

Доклад

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Ямбол

През 2021 г. са проведени 2 анонимни анкети, насочени към проучване на нагласите на обслужваните от администрацията, относно подобряване на качеството и измерване на удовлетвореността от административното обслужване.

В проучването взеха участие **общо 89 лица**, като от тях 81 физически лица, представители на институции - 2 лица, юридически лица – 6 на брой.

Анкетите са публикувани на официалния уеб сайт на община Ямбол за определен период.

1. Анкета: Оценка качеството на административното обслужване в Община Ямбол

Анкетата е проведена за периода от 30.06.2021 г. до 1.12.2021 г. В нея са участвали общо 79 лица, в това число:

- 73 физически лица;
- 1 представители на институции;
- 5 юридически лица

А) За какви услуги най-често сте посещавали Община Ямбол?

Малка част от анкетираните лица са посочили, че са посетили администрацията относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 5%.

Малко над 10% са лицата, които са заявили услуга свързана с изготвянето на документи, свързани с устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други).

Такъв е и процентът на лицата, които са посочили друг вид услуга.

Над 22% са посочили, че посещават Община Ямбол относно изготвяне на документи, свързани с гражданско състояние (удостоверения за наследници, актове за брак, смърт, раждане, адресна регистрация и други).

Най-голям дял са посочили, че са посетили Община Ямбол за плащане на данъци и такси – 53%.

Б) За колко време Ви обслужиха?

Получените резултати са противоречиви, но трябва бъде отчетено, че поради епидемичната обстановка и въведените мерки скоростта при обслужване е по-бавна. Въпреки това над 33% от анкетираните са били обслужени за време под 5 минути.

Време за обслужване от 5 до 10 мин са отбелязали 27% от анкетираните.

Времето за обслужване от 10 до 20 мин са отбелязали 20% от анкетиранияте и над 20 минути са отбелязали 20% от всички анкетирани.

В) Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?

Много голяма част от лицата (89%) са на мнение, че срокът за изпълнение на услугата е спазен.

Г) Удовлетворени ли сте от отношението и професионализма, които демонстрираха служителите на Община Ямбол, докато Ви обслужваха?

63 % от анкетиранияте лица са на мнение, че служителите са коректни и вежливи и отчитат специфичните нужди на гражданите и бизнеса, а 37 % от тях са отговорили, че са очаквали повече разбиране при излагане на индивидуалните им проблеми и нужди.

Д) Общинска администрация реагира ли своевременно и адекватно на подадените от граждани жалби и сигнали?

Резултатите от този въпрос сочат, че според анкетиранияте администрацията реагира своевременно по поставените от гражданите проблеми – общо 46%. Мнението на 23% е, че реагира своевременно, също толкова са отговорили, че само в определени случаи има реакция, 37% от анкетиранияте не могат да преценят. Останалата част смятат, че администрацията засега не реагира своевременно.

Е) Моля, поставете цялостна оценка от 1 до 6 (във възходящ ред) за административното обслужване в Община Ямбол.

Като цяло лицата, които са участвали в анкетата, са удовлетворени от организацията при обслужване. Поставени оценки 5 и 6 са поставили над 45% от анкетиранияте. Поставени оценки 3 и 4 са дали 35% от анкетиранияте. Под 20% от тях са поставили оценка 2 и оценка 1.

2. Анкета: Оценка на взаимодействието със съдържанието и достъпността на уеб сайта на Община Ямбол.

Анкетата е проведена за периода от 31.08.2021 година до 15.10.2021 година. В анкетата са участвали общо 10 лица, като в това число:

- 8 физически лица;
- 1 представител на институция;
- 1 юридическо лице.

а. Цялостна визия на официалния уеб сайт на администрацията.

Нагласите на анкетиранияте по въпроса „Допада ли ви цялостната визия на уеб сайта на Община Ямбол?“ са положителни – 60 % от тях харесват новия облик на уеб сайта и са отговорили с твърдо „да“ на

поставения въпрос и 40% са отговорили с „по-скоро да“.

б. Подобряване достъпността до съдържанието на уеб сайта

Компонентите от интернет страницата на Общината, които трябва да бъдат подобрени, са по-скоро касаещи структурата на началната страница и менютата, които тя съдържа (общо 54,6%). Немалка част от анкетирания са посочили, че търсачката се нуждае от подобрения (27,3%) и едва 18,2% искат промени в дизайна и стила (цветове, шрифт, контраст, акценти и други).

в. Достъп до информация

На въпроса „Лесно ли открихте търсената от Вас информация?“ 40% са посочили „Да“, 30% - „По-скоро да“, 20% - „По-скоро не“, а останалата част са отговорили с „Не“.

г. Категории, които имат необходимост от допълване и/или актуализиране на информация.

За всяка от категориите по 12% от потребителите на сайта са определили: „Транспортна система“, „Устройство на територията“ и „Социални дейности“. По 8% от тях са заявили, че категорията нуждаеща се от допълнителна информация или актуализиране е: „Бюджет и финанси“, „Околна среда“, „Услуги“, „Общинска собственост“ и „Местни данъци и такси“.

д. Оценка от 1 до 6 (във възходящ ред) на уеб сайта на Община Ямбол.

Оценката, която анкетирания са поставили на интернет страницата на Общината, е положителна. Оценка 6 са поставили 30% от тях, оценка 5 – 40%, а оценка 4 – 30 %. Цялостната оценка е добра и няма негативни отзиви.

Изводи:

- Преобладаваща част от потребителите на административни услуги са граждани;
- С цел подобряване на професионалните знания, умения и компетенции е добре да бъде повишено нивото на познания на персонала чрез индивидуални и групови обучения в областта им на заетост;
- Въвеждането на организационни мерки, актуализация на: вътрешни правила, инструкции, харта и др., ще повиши ефективността и скоростта при обслужване;
- За да бъде повишено качеството на обслужване, важен критерий е броят на посещенията на обслужените лица. Ако има вероятност той да надвишава 4 пъти, случаят да бъде преразгледан и по възможност процедурата по изпълнение – опростена. Времето за обслужване в Центъра за административно обслужване отговаря в голяма степен на нормативните изисквания;
- Въпреки че доста голяма част от анкетирания са доволни от предоставената за услугите информация, налице е необходимост от

своевременното ѝ актуализиране и допълване в сайта на общината, както и запознаване на заетите в областта служители с измененията в действащата нормативна уредба и поставените изисквания към тях.

- По-голямата част от анкетираните харесват страницата на Община Ямбол, но са необходими промени по структурата на началната страница, които трябва да бъдат направени с цел улеснение на достъпа до информация.

Качеството на административното обслужване и отношението на служителите на администрацията по-голямата част от потребителите определят като много добро, но наличието и на други отбелязани отговори също показва необходимост от анализиране очакванията на потребителите с цел допринасяне на по-пълно и по-качествено удовлетворяване на потребностите им.

Администрацията продължава да публикува анкети, с които да изследва мнението и нагласите на лицата, които заявяват административни услуги.