенската кутия , както и изпратени чрез пощенски оператор.

Анкетното проучване е анонимно! Извършва се чрез анкетна карта. Анкетната карта е изготвена така, че да отнема възможно най- малко време за попълване, но да дава ясна представа за отношението на хората към проблема.

### ОБЕКТ НА ИЗСЛЕДВАНЕ

Обект на изследването е мнението на физически и юридически лица относно ползваните от тях административни услуги.

## ЦЕЛИ

- Проучване на оценката на потребителите на административни услуги относно качество на предоставянето на информация;
- Отчитане на време за чакане при получаване на информация и или/обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на центъра за административно и информационно обслужване;
- Оценка на разходите за ползваните услуги;
- Оценка на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани.
- Събирането на конкретни предложения от потребителите на услуги, с цел повишаване на удовлетвореността.

## СЪДЪРЖАНИЕ НА АНКЕТНАТА КАРТА

### **Анкета № 1**

**за качеството на административното обслужване в  
Центъра за административно и информационно  
обслужване -намерени са - 4 анкетни карти**

**А. Използване на услуги :**

Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?

|               |       |
|---------------|-------|
| Отговори ДА   | 100 % |
| Отговори Не - | 0%    |

**Б. Качество на предоставянето на информация**

**1. Лесно се намира информация за нашата администрация и нейните услуги ?**

|                   |       |
|-------------------|-------|
| - съгласен съм    | - 75% |
| - колебая се      | - 0%  |
| - не съм съгласен | - 25% |
| - не знам         | - 0%  |

**2. Лесно се намира информация за начина на достъп до услугите**

|                |       |
|----------------|-------|
| - съгласен съм | - 50% |
|----------------|-------|

- колебая се - 25%
- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

### 3. Писмената информация(табели,писма,формуляри ) е:

#### а. Ясна/ лесно разбираема

- съгласен съм - 75%
- колебая се - 0%
- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

#### б. Точни

- съгласен съм - 75%
- колебая се - 0%
- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

#### в.Пълни

- съгласен съм - 50%
- колебая се - 25%
- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

### 4. Устните обяснения, които дават служителите са :

#### а. Ясни

- съгласен съм - 75%
- колебая се - 0%
- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

#### б. Точни

- съгласен съм - 75%
- колебая се - 0%
- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

#### в.Пълни

- съгласен съм - 75%
- колебая се - 0%

- не съм съгласен - 25%
- не знам - 0%

5. Колко време отне получаването на исканата от Вас информация или изготвени документи?

- по-малко от 20 минути – 75%
- повече от 20 минути(моля уточнете колко)- 20%

В. Канали за достъп до информация

- Първоначално научих за вашата администрация и нейните услуги от:

- Интернет - 100%
- Нормативни документи - 25%
- Информационно табло - 50%
- Роднини - 50%

- В бъдеще бих искал/а да получавам такава информация от:

- Телевизия - 1
- Радио - 1
- Вестници/списания - 1
- Афиши/плакати - 1
- Информационно табло - 2
- Брошури/листовки - 2
- Роднини/приятели/познати - 2
- Нормативни документи - 1
- Интернет - 4

## Анкета № 2

**Целта на тази анкетна карта е да ни помогне да подобрим обслужването Ви в ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО И ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ ОБЩИНА НЕСЕБЪР.**

**Намерени – 2 анкетни карти**

1. Моля посочете повода за днешното Ви посещение:

- Услуга местни данъци и такси – 50%
- Информация местни данъци и такси – 50%

2. Колко време чакахте, за да Ви обслужат?

- не чаках – 50%
- 20мин. – 50%

3. Удовлетворява ли Ви обслужването в общината?

Отношение

- Много съм доволен – 100%
- Задоволително ниво - 0%
- Не съм доволен - 0%
- 

Скорост на изпълнение на услугата

- Експресно изпълнение – 50%
- Спазва се предвидения срок – 50%
- Изобщо не се спазва срока - 0%
- 

Качество на изпълнение на услугата

- Много съм доволен – 50%
- Задоволително ниво – 50%
- Не съм доволен - 0%

4. Моля оценете качеството на обслужване от служителя в общината:

- много добро – 50%
- добро - 50%
- задоволително 0%
- не съм доволен 0%

5. Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение:

- за пръв път посещавам фронт- офиса – 50%
- обслужването е на по – високо ниво - 0%
- няма разлика от предходни посещения – 50%

6. Моля оценете качеството на обслужване в общината по следните критерии:

- отлично – 50%
- добро - 50%
- задоволително- 0%
- лошо - 0%

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

- Да - 50%
- Не, трябва да е по- висока - 0%
- Не, трябва да е по- ниска - 50%
- Нямам мнение - 0%

8. Вие посещавате Центъра за административно и информационно обслужване в качеството си на :

- Физическо лице - 100%
- Юридическо лице - 0%
- Друго - 0%

9. Каква допълнителна информация или услуга трябва да предоставя Центъра за административно и информационно обслужване, за да удовлетвори Вашите очаквания и да реши проблемите Ви?

- Няма нужда от допълнителна информация! Служителите са достатъчно компетентни и услужливи, за да удовлетворят клиентите!

10. Вярвате ли, че тази анкета ще допринесе за подобряване дейността на административния център/ общинската администрация :

- Да – 100%
- Не - 0%

### **Обобщение на получените резултати:**

Качество на предоставянето на информация за услугите, които извършва администрацията

90% от анкетираните не за първи път използват услугите на нашата администрация. 75% от тях са съгласни , че лесно се намира информация за нашата администрация и нейните услуги, и 25% не са съгласни . 75% от анкетираните са съгласни, че писмената информация (табели, писма, формуляри) е ясна и точна, 25 % не са съгласни. 75% от анкетираните са съгласни че устните обяснения, които дават служителите са ясни, точни и пълни, само 25 % не са съгласни .Относно отношението на служителите 50% са много доволни, а другите 50 % считат, че нивото е задоволително. На въпроса за качеството на обслужване в общината 50% считат, че е отлично, 50% добро.

Отчитане на време за чакане при получаване на информация и или/обработване на документи във връзка с административното

### обслужване при посещение на центъра за административно и информационно обслужване

Административното обслужване в Община Несебър се осъществява при спазване на задължителни стандарти за качество на административното обслужване. Предвиденото в тях време за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин. за клиента. Съгласно намерените анкетни карти средното време за чакане за да бъдат обслужени е сведено до 10 мин.

### Оценка на разходите за ползваните услуги

50% от анкетиранияте смятат, че платената такса за услугата е адекватна, за разлика от другите 50%, които считат че трябва да е по-ниска. Дадената оценка потвърждава, че са спазени принципите при формиране на таксите за услугите.

### Оценка на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани

Има разнообразие от отговори - чрез информационни материали (брошури, листовки), чрез информационно табло, чрез медии. Потребителите се интересуват от дейността на Община Несебър, искат да следят новостите и да се информират по належащи проблеми.

Най-много клиенти разчитат на Интернет за получаване на информация, с което сайтът на администрацията се явява най-търсеният канал за информация по отношение на административното обслужване в Община Несебър.

Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите административни услуги  
Констатацията на гражданите е, че няма нужда от допълнителна информация. Служителите са достатъчно компетентни и услужливи, за да удовлетворят клиентите!

От предоставените данни могат да се направят следните изводи:



1. Продължава тенденцията изключително малък брой потребители на административни услуги да изразяват мнения относно административното обслужване , осъществявано от община Несебър.

2. На база анкетни карти, по- голяма част от потребителите посочват отлична оценка за работата на администрацията и от качеството на обслужване.

Продължава работата на Общинска администрация Несебър в стремеж към открит диалог с гражданите с цел подобряване и усъвършенстване на административно обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите.

Докладът е изготвен от Началник отдел ЦАИО на 06.12.2019г. въз основа на попълнени от физически и юридически лица анкетни карти.

Подпис:.....  
/ Р.Манева/

