

Одобрил:
24.03.2025 г.

Николай Рашков / П /
Кмет на Община Горна Оряховица



**Анализ и обобщение на анкетни карти за
измерване качеството на административното
обслужване в община Горна Оряховица - 2024 г.**

СЪДЪРЖАНИЕ:

I.	ВЪВЕДЕНИЕ - ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА	3
II.	РЕЗЮМЕ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА	4
III.	ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ И	4
	ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ТЯХ	4
1.	За колко време Ви обслужиха?.....	5
2.	Как оценявате отношението на служителите?	6
3.	Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?	7
4.	Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?	8
5.	Как оценявате Община Горна Оряховица?.....	9
IV.	ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	10

I. ВЪВЕДЕНИЕ - ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА

Настоящият анализ се изготвя в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване. Съставен е чрез използването на данните от събраната обратна връзка от потребители на услуги през специфичен матричен баркод, поставен по следните работните места в сградата на Общината - Център за административно обслужване в Общинска администрация – Горна Оряховица, отдел „Местни данъци и такси“ – Горна Оряховица, главен вход на административната сграда на Общината, както и по електронен път на сайта на Община Горна Оряховица.

Допитването е проведено в периода 1 август- 31 декември 2024 г., В него са участвали 49 лица, използвали услуги на Общинска администрация – Горна Оряховица: Целта му е да проучи и обобщи удовлетвореността от компетентността и отношението при обслужване на физически и юридически лица в ролята им на потребители на административни услуги, мнението за сроковете и работното време, както и предлаганите електронни услуги. Всички участници в допитването са взели участие доброволно и по своя преценка.

Целта на анализа е да предостави обективна оценка на мненията и нагласите на потребителите, които са попълнили формата за обратна връзка. Документът включва разбивка на отговорите, подадени в избраната анкета под формата на проценти, както и заключения, направени от резултатите вследствие на анализ.

Администрацията се стреми да се съобразява с общественото мнение по отношение на услугите и обслужването и да взема под внимание предложенията на гражданите. В тази насока през 2024 година са вложени усилията за улесняване на достъпа до услуги, както и за развитие и усъвършенстване на електронните услуги, посредническите услуги, както и комплексното административно обслужване.

Целта на обратната връзка с потребителите на административни услуги в Общината е:

- предприемане на действия за отстраняване на прояви на некачествено обслужване;
- минимизиране на слабостите в организацията на административното обслужване;
- повишаване ефективността на работата на администрацията и изграждане на надеждна комуникационна връзка;
- създаване на открит диалог между гражданите и администрацията.

II. РЕЗЮМЕ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА

Въпросите засегнати в допитването, изследват мнението на анкетираните относно: за колко време е обслужен клиента при заявяване на услуга, как се оценява отношението на служителите към гражданите, кой аспект от обслужването се нуждае от подобрене, предпочитат ли се използване на административни услуги по електронен път и как оценяват Община Горна Оряховица.

Тъй като Община Горна Оряховица извършва този вид анкетно проучване за първи път сме избрали въпроси от общ характер, с цел възможност за получаване на обратна връзка и насоки за подобряване за цялостната дейност на административното обслужване.

III. ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ И ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ТЯХ

Административното обслужване е основен показател за ефективността на функциониране на всяка администрация и за прилагането на принципите на добро демократично управление. Настоящото проучване е насочено към физически и юридически лица, които използват административните услуги, предоставяни от Община Горна Оряховица, и се провежда на доброволен принцип. Осигуряването на анонимност в анкетата създава допълнителна мотивация за потребителите на услугите да споделят своето обективно мнение.

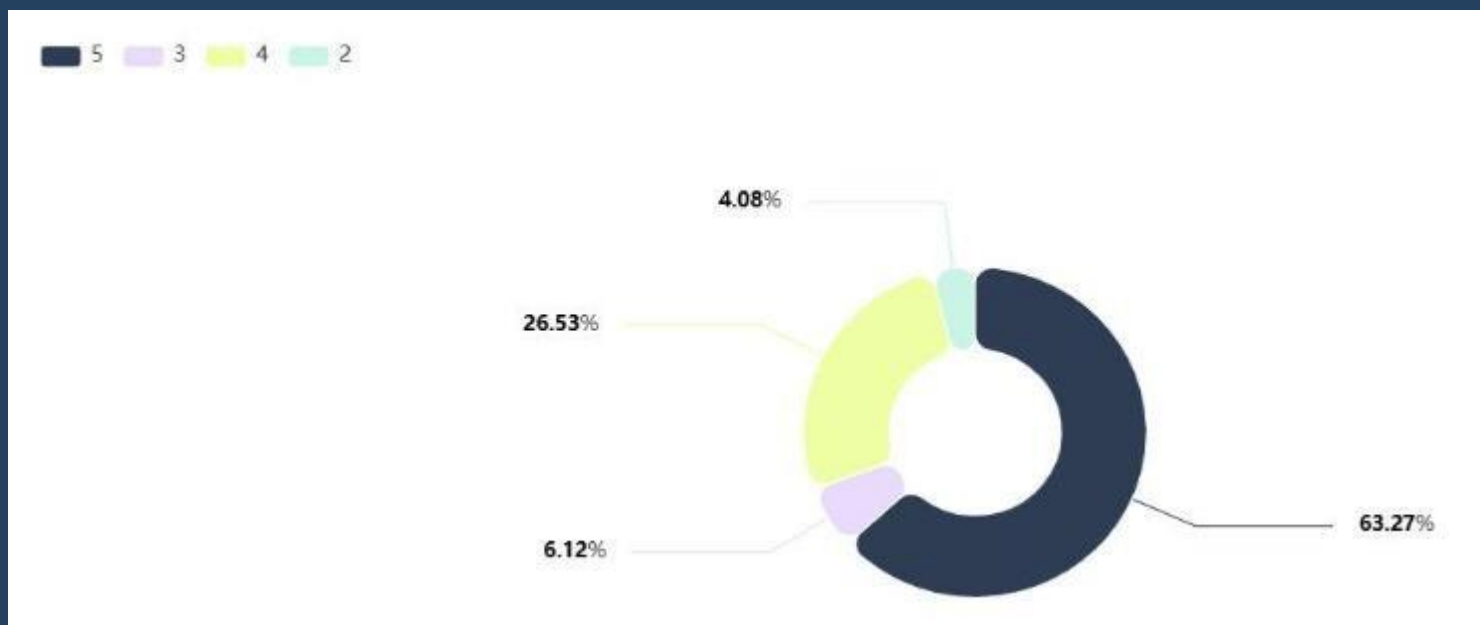
1. За колко време Ви обслужиха?



За разглеждания период на наблюдение мнозинството от гражданите (61,23 %) декларират, че са обслужени за между 5 и 10 минути.

Почти една трета (32,65 %) заявяват, че са обслужени дори за по-малко от 5 минути. Недоволните граждани, които твърдят, че са обслужени за повече от 20 минути са 6,12 %.

2. Как оценяват отношението на служителите?



Почти две трети от гражданите (63,27 %) дават най-високата оценка 5. Втората висока оценка 4 се дава от 26,53 %, което прави общо почти 90 % доволни граждани.

Средната оценка 3 се дава от 6,12 % и само 4,08 % поставят оценка 2.

3. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?

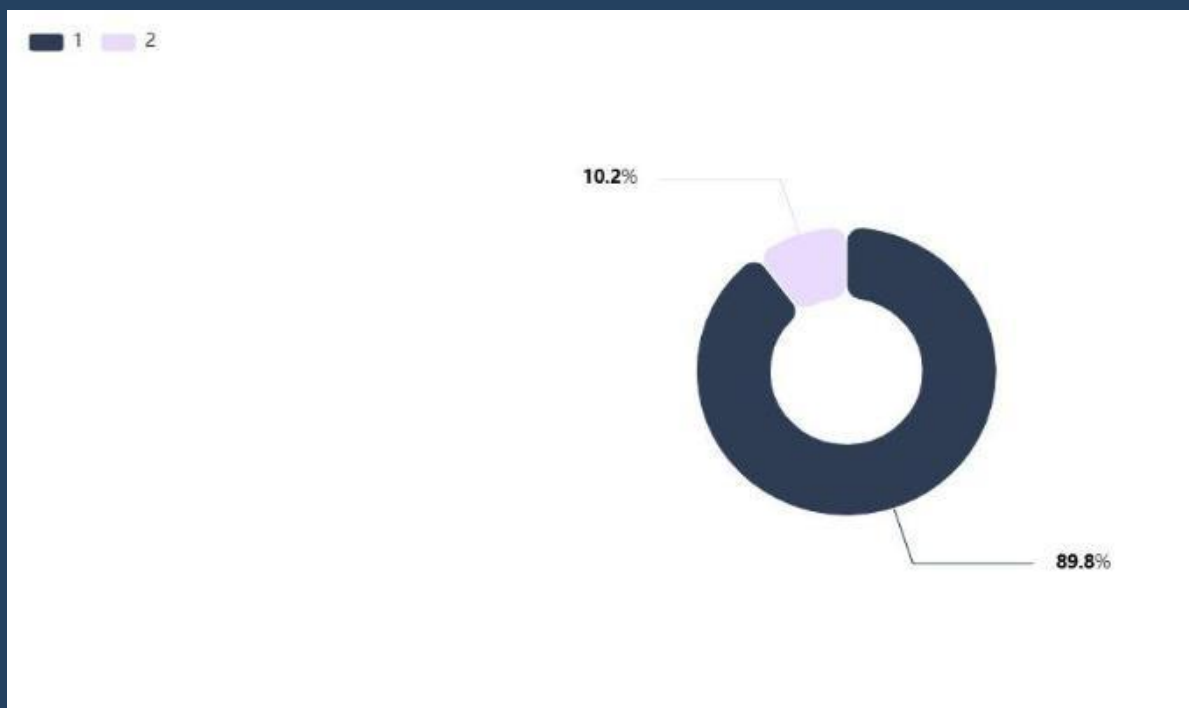


За разглеждания период над две трети от гражданите декларират, че се нуждае от подобрене обстановката (69,39 %).

Вторият по размер относителен дял е 12,25 %, но това са хора, които заявяват, че не мога да преценят. Други 8,16 % искат подобряване при информацията.

За 6,12 % от подобрене се нуждаят цените на услугите. Само 4,08 % искат подобрене в отношението на служителите.

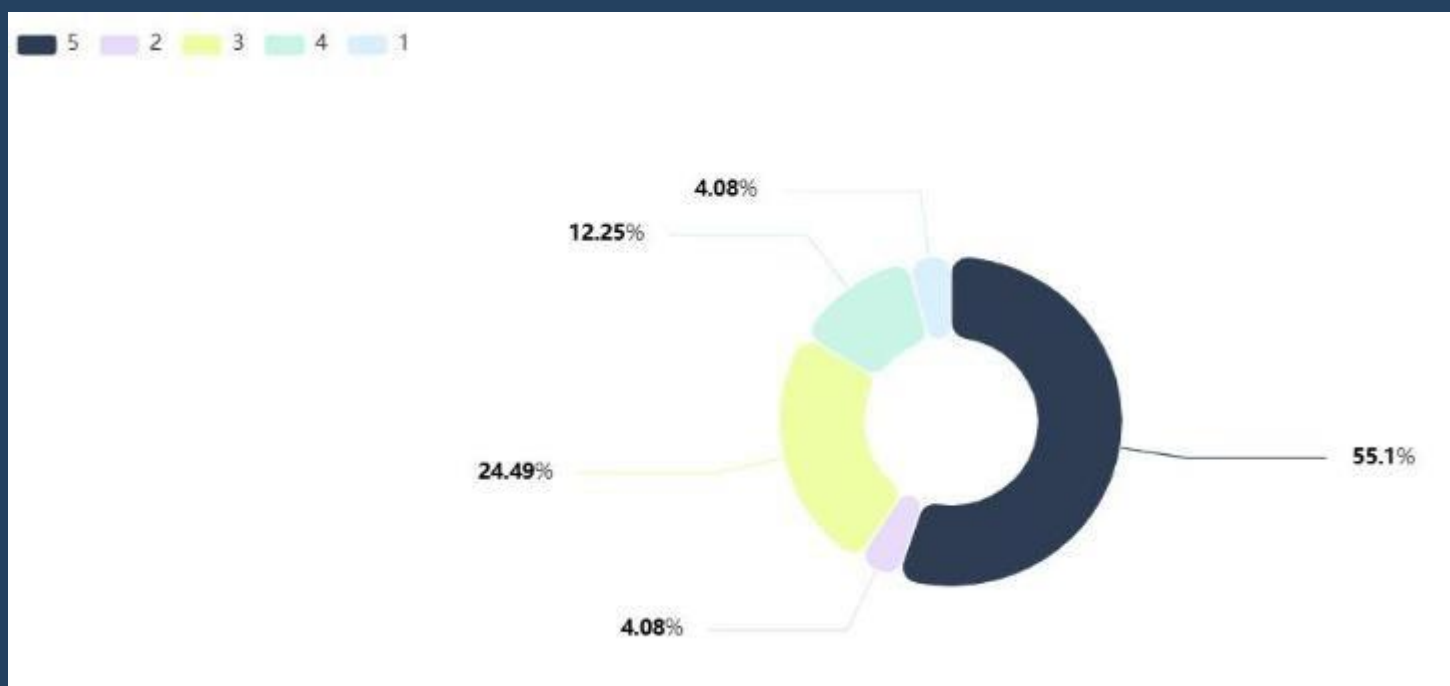
4. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?



Почти девет десети от гражданите (89,8 %) декларират, че биха ползвали услуги по електронен път.

Отрицателен отговор дават 10,20 %.

5. Как оценяват Община Горна Оряховица?



Мнозинството от гражданите 55,10 % дават най-високата оценка 5 на общината. Почти една четвърт (24,49 %) дават средната оценка 3.

Други 12,25% я оценяват с 4. Ниските оценки 2 и 1 дават по 4,08 %.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От направения анализ за 2024 година се установява, че ползвателите на услуги дават добра оценка за обслужването в Общинска администрация – Горна Оряховица.

Все по-често се наблюдава използването на електронни услуги и предвид факта, че 89,8% от анкетираните биха ползвали административни услуги по електронен път, трябва да се работи в посока разширение на наличните онлайн форми и системи за заявки, за да намалим физическото чакане и да улесним гражданите.

Важно е да се вземе под внимание, че почти 70% от гражданите искат подобряване на обстановката в зоните за чакане.

През 2025 година трябва да се работи в посока надграждане на вече добрите резултати (над 90% доволни клиенти), за да запазите високата удовлетвореност при краткото време за обслужване и любезното отношение. Ще продължим да поддържаме и популяризираме добрия имидж на общината - 55,10% дават най високата оценка 5. Открита комуникация с жителите за предстоящи проекти и подобрения през 2024 година дава положителен резултат и ще продължим да надграждаме постигнатото, като по този начин увеличаваме доверието и позитивните нагласи.