

ДОКЛАД

на удовлетвореността на потребителите за 2023 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 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 2023 г. – 31 декември 2023 г. показва все по-високата ефективност на работа на администрацията и добрата комуникация между служители и граждани.

Анкетни карти са попълнили 24 потребители на административни услуги.

РЕЗУЛТАТИ

от проучване удовлетвореността на потребителите във връзка с предоставянето на административни услуги в Община Севлиево през 2023 година

Въпрос № 1: Използвали ли сте досега услугите на общинската администрация:	брой отговори	%
Да	20	84
Не	4	16

Въпрос № 2: Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предоставя Община Севлиево:	брой отговори	%
Да	20	84
Да, но първо трябва да попитам	2	8
Не, отне ми доста време	2	8
Не, оказа се по-трудно, отколкото очаквах	0	0

Въпрос № 3: Успяхте ли да получите необходимата информация:	брой отговори	%
Да	24	100
Не	0	0

Въпрос № 4: Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите искането си за извършване на конкретната услуга:	брой отговори	%
Да	2	8
Не	22	92

Въпрос № 5: Информацията на таблата в Центъра за административно обслужване е:	брой отговори	%
5.1. Достъпна		
Да	24	100
Не	0	0
Не мога да преценя	0	0
5.2. Изчерпателна		
Да	20	84
Не	4	16
Не мога да преценя	0	0
5.3. Разбираема		
Да	22	92
Не	2	8
Не мога да преценя	0	0

Въпрос № 6: Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото:	брой отговори	%
На този въпрос е дадена възможност за отворени отговори. Анкетираните 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	84
Не	4	16
Не мога да преценя	0	0
5.2. Изчерпателна		
Да	20	84
Не	4	16
Не мога да преценя	0	0
5.3. Точна		
Да	20	84
Не	4	16
Не мога да преценя	0	0

Въпрос № 8: За колко време бяхте обслужени в Центъра за административно обслужване:	брой отговори	%
5 минути	21	78
15 минути	3	22
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	84
Не	0	0
Не мога да преценя	4	16

Въпрос № 10: Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?	брой отговори	%
Веднъж	18	66
Два-три пъти	6	34
Няколко пъти	0	0

Въпрос № 11: Как оценявате качеството на обслужване в Центъра за административно обслужване:	брой отговори	%
Отлично	18	66
Добро	6	34
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	84
Не	4	16
Не мога да преценя	0	0

Въпрос № 13: Кой елемент от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене: (възможен е повече от един отговор)	брой отговори	%
Достъпът до информация	2	8
Количеството предоставена информация	12	50
Качеството предоставена информация	0	0
Отношението на служителите	0	0
Обстановката, в която се предоставят услугите	4	16
Друго	6	26

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“, всички анкетираните са дали положителен отговор.

На въпрос № 4 „Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите искането си за извършване на конкретна услуга“ преобладава отрицателният отговор (22 бр.), което потвърждава, че информацията е представена в достатъчен обем.

От отговорите на въпроси № 5, № 7 и № 8 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 (21 анкетираните) отговарят, че са обслужени за 5 минути, а трима – за 15 минути, което показва, че служителите в Центъра за административно обслужване работят с темпо, което напълно отговаря на стандартите в НАО.

По отношение спазването на нормативните срокове за извършване на административните услуги (въпрос № 9) отново преобладават положителните отговори, но има и такива, които не могат да преценят.

На въпрос № 10 „Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си“ никой потребител на услуга не е дал отговор „Няколко пъти“.

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

По отношение на работното време, положително са отговорили 84 % от анкетираните, 16 % казват, 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. Преобладават отговорите „Друго“ без да се конкретизира какво.