

Отчет и анализ
на резултатите от административното обслужване
на физическите и юридическите лица
през периода 2013 г. – 2014 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 01.12.2013 г. до 31.12.2014 г. в „Кутията за сигнали и предложения на гражданите” и „Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали” няма изразени недоволства от отношението и качеството на обслужване в Община Стара Загора. Отчита се увеличаване на гражданската активност, в резултат на което са направени три предложения за подобряване работата на общинска администрация с конкретни предложения по инфраструктурата на града.

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

На електронната поща на общината, освен отзиви, гражданите задават въпроси и правят препоръки. Чрез този канал за изминалата година са постъпили 577 преписки от различен характер, в това число предложения, сигнали, искания, заявления за приемен ден и различни видове услуги.

Приемните дни на ръководството на Общината се провеждат редовно като в резултат от това през изминалата година приетите и изслушани граждани са както следва:

Приемен ден Кмет - 360 граждани.

Приемен ден Зам. кмет ОССПТЕ – 200 граждани.

Приемен ден Зам. кмет САГ - 61 граждани.

Приемен ден Зам. кмет ХД - 316 граждани.

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 ежемесечно. 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 2013 – 2014 г. проучването за удовлетвореността на клиентите, направено чрез анонимни анкетни карти сочи следните резултати:

1. 23 % от анкетиранияте заявяват, че са посещавали само веднъж фронтофисите на общината, 18% - 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: 19% Гражданско състояние; 13% - Строителство и инвестиции; 13% Стопанска

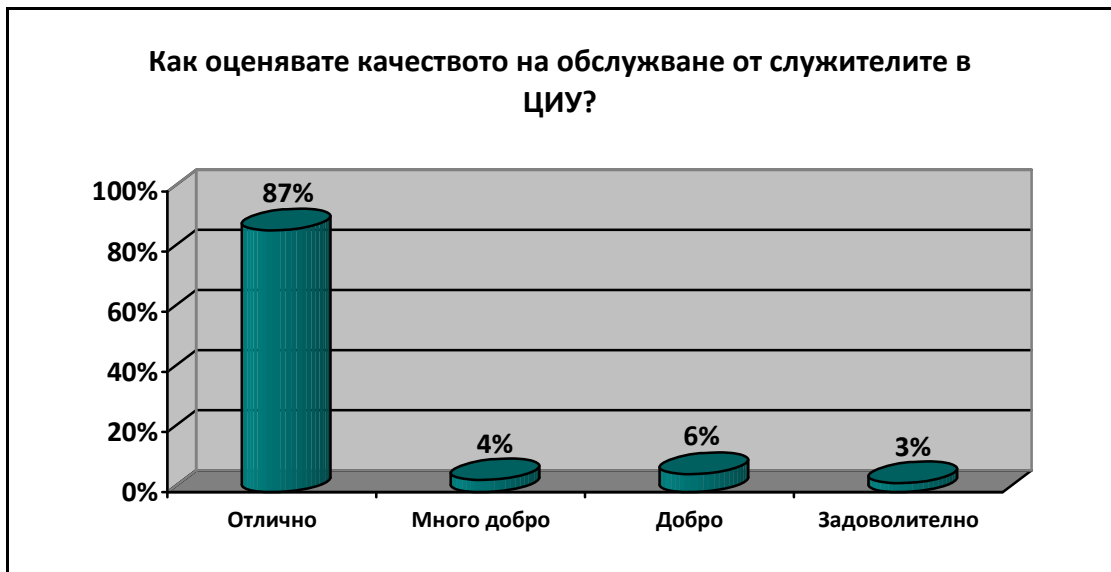
политика и общинска собственост; 32% са ползвали услугите на деловодството, а на касата – 23%.



3. Доволни от сроковете за извършване на услугите са 87 % от анкетираните, 9 % са частично удовлетворени, а 4 % считат, че сроковете са незадоволителни.



4. Мнението на анкетиранияте по отношение работата на служителите и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като 87% са оценили работата на служителите в центъра като отлично, 4% - много добро, 6% - добро, и едва 3% като задоволително.



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

Обстановката в която се предоставят услугите – 17 %

Отношението на служителите към гражданите – 8 %, а

75 % 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.