



О Б Щ И Н А Ш У М Е Н

9700 гр. Шумен, бул. „Славянски” № 17, тел.: 054/800 810

e-mail: mayor@shumen.bg, <http://www.shumen.bg>

А Н А Л И З

на анкетни карти за клиенти и заинтересовани страни във връзка с проучване и определяне на нагласите на потребителите на услуги, както и проблемите, които срещат при общуването и работата с общинска администрация

№	Наименование	стр.
I	За анкетното проучване	2
	Цел	2
	Обхват	2
	Целева група	2
	Анкетна карта	2
II	Резултати по анкетна карта	3
III	Общи резултати и анализ	7

За анкетното проучване:

Цел

Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Шумен. Измерването на удовлетвореността от предоставянето на административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Шумен и е на доброволен принцип за участие. Целта на провежданото анкетно проучване е да се идентифицират нагласите на потребителите на услуги на общинската администрация, както и да се очертаят проблемните области при комуникацията между потребители на услуги и общински служители.

Анкетното проучване е проведено в рамките на календарната 2024 година, но резултатите са важни както за целите на анкетата, така и за представата за административното обслужване.

Обхват

Анкетното проучване е проведено в Община Шумен. Анкетните карти бяха предоставени в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на граждани. От подготвените 50 броя анкетни карти бяха попълнени 5 броя за 2024 година.

Анкетното проучване не претендира за представителност.

Целева група

Целевата група на анкетното проучване включва граждани, нуждаещи се от административна услуга, на възраст от 14-90 години. По-голяма част от анкетираните потребители на административни услуги са сред икономически активното население.

Анкетирането е анонимно.

Анкетна карта

Анкетната карта се състои от 9 въпроса. Предвид разнородността на целевата група и нейното най-често негативно отношение към подобен вид проучвания, по-голямата част от анкетите са със затворени въпроси. Анкетната карта е изготвена така, че да отнема най-малко време за попълване, но да дава най-ясна представа за отношението на потребителя към административната услуга.

Резултати по анкетна карта

При попълване на анкетната карта, избирайте отговори от 1 до 5, както следва:

Оценка
1 - изобщо не съм доволен
2 - не съм доволен
3 - задоволително ниво
4 - доволен съм
5 - много съм доволен

1. Моля, посочете от коя потребителска група принадлежите?

Потребителска група	Брой анкетирани
Физически лица	5
Юридически лица	0
Неправителствени организации	0
Други	0

2. Колко често ползвате административни услуги от общинска администрация?

Честота на посещение	Брой анкетиращи
Ежедневно	0
Седмично	1
Месечно	1
Годишно	3

3. Какви канали за достъп на административната услуга предпочитате?

Видове канали:	Брой на далите оценка с анкетна карта
На гише	5
По електронен път	0
Консултации на място със служител	0

4. Как оценявате електронната страница на Община Шумен?

Степени:	Брой на далите оценка с анкетна карта
Информацията е лесно достъпна	4
Не намирам търсената информация	0
Трудно намирам информация	1

5. От кое гише или стая получихте днешната административна услуга?

Гише информация	Брой на далите оценка с анкетна карта
4	1
9	0
10	4

6. Колко време чакахте, за да Ви обслужат административно на посетения от Вас гише или стая?

Времетраене в минути	Брой на далите оценка с анкетна карта
1-5 минути	0
5-10 минути	2
10-15 минути	3
15-30 минути	0
Над 30 минути	0

7. Как бихте оценили нивото на административно обслужване в Община Шумен? /От 1 до 5, като 5 е най-високата оценка/

Отношение на служителите към Вас	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	1
3 - задоволително ниво	0
4 - доволен съм	4
5 - много съм доволен	0

Знания и умения на служителите	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	1
3 - задоволително ниво	1
4 - доволен съм	1
5 - много съм доволен	2

Търпеливост на служителите	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	0
3 - задоволително ниво	0
4 - доволен съм	3
5 - много съм доволен	2

Компетентност на служителите	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	0
3 - задоволително ниво	0
4 - доволен съм	5
5 - много съм доволен	0

Организация на работата при предоставяне на административната услуга	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	0
3 - задоволително ниво	1
4 - доволен съм	3
5 - много съм доволен	1

Достъп до информация	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	0

3 - задоволително ниво	1
4 - доволен съм	3
5 - много съм доволен	1

Съдържание на точки и актуални данни	Брой на далите оценка с анкетна карта
1 - изобщо не съм доволен	0
2 - не съм доволен	0
3 - задоволително ниво	1
4 - доволен съм	3
5 - много съм доволен	1

Изпълнение и срок	Брой на далите оценка с анкетна карта
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	4
5-много съм доволен	0

8. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставяне на административната услуга от служителите в Община Шумен?

Степени на удовлетвореност	Брой анкетиращи
Удовлетворен съм	1
В общи линии съм удовлетворен	3
Не съм удовлетворен	1

9. Предложения и препоръки:

- Не са направени

Общи резултати и анализ

При попълване на анкетната карта, за критерий за обща оценка повечето от попълнителите анкетата потребители на административни услуги са доволни от получената информация и съответен документ.

При анализа на времето за обслужване на потребителите на административни услуги, се констатира, че средно един потребител получава своята услуга между 5 и 10 минути.

Удовлетвореността на потребителите на административни услуги по критериите отношение, знания и компетентност на изпълнение на услугата преобладават оценките за добро изпълнение.

Попълнените анкетни карти са от потребители на услуги в отделите на местни данъци и такси и гражданска регистрация. Потребителите на административни услуги в другите дирекции не са попълвали анкетни карти.

Като допълнителни средства за обратна връзка сме анализирали и приемното време на кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Шумен.

През 2024 година Община Шумен продължава да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване на ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на обслужването на потребителите. В резултат от проведеното проучване, беше установено, че гражданите дават добра оценка на цялостната дейност на администрацията.

Проведени са и консултации със служителите от Центъра за административно обслужване /ЦАО/ в Община Шумен, като е приета информация от тях за съвети, мнения и препоръки. Този метод е важен, тъй като служителите в ЦАО се сблъскват всекидневно с потребителите на административни услуги. От проведените срещи може да се констатира, че се спазват разписаните задължителни правила за административно обслужване. За 2024 година не се наблюдава неспазване на правилата за поведение на служителите в ЦАО. Препоръките към ЦАО са за ясна и достъпна информация /разбираема/ - използване на ясен език без сложни термини. Бързина и ефективност - стремеж към бързо и ефективно обслужване, чрез съкращаване на времето за обработка на документи. Достъпността е до всички потребители, включително и за хора в неравностойно положение. Специфичните препоръки от служителите са: за персонализирано обслужване - за удовлетворяване на индивидуалните нужди на гражданите; за осигуряване на редовно обучение на служителите, за да се поддържа високо ниво на професионализъм.

Мониторингът от страна на директорите на дирекции, при който се наблюдава поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите, е с цел да се установи до каква степен се спазват разписаните организационни норми и изискванията на законодателството, както и доколко служителите са усъвършенствали работните процеси в интерес на клиентите.

През 2024 година не са постъпили сигнали и предложения във връзка с ЦАО. Получените сигнали за допуснати нередности, като липса на улично осветление са пренасочени към конкретния компетентен административен орган.

Анализирайки приемното време с граждани през 2024 година са постъпили 67 броя заявления за приеман ден при Кмета на общината и 48 при заместник-кметовете. Основните въпроси са: сигнали относно нарушаване на обществения ред на територията на Община Шумен - 100 броя, проблеми с осветлението и с осветителните тела - 178 броя, пътна инфраструктура, - улици и тротоарна площ - 108 броя; озеленяване и косене на тревни площи - 73 броя; чистота и околна среда - 67 броя; въпроси, свързани със Закона за гражданската регистрация - 50 броя; услуги в социалната сфера - 35 броя; сигнали на граждани, приети на телефон - 18 броя; развитие на култура и спорт - 15 броя.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават добра оценка на цялостната дейност на администрацията на Община

Шумен, за качеството на обслужването в ЦАО, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

2. С увеличаване на електронните услуги, през 2024 година се наблюдава завишен интерес към тях, от страна на потребителите на административни услуги.

През 2025 година Община Шумен ще продължи постоянно да поддържа двустранния процес на комуникация с потребителите на административни услуги с цел изграждане на взаимоотношения за подобряване на удовлетвореността, подобряването и усъвършенстването на административното обслужване. Чрез диалога Община Шумен ще разбере по-добре нуждите и очакванията на потребителите на административни услуги, което ще доведе до бързо и ефективно решаване на възникналите проблеми. Диалогът с потребителите може да доведе и до нови идеи за подобряване на съществуващите административни услуги. За в бъдеще трябва да се разширят каналите за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги - чрез телефони, електронна поща, социални мрежи, чат на живо и други, което ще доведе до по-добро разбиране на нуждите и проблемите, а това ще е ключов фактор за успеха на Община Шумен и за доброто административно обслужване.

/П/

Христо Павлов

Секретар на Община Шумен

31.12.2024 година