

**Отчет и анализ на резултатите от административното обслужване  
на физическите и юридическите лица  
през периода Декември 2012 г. – Декември 2013 г.**

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги се осъществява по няколко метода – анкети, „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали”, „Кутия за мнения и предложения”, „Горещ телефон на общината”, он-лайн форми за мнения, сигнали и др., обратна връзка чрез електронна поща и други.

„Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали” е на разположение на гражданите в „Център за услуги и информация”, в която в свободен текст те могат да направят предложения, коментари и препоръки относно административното обслужване;

Своето мнение, потребителите могат да изразят и чрез писмени сигнали в „Кутия за мнения и предложения”. Кутията ежесечно се отваря, сигналите се описват в протокол и се предават на Секретаря на Община Стара Загора, който от своя страна ги насочва за обработка на компетентните лица, след регистрация в деловодната система. Анонимни сигнали не се разпределят за обработка, а само се разглеждат като възможност за подобряване на дейността. Всички документи, събрани от „Кутията за сигнали и предложения на граждани и заявления за приеман ден на кмета” са събирани, съхранявани и предавани на Началник отдел „Административно обслужване на граждани” и Секретаря на Общината, съгласно предварително одобрената процедура.

През периода от 01.12.2012 г. до 30.11.2013 год. в „Кутията за сигнали и предложения на гражданите” и „Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали” недоволство от отношението и качеството на обслужване в Община Стара Загора е изразено от един гражданин.

За същия период в Книгата и Кутията са постъпили десет положителни мнения и похвали за работата на служителите в Центъра за информация и услуги.

До средата на годината Горещия телефон на общината се обслужваше от служител на Центъра за информация и услуги, но поради големият обем сигнали бе взето решение за преместването на линията в сектора за GPS наблюдение. До момента на прехвърлянето на телефона са приети 1134 сигнала, от които 314 са по инфраструктурни проблеми, 93 са свързани с екологични проблеми и наличие на бездомни животни, 325 са сигналите във връзка с опазване на обществения ред, 136 – транспорт и чистота, 262 са съобщенията за бедствия и опасни ситуации и 4 сигнала в графа „други”.

На електронната поща на общината, освен отзиви, гражданите задават въпроси и правят препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно от Старши специалист УЕБ технологии към отдел „Информационни технологии“. Въпросите се пренасочват към отговорните лица за отговор, а отзивите и препоръките към Секретаря на общината;

Подаването на сигнали и предложения до администрацията вече се извършва и чрез онлайн форми. На страницата на Общината в раздела за обратна връзка има място, където гражданите могат да подадат своите предложения, мнения и сигнали до общината.

По идентичен начин, попълвайки онлайн форма гражданите могат да се запишат за приемните дни на кмет и заместник-кметове вече и по интернет.

Заявления за приемен ден се приемат и в Центъра за информация и услуги, чрез формуляр подаден чрез кутията за «Предложения и сигнали» или лично при старши специалист «Предложения и сигнали».

От 01.01.2013 г. до 01.12.2013 г. приетите и изслушани граждани са както следва:

Приеман ден Кмет	- 276 бр.
Приеман ден Зам. кмет ОССПТЕ	- 236 бр.
Приеман ден Зам. кмет САГ	- 68 бр.
Приеман ден Зам. кмет ХД	- 114 бр.

Два пъти седмично, в дните на отворени врати (всеки вторник и четвъртък), гражданите имат свободен достъп до всички етажи в сградата на общината за консултации и получаване на допълнителна информация от служителите на Дирекциите и отделите на Община Стара Загора.

Инсталирана е електронна система, за управление на клиентите, чакащи за определена услуга в Центъра за информация и услуги.

За улеснение на потребителите на входа на Центъра е поставено компютърно устройство, която посредством достъп до сайта на Община Стара Загора представя пълна и изчерпателна информация за предлаганите услуги от Община Стара Загора и дава достъп до цялата налична информация, касаеща общинската администрация.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Стара Загора се измерва и отчита ежесечно. Изготвените и периодично актуализирани анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места в ЦИУ и съдържат отворени и затворени въпроси.

За периода Декември 2012 – Декември 2013 г. проучването за удовлетвореността на клиентите, направено чрез анонимни анкетни карти сочи следните резултати:

1. 8 % от анкетираните заявяват, че са посещавали само веднъж фронтофисите на общината, 33% - от един до пет пъти и 59% имат по-често нужда от административните общински услуги.

2. Предпочитаните и най-често използвани услуги от гражданите отговорили на анкетата са: 32% Гражданско състояние; 30% - Строителство и инвестиции; 8% Стопанска политика и общинска собственост; 15% са ползвали услугите на деловодството, а на касата – 15%.

3. Доволни от сроковете за извършване на услугите са 85% от анкетираните, 10% са частично удовлетворени, а 5% считат, че сроковете са незадоволителни.

4. Мнението на анкетираните по отношение работата на служителите и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като 70% са оценили работата на служителите в центъра като отлично, 28 % - много добро, 14% - добро, и едва 4% като задоволително.

5. По отношение на обслужването, гражданите считат, че подобрене е необходимо в следните аспекти:

Обстановката в която се предоставят услугите – 19 %

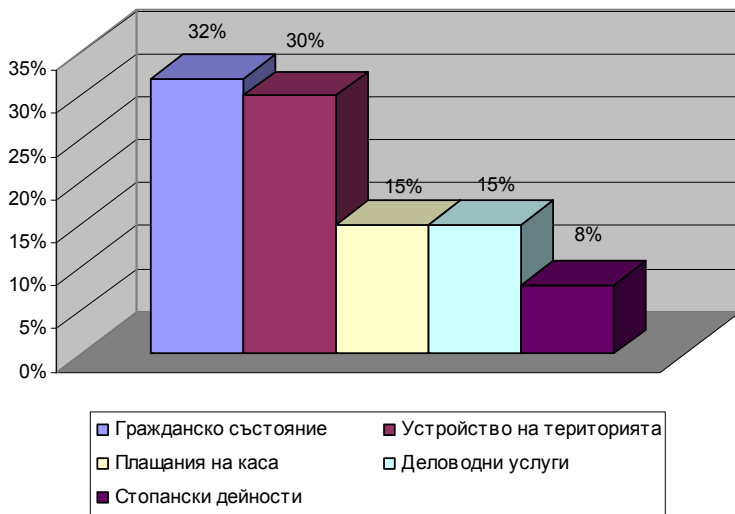
Достъп до информация – 9 %

Количество на предоставената информация – 7%

Отношението на служителите към гражданите – 10 %, а 55 % считат, че няма нужда от подобрене.

Резултатите от анкетата най-общо показват позитивно отношение и удовлетвореност от административното обслужване от страна на гражданите, а препоръките за подобрене са в посока по-добра организация на работното пространство и обстановката в Центъра за информация и услуги, както и експедитивността на извършване на услугите в тяхната цялост.

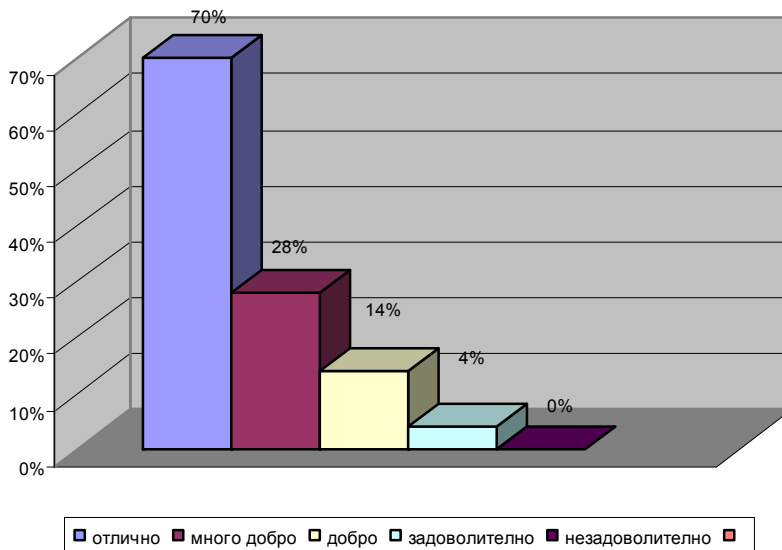
**За какви услуги най-често сте посещавали Община Стара Загора?**



**За какви услуги най-често сте посещавали Община Стара Загора?**

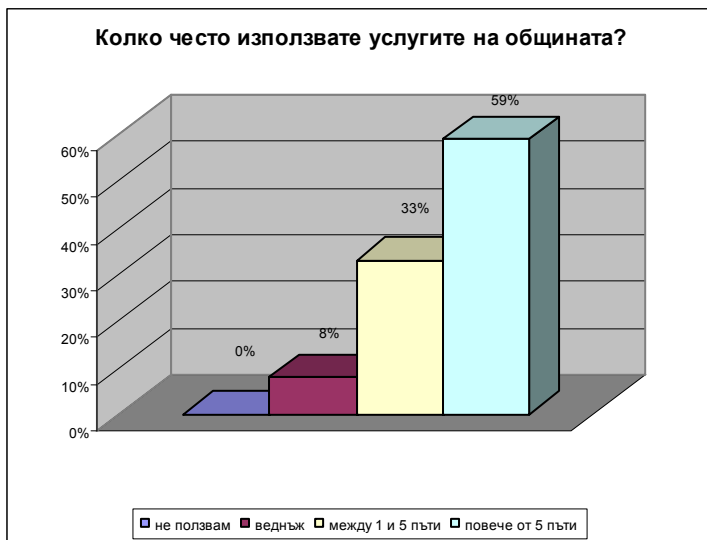
Гражданско състояние	32%
Устройство на територията	30%
Плащания на каса	15%
Деловодни услуги	15%
Стопански дейности	8%

**Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ЦИУ**



**Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ЦИУ?**

Отлично	70%
Много добро	28%
Добро	14%
Задоволително	4%
Незадоволително	0%



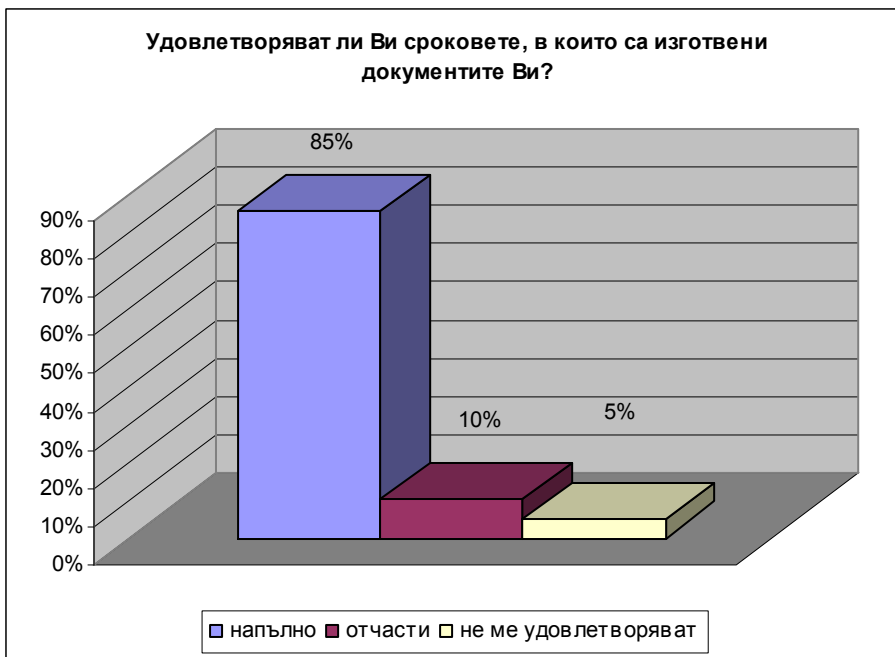
**Колко често използвате услугите на общината?**

не ползвам	0%
веднъж	8%
между 1 и 5 пъти	33%
повече от 5 пъти	59%



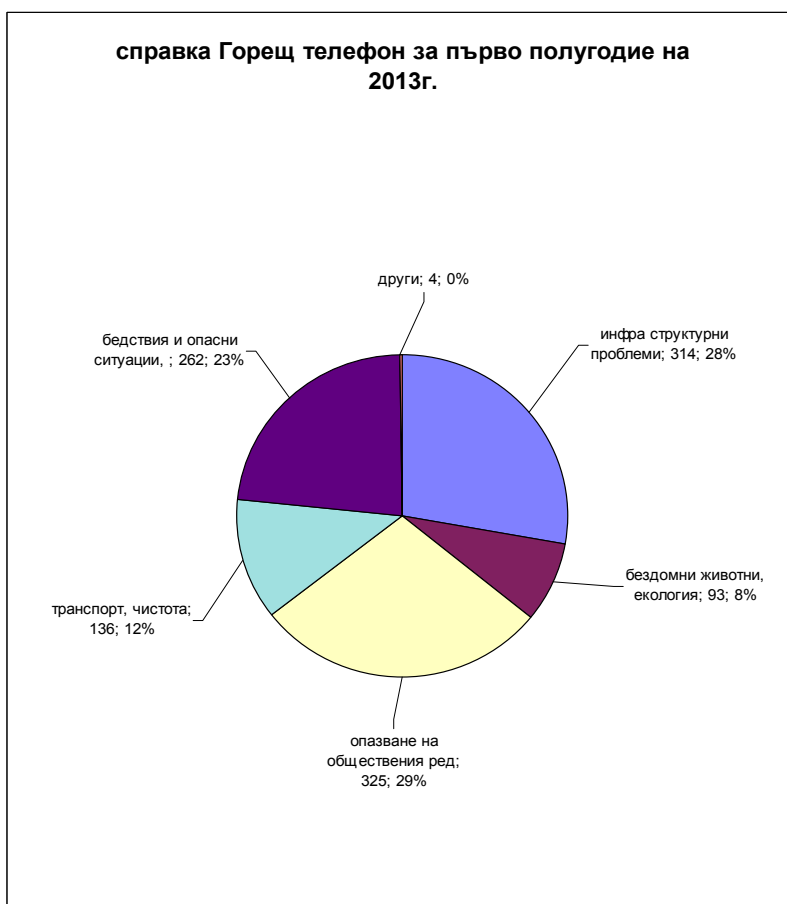
**Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?**

Количество на предоставена информация	7%
Достъп до информация	9%
Отношение на служителите	10%
Обстановка, в която се предоставят услуги	19%
Няма нужда от подобрене	55%



Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

напълно	85%
отчасти	10%
не ме удовлетворяват	5%



ВИД СИГНАЛ	2013
инфра структурни проблеми	314
бездомни животни, екология	93
опазване на общественя ред	325
транспорт, чистота	136
бедствия и опасни ситуации,	262
други	4
<b>ОБЩ БРОЙ</b>	<b>1134</b>