

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Ценово за 2020 г.

За ефективното функциониране на всяка администрация, от ключово значение е доброто административно обслужване.

Все по-високи са очакванията на гражданите и бизнеса за качеството на получаваните услуги.

Съгласно Наредбата за административно обслужване всяка администрация изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Целта е да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, в ролята им на потребители на административни услуги в Община Ценово.

С осъществяването на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината се цели: предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги в Община Ценово се осъществява по няколко метода – анкети, „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали”, „Кутия за мнения и предложения”, сигнали, обратна връзка чрез електронна поща: obshtina_cenovo@abv.bg

През изминалата 2020 г. най-популярния и предпочитан метод за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги в Община Ценово и за измерване на тяхната удовлетвореност си остава анкетното проучване. Не е постъпвала информация по другите канали за изразяване на мнения.. През отчетния период не са постъпили жалби или сигнали във връзка с качеството на административното обслужване.

Настоящото проучване е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2020 г., под формата на анкетни карти. Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места във Фронт офиса и салона на „МДТ и ГРАО“. Анкетното проучване е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Ценово и е на доброволен принцип за участие.

През отчетния период доброволно са участвали 13 лица, използвали услугите на общинска администрация.

Обобщение на резултатите:

Първи въпрос – Посещението Ви на общинска администрация е в качеството на?

Отговори:

Гражданин – 13/100%/

Представител на бизнеса – 0

Представител на институция – 0

Втори въпрос - Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Ценово?

Отговори:

Само веднъж – 3/0,2%/

От един до пет пъти – 10/0,77%/

Трети въпрос – За какви услуги най-често посещавате Община Ценово?

Отговори:

Относно извършване на стопанска дейност /търговско, транспортна и друг вид/ -

По изготвяне документи по устройство на територията /скици, оценки, разрешителни и други/ - 5/0,38%/

Относно местни данъци и такси – 4/30,76%/

Относно услуги свързани с гражданка регистрация – 3/0,23%/

Друг вид услуги – 1/0,07%/

Четвърти въпрос – При осъществяване на административното обслужване, как оценявате отношението на служителите?

Отговори:

Любезно и отзивчиво – 12/0,92%/

По-скоро добро – 1/0,08%/

По-скоро неуважително – 0

Пети въпрос – Служителите съдействаха ли Ви при попълване на документите?

Отговори:

Да – 13/100%/

Не – 0

Шести въпрос – Служителите от Община Ценово според Вас професионално добре ли са подготвени?

Отговори:

Да – 13/100%/

Не - 0

Не мога да преценя – 0

Седми въпрос – Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?

Отговори:

Да – 12/0,92%/

Не – 0

Не мога да преценя – 1/0,08%/

Осми въпрос – Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?

Отговори:

Да – 12/0,92%/

Не – 0

Не съвсем – 1/0,08%/

Девети въпрос - Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?

Отговори:

Да – 13 /100%/

Не – 0.

Десети въпрос - Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?

Отговори:

Много добро – 11/0,84%/

Има известни проблеми – 2 /0,06%/

Има сериозни проблеми – 0

Единадесети въпрос – Смятате ли, че времетраенето на административното обслужване беше оптимално за Вас?

Отговори:

Да – 10/0,76%/

Не – 0

Не съвсем – 3/0,24%/

Дванадесети въпрос - Какви мнения препоръки бихте отпразвили?

Отговори:

- Нямам препоръки
- Обслужването е добро
- Служителите да са любезни
- Удовлетворен съм, нямам препоръки.....

След извършен анализ на проучването, отново се забелязва високият процент на хората, възползвали се многократно от предоставените услуги от Общината. Услугите, които се предоставят от общината са качествени, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител.

Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с административното обслужване - няма подадени .

Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването.

Активното търсене на диалог и мнение на потребителите на административни услуги е важна предпоставка за повишаване нивото на обслужване.