

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА 2023 г.

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване на Община Самоков

Докладът е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Цел: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Самоков. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Самоков и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги и взаимодействие с всички страни.

Обхват: място на провеждане - Център за административно обслужване на Община Самоков.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в ЦАО;
2. Таблети за попълване на анкети
3. Приемно време на кмета на Община Самоков

Външни средства за обратна връзка:

1. Онлайн телефонен указател на Община Самоков;
2. Страница на Община Самоков в социалните мрежи;
3. Чрез ел. поща: samokov@samokov.bg

Период: 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г.

Брой предоставени административни услуги: За отчетният период Община Самоков е предоставила на гражданите и бизнеса над 16 067 броя административни услуги.

Целева група: Потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Самоков.

Анкетни проучвания

За провеждане на проучването се използва метода „Анketиране на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта чрез устройство

От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:

РЕЗУЛТАТИ

За периода 01.01.2023-31.12.2023 г. от електронната анкета за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Самоков.

Този доклад е съставен чрез използването на данните от събраната обратна връзка през устройствата, поставени на следните локации в администрацията на Община Самоков:

- Гише 1 Деловодство (9 отговора)
- Гише 5 ГРАО (7 отговора)
- Гише 9 МДТ (2 отговора)

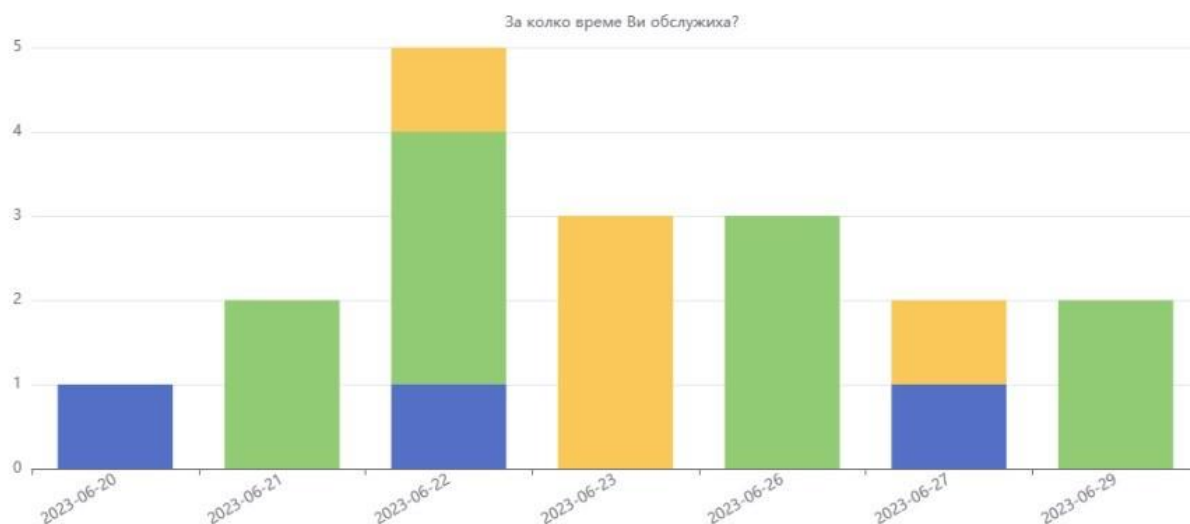
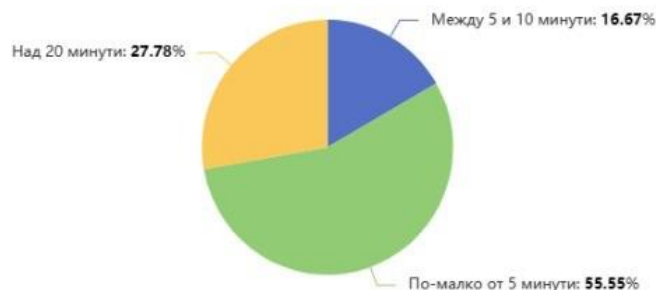
Докладът включва разбивка на отговорите, подадени в избраната анкета под формата на проценти, както и заключения, направени от резултатите вследствие на анализа, направен от „Таби Солюшънс“.

Брой на потребителите за периода: 18

Период на анкетираща активност: 01.01.2023 – 31.12.2023

За колко време Ви обслужиха?

Между 5 и 10 минути По-малко от 5 минути Над 20 минути

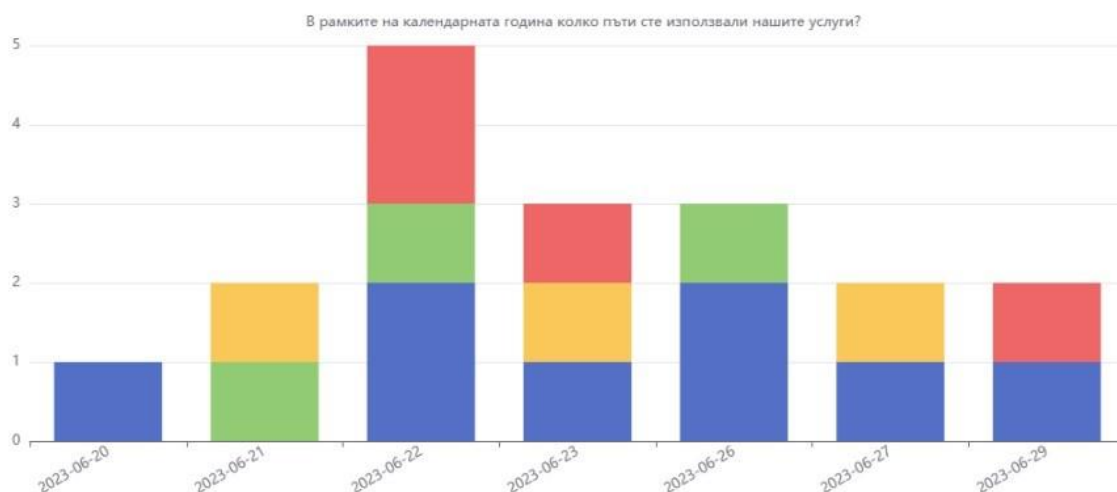
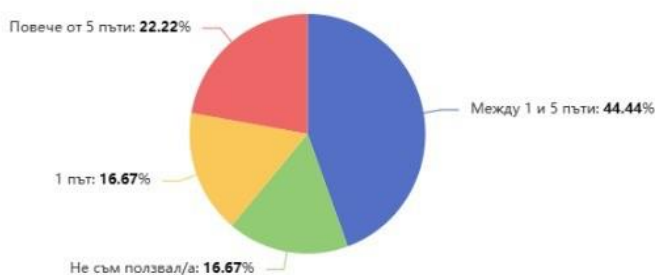


Заклучения:

- Повече от половината анкетирани за изследвания са били обслужени за по-малко от 5 минути.
- Близко 17% от респондентите са отговорили, че са били обслужени между 5 и 10 минути.
- Над 27% са хората, които са чакали повече от 20 минути, за да бъдат обслужени. Повечето от тях са използвали услугите на гише Деловодство. Наблюдават се по-натоварени часове около 13.00 часа обедно време и около 17.00 часа.

В рамките на календарната година колко пъти сте използвали нашите услуги?

Между 1 и 5 пъти Не съм ползвал/а 1 път Повече от 5 пъти

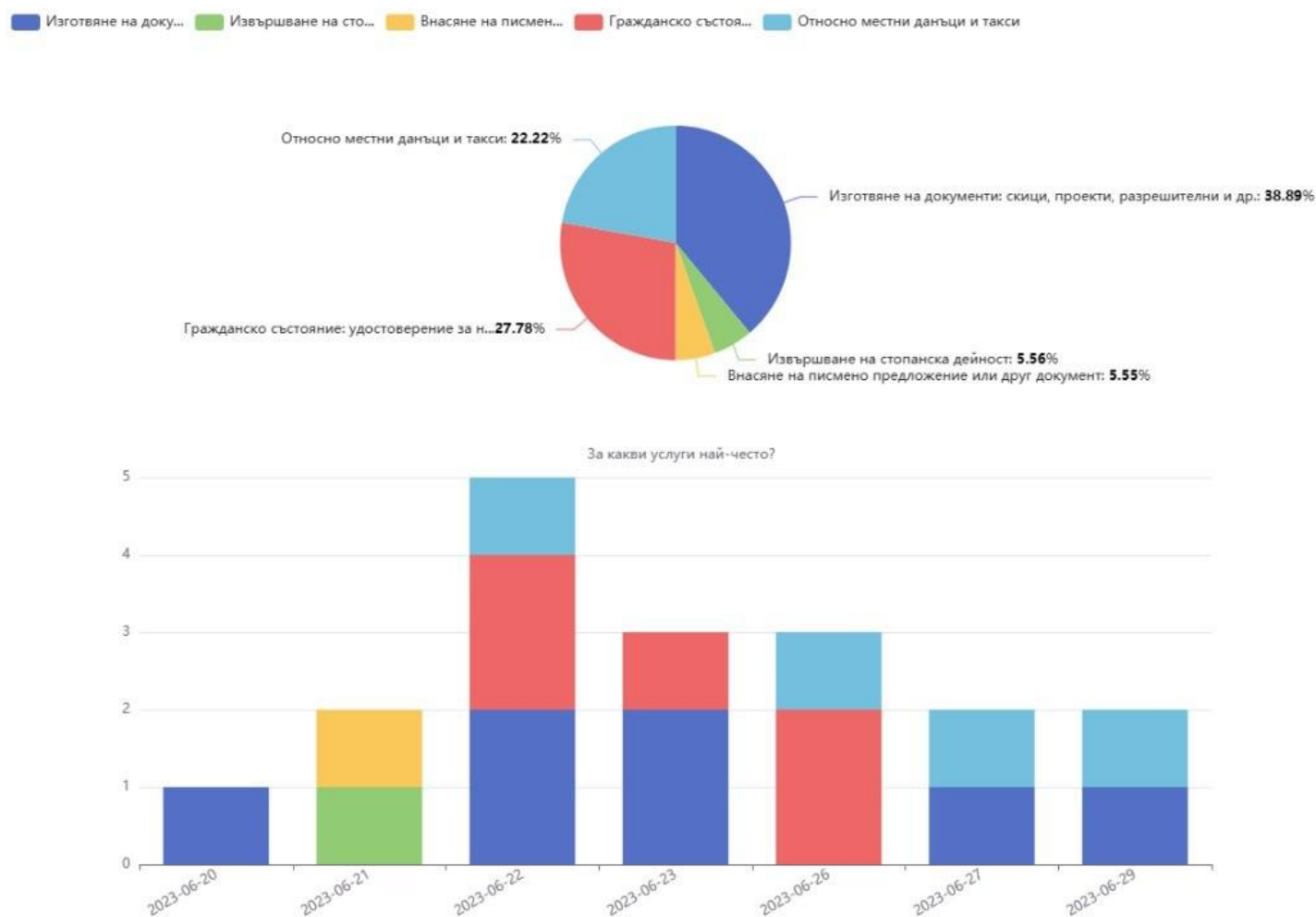


Заклучения:

- Преобладават гражданите, които са използвали услугите на Общината между 1 и 5 пъти в рамките на календарната година.
- Около 22% от респондентите са дали обратна връзка, че са ги използвали повече от 5 пъти.

- Равен е броят на хората, които до този момент не са ги ползвали или са ги ползвали само веднъж.

За какви услуги най-често?

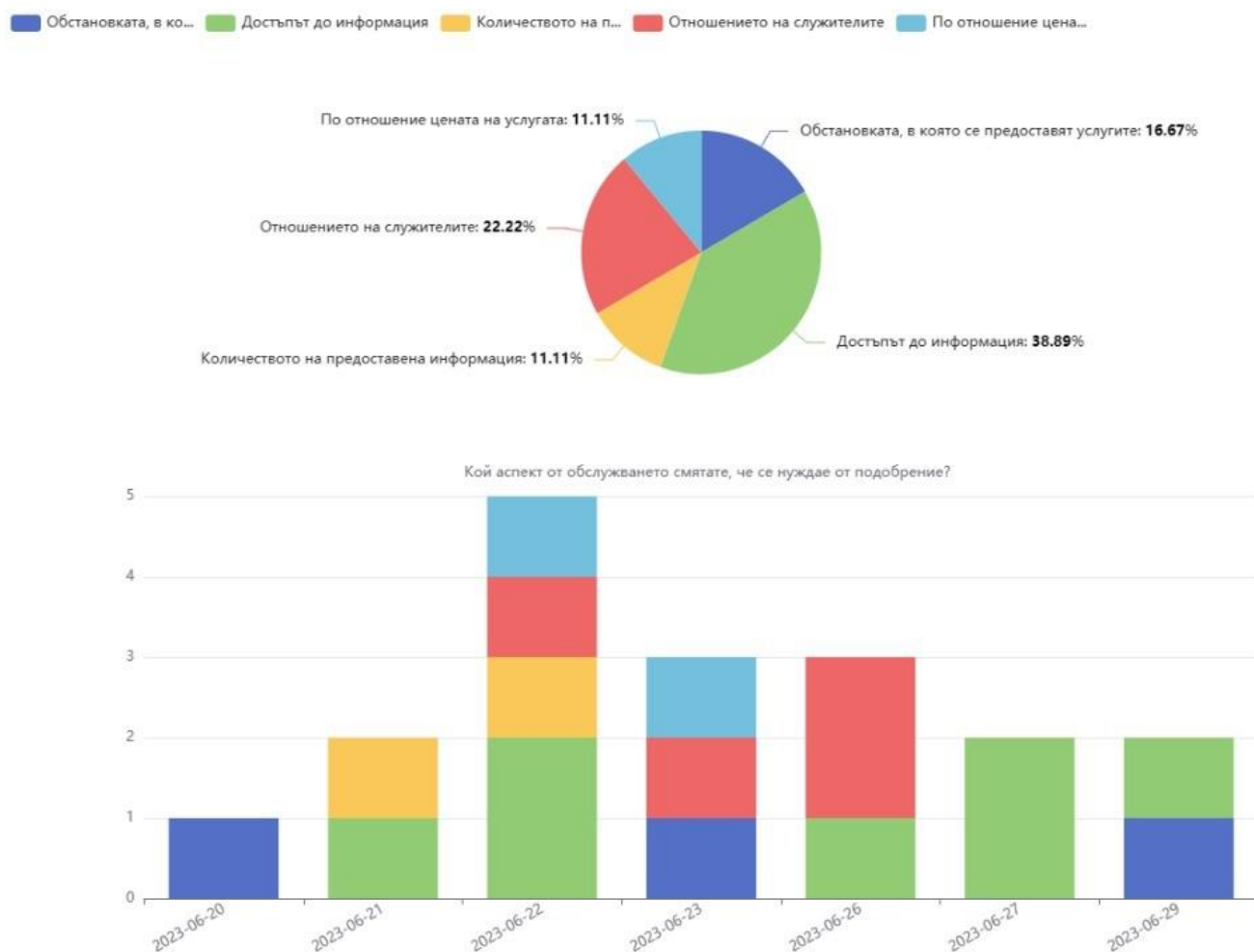


Заклучения:

- Най-честата услуга, от която се възползват гражданите, е изготвяне на документи като скици, проекти, разрешителни и др.
- След тях се нареждат тези, които използват услуги свързани с гражданското състояние.
- Около 22% от респондентите са посочили отговор "относно местни данъци и такси".

- Равен процент са хората, които са ползвали услуги свързани с извършване на стопанска дейност, с тези, които са внесли писмено предложение.

Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрение?



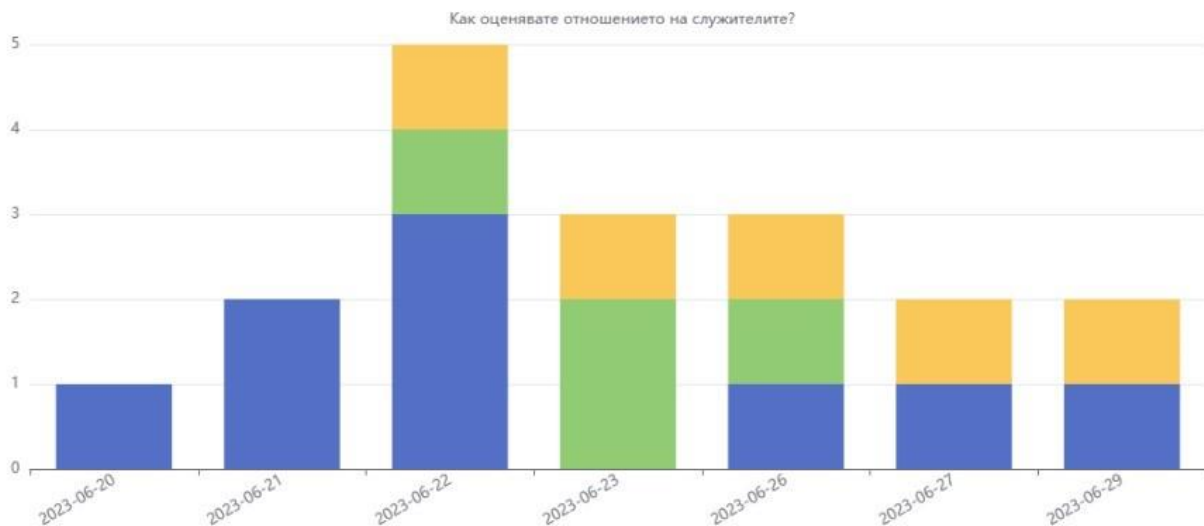
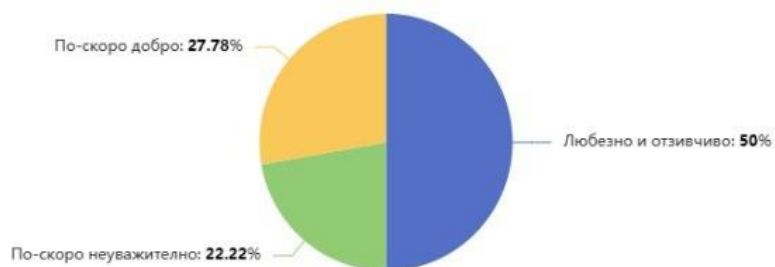
Заклучения:

- Най-голям процент от анкетираните граждани смятат, че от подобрение се нуждае достъпът до информация.
- Около 22% от респондентите са отговорили, че трябва да се обърне внимание на отношението на служителите.
- Близко 17% са посочили обстановката, в която се предоставят услугите.

- Равен е броя на хората, които мислят, че от подобрене се нуждае количеството на предоставената информация, с тези, които са на мнение, че от промяна се нуждае цената на услугата.

Как оценявате отношението на служителите?

Любезно и отзивчиво По-скоро неуважително По-скоро добро



Заклучения:

- 50% от участниците в анкетното проучване оценяват отношението на служителите като любезно и отзивчиво.

- Близко 28% от попълнените анкетата са дали отговор, че то е по-скоро добро.
- Около 22% от респондентите мислят, че отношението е по-скоро неуважително. 90% от тях са чакали повече от 20 минути, за да бъдат обслужени.

Провеждане на консултации със служителите

В края на 2023 г. сред служителите от ЦАО е използван метод за подобряване на комуникацията, обмяната на полезна информация, с цел подобряване на условията, повишаване на компетентността и др. Методът представлява индивидуален разговор с всеки един служител на ЦАО, като по време на разговора, служителят е имал възможност да изкаже впечатления от работния процес, да отправи съвети, мнения и предложения за въвеждане на новости, които биха подобрили обслужването.

В резултат от проведеното вътрешно проучване са набелязани цели за оптимизиране на работния процес, които са включени в целите на администрацията за 2024 г.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2023 г., всички постъпили сигнали, предложения и жалби, в зависимост от тяхната насоченост, са разгледани от администрацията на Община Самоков и разпределени към компетентната структура за последващо процедиране.

При постъпване на предложения, същото се анализира от компетентната структура.

Анализ от приемно време за граждани и организации

През 2023 г., приемите на място в кабинета на кмета на Община Самоков са се осъществявали всеки петък на работната седмица, като обсъждането на исканията се е обективирало в Паметна записка, която е била предоставяна на компетентната структура за процедиране.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на интернет страницата на Община Самоков.