

## ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2020 г.

Община Севлиево е въвела процеси за наблюдение, измерване, анализ и подобряване за:

1. Доказване на съответствието на извършваните услуги с изискванията на клиентите и тези от действащата нормативна уредба в страната.

2. Осигуряване на съответствие на СУК с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015.

Информация за удовлетвореността или неудовлетвореността на гражданите се получава чрез попълване на анкетни карти или подаване на жалби и сигнали относно предоставянето на административни услуги. Информацията се анализира периодично (веднъж на шест месеца) и според резултатите се набелязват мерки за оптимизиране и подобряване на процесите.

Анализът на анкетните карти за периода 1 януари 2020 г. – 31 декември 2020 г. показва все по-високата ефективност на работа на администрацията и добрата комуникация между служители и граждани.

Анкетни карти са попълнили 26 потребители на административни услуги.

## РЕЗУЛТАТИ

**от проучване удовлетвореността на потребителите във връзка с предоставянето на административни услуги в Община Севлиево през 2020 година**

<b>Въпрос № 1:</b> <b>Използвали ли сте досега услугите на общинската администрация:</b>	брой отговори	%
Да	24	92
Не	2	8

<b>Въпрос № 2:</b> <b>Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предоставя Община Севлиево:</b>	брой отговори	%
Да	10	35
Да, но първо трябва да попитам	14	57
Не, отне ми доста време	2	8
Не, оказа се по-трудно, отколкото очаквах	0	0

<b>Въпрос № 3:</b> <b>Получихте ли необходимата информация:</b>	брой отговори	%
Да	24	92
Не	2	8

<b>Въпрос № 4:</b> <b>Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите искането си за извършване на конкретната услуга:</b>	брой отговори	%
Да	10	35
Не	16	65

<b>Въпрос № 5:</b> <b>Информацията на таблата в Центъра за административно обслужване е:</b>	брой отговори	%
<b>5.1. Достъпна</b>		
Да	18	75
Не	0	0
Не мога да преценя	6	25
<b>5.2. Изчерпателна</b>		
Да	18	75
Не	0	0
Не мога да преценя	6	25
<b>5.3. Разбираема</b>		
Да	12	60
Не	4	20
Не мога да преценя	4	20

<b>Въпрос № 6:</b> <b>Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото:</b>	брой отговори	%
На този въпрос е дадена възможност за отворени отговори. Анкетираните не са отговорили на въпроса.		

<b>Въпрос № 7:</b> <b>Информацията, която получихте от служителите в Центъра за административно обслужване, е:</b>	брой отговори	%
<b>5.1. Ясна/лесно разбираема</b>		
Да	20	92
Не	0	0
Не мога да преценя	2	8
<b>5.2. Изчерпателна</b>		
Да	18	84
Не	0	0
Не мога да преценя	4	16
<b>5.3. Точна</b>		
Да	18	84
Не	2	8
Не мога да преценя	2	8

<b>Въпрос № 8:</b> <b>За колко време бяхте обслужени в Центъра за административно обслужване:</b>	брой отговори	%
5 минути	14	57
15 минути	10	35
30 минути	0	0
Повече от 30 минути	2	8

<b>Въпрос № 9:</b> Спазват ли се законовите срокове за извършване на административните услуги:	брой отговори	%
Да	16	76
Не	2	8
Не мога да преценя	4	16

<b>Въпрос № 10:</b> Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да получите исканата от Вас услуга?	брой отговори	%
Веднъж	6	24
Два-три пъти	16	60
Няколко пъти	4	16

<b>Въпрос № 11:</b> Как оценявате качеството на обслужване в Центъра за административно обслужване:	брой отговори	%
Отлично	12	49
Добро	10	35
Лошо	0	0
Не мога да преценя	4	16

<b>Въпрос № 12:</b> Удобно ли е за Вас работното време на Центъра за административно обслужване?	брой отговори	%
Да	20	92
Не	2	8
Не мога да преценя	0	0

<b>Въпрос № 13:</b> Според Вас кой елемент от обслужването се нуждае от подобрене: (възможен е повече от един отговор)	брой отговори	%
Достъпът до информация	4	10
Количеството предоставена информация	12	30
Качеството предоставена информация	4	10
Отношението на служителите	12	30
Обстановката, в която се предоставят услугите	8	20
Друго	0	0

Анализът сочи, че преобладават гражданите, за които посещението в Центъра за административно обслужване не е първо, т.е. и преди са заявявали административни услуги.

Отговорите на въпрос № 2 показват, че информация за предоставяните от общината административни услуги се намира лесно.

На въпрос № 3 „Успяхте ли да получите необходимата информация“, само двама анкетирани са дали отрицателен отговор.

На въпрос № 4 „Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите искането си за извършване на конкретна услуга“ преобладава отрицателният отговор (16 бр.), което потвърждава, че информацията е представена в достатъчен обем.

От отговорите на въпроси № 5 и № 7 може да се обобщи, че информацията на таблата в ЦАО и тази, предоставена от служителите) е ясна, разбираема и изчерпателна. 17,5 % от отговорилите смятат, че информацията може да бъде допълнена и разширена.

Въпрос № 6 е с отворени отговори, но анкетираните не са дали предложения.

Относно времето за обслужване на гражданите – въпрос № 8, по-голямата част (14 анкетирани) отговарят, че са обслужени за 5 минути, десетима за 15 минути, което показва, че служителите в Центъра за административно обслужване работят с достатъчно високо темпо.

По отношение спазването на нормативните срокове за извършване на административните услуги (въпрос № 9) отново преобладават положителните отговори (16 бр.), четирима не могат да преценят и двама смятат, че не се спазват.

На въпрос № 10 „Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?“ повече от половината са дали отговор „Два-три пъти“. Вероятната причина е в това, че не са разполагали с всички необходими документи, които се прилагат към заявлението за конкретната услуга.

Относно оценката на гражданите по отношение качеството на административното обслужване от ЦАО (въпрос № 11) няма нито един отговор „Лошо“.

По отношение на работното време (въпрос № 12) положително са отговорили 92 % от анкетираните и само двама (8 %) са отговорили, че работното време не е удобно за тях.

На въпрос № 13 „Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?“ са посочени разнородни отговори, което не дава възможност да се направи категоричен извод.