



АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТАТА ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ВРАЦА ЗА 2020 Г.

Настоящото проучване се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Враца и Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Враца.

Целта е чрез анкетиране в Центъра за административно обслужване на администрацията, да се определи оценката на потребителите на административните услуги за качеството на обслужване, времето за обслужване, отношението на служителите, както и да се получат конкретни предложения и препоръки за работата в общинската администрация.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването се провежда на база анкетиране на клиентите с анкетна карта в Центъра за административно обслужване. На потребителите на услуги е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение като попълнят анкетната карта и я поставят в урна.

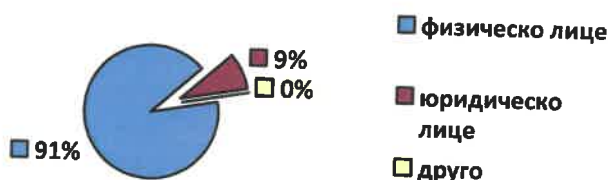
АНКЕТНАТА КАРТА

Анкетната карта се състои от десет въпроса – девет от които са с избираем отговор (затворени въпроси) и един въпрос със свободен отговор (отворен въпрос).

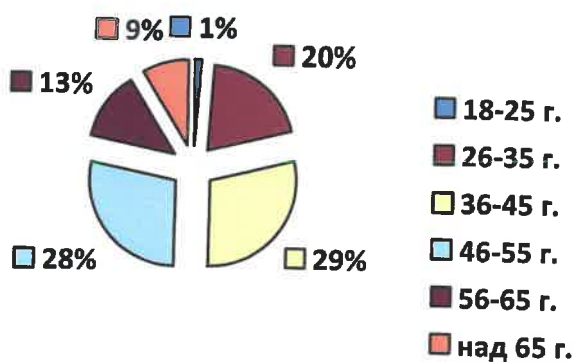
РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТАТА

За периода от м. юни 2020 година до м. декември 2020 г. анкетата са попълнили 76 потребители на административни услуги, които са дали следните отговори:

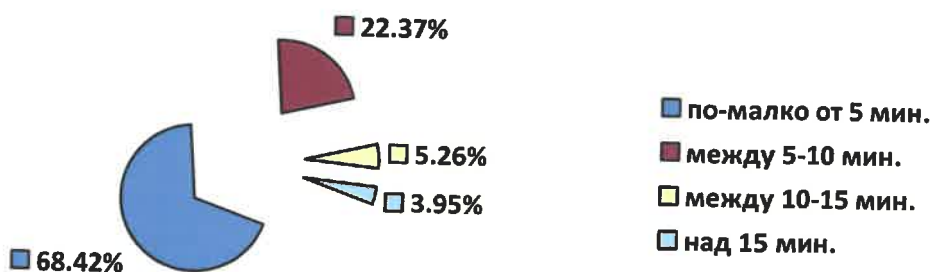
Въпрос 1. Вие посещавате Центъра за административно обслужване в качеството си на:



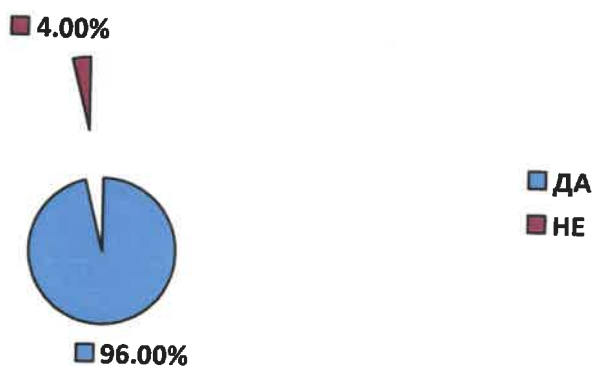
Въпрос 2. Каква е Вашата възраст?



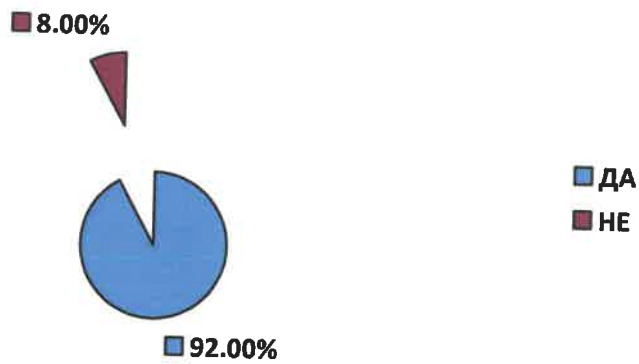
Въпрос 3. Колко време чакахте за да Ви обслужат?



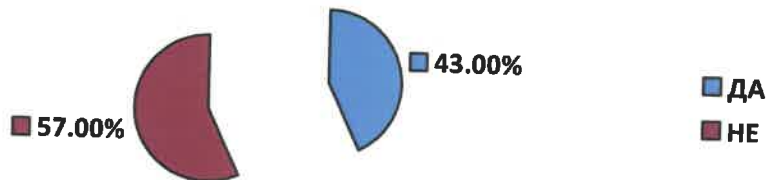
Въпрос 4. При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви разяснено какво да правите?



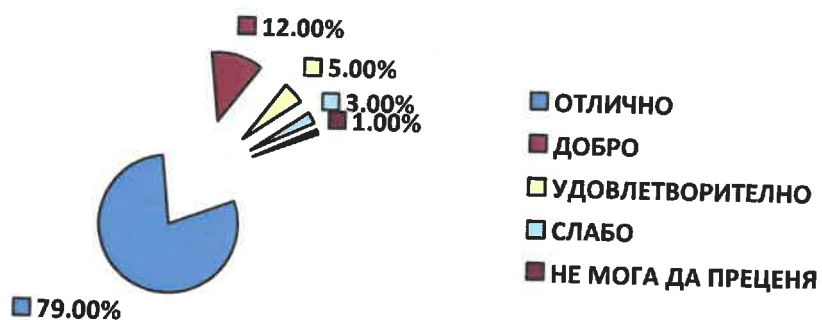
Въпрос 5. Получихте ли необходимото съдействие от служителите в Центъра за административно обслужване при попълването на документи?



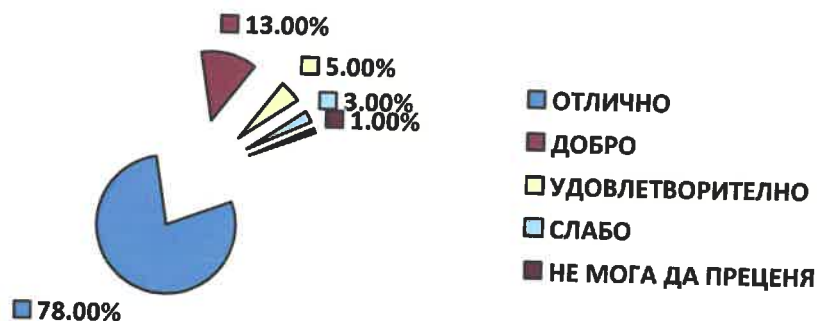
Въпрос 6. Възползвате ли се от електронните услуги на общината?



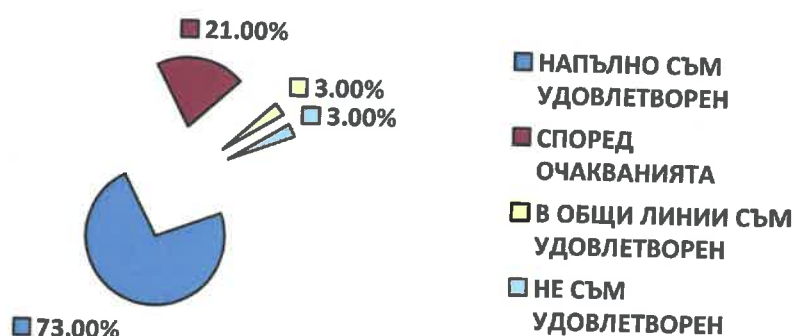
Въпрос 7. Оценете отношението на служителите в Центъра за административно обслужване към Вас:



Въпрос 8. Как бихте оценили нивото на обслужване на място от страна на служителите в Центъра за административно обслужване?



Въпрос 9. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административни услуги в Община Враца?



Въпрос 10. Какви предложения и препоръки за работата в общинска администрация бихте отправили?

Отговор на поставения въпрос са дали 37 % от анкетиранияте потребители. Голяма част от тях изразяват положително мнение за компетентността и отношението на служителите.

Сред отговорите се срещат препоръки относно предоставяне на повече електронни услуги, както и внедряването на електронна система за пропуск в Центъра за административно обслужване.

През 2020 г. са подадени, регистрирани и обработени общо 22419 броя преписки.

По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че нивото на обслужване в Центъра за административно обслужване е отлично. Отношението на служителите към клиентите също е оценено като „отлично“. Близко 70 % от анкетиранияте не са чакали повече от 5 минути за да бъдат обслужени, както и повече от 94 % са получили необходимите разяснения при възникване на въпроси и съдействие за попълването на документи.

През 2021 г. Община Враца ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите.