

АНАЛИЗ

на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване за 2021 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 2021 г. – 31 декември 2021 г. показва все по-високата ефективност на работа на администрацията и добрата комуникация между служители и граждани.

Анкетни карти са попълнили 22 потребители на административни услуги.

РЕЗУЛТАТИ

от проучване удовлетвореността на потребителите във връзка с предоставянето на административни услуги в Община Севлиево през 2021 година

Въпрос № 1: Използвали ли сте досега услугите на общинската администрация:	брой отговори	%
Да	20	91
Не	2	9

Въпрос № 2: Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предоставя Община Севлиево:	брой отговори	%
Да	12	54
Да, но първо трябва да попитам	10	46
Не, отне ми доста време	0	0
Не, оказа се по-трудно, отколкото очаквах	0	0

Въпрос № 3: Получихте ли необходимата информация:	брой отговори	%
Да	20	91
Не	2	9

Въпрос № 4: Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите искането си за извършване на конкретната услуга:	брой отговори	%
Да	8	37
Не	14	63

Въпрос № 5: Информацията на таблата в Центъра за административно обслужване е:	брой отговори	%
5.1. Достъпна		
Да	20	91
Не	0	0
Не мога да преценя	2	9
5.2. Изчерпателна		
Да	16	72
Не	0	0
Не мога да преценя	6	28
5.3. Разбираема		
Да	14	62
Не	4	19
Не мога да преценя	4	19

Въпрос № 6: Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото:	брой отговор и	%
На този въпрос е дадена възможност за отворени отговори. Анкетираниите не са отговорили на въпроса.		

Въпрос № 7: Информацията, която получихте от служителите в Центъра за административно обслужване, е:	брой отговори	%
5.1. Ясна/лесно разбираема		
Да	20	91
Не	0	0
Не мога да преценя	2	9
5.2. Изчерпателна		
Да	18	81
Не	0	0
Не мога да преценя	4	19
5.3. Точна		
Да	18	82
Не	2	9
Не мога да преценя	2	9

Въпрос № 8: За колко време бяхте обслужени в Центъра за административно обслужване:	брой отговори	%
5 минути	14	63
15 минути	8	37
30 минути	0	0
Повече от 30 минути	0	0

Въпрос № 9: Спазват ли се законовите срокове за извършване на административните услуги:	брой отговори	%
Да	20	91
Не	2	9
Не мога да преценя	0	0

Въпрос № 10: Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да получите исканата от Вас услуга?	брой отговори	%
Веднъж	14	64
Два-три пъти	4	16
Няколко пъти	4	16

Въпрос № 11: Как оценявате качеството на обслужване в Центъра за административно обслужване:	брой отговори	%
Отлично	12	54
Добро	10	46
Лошо	0	0
Не мога да преценя	0	0

Въпрос № 12: Удобно ли е за Вас работното време на Центъра за административно обслужване?	брой отговори	%
Да	20	91
Не	2	9
Не мога да преценя	0	0

Въпрос № 13: Според Вас кой елемент от обслужването се нуждае от подобрене: (възможен е повече от един отговор)	брой отговори	%
Достъпът до информация	12	54
Количеството предоставена информация	12	54
Качеството предоставена информация	6	27
Отношението на служителите	2	9
Обстановката, в която се предоставят услугите	4	18
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 (14 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.

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

Относно времето за обслужване на гражданите – въпрос № 8, по-голямата част (14 анкетираните) отговарят, че са обслужени за 5 минути и четирима 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 (20 бр.), а двама смятат, че не се спазват.

На въпрос № 10 „Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?“ повече от половината отговарят, че са получили услугата само с едно посещение. Четирима са дали отговор „Два-три пъти“ и четирима – „Няколко 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 91 % от анкетираните и само двама човека (9 %) са отговорили, че работното време не е удобно за него.

На въпрос № 13 „Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?“ са посочени разнородни отговори, от които не може да се направи еднозначно заключение кой елемент от обслужването трябва да се подобри.