****

9820 гр. Смядово, пл. „Княз Борис І”№2; телефон: 05351/2033; факс: 05351/2226

obshtina\_smiadovo@abv.bg www.smyadovo.bg

АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

НА ГРАЖДАНИТЕ

ПРЕЗ 2021г.

Удовлетвореността и лоялността на потребителите са основните фактори за успеха на административното обслужване. За мениджмънта на качеството все още основен остава въпросът за конкретните източници на неудовлетвореност и осъществяването на подходящи мероприятия за увеличаване на потребителската лоялност.

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента, Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово, с цел подобряване на админстративното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на клиента чрез анкетни карти достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Смядово, с адрес: гр. Смядово, пл. „Княз Борис І“ № 2.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното прилагане на принципите на доброто управление. Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Смядово и е на доброволен принцип за участие.

Целта за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината е насочена към предприемане на навременни действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията. Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2021 г., под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация - Смядово. Учасниците в допитването са се включили доброволно. В настоящото проучване са участвали 7 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация.

1. 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.има попълнени 7 анкетни карти, като отговорите са:

**I.Вие посещавате общинска администрация в качеството си на:**

 гражданин

 представител на бизнеса

 представител на институция

*От попълнените 7 анкетни карти, 6 са попълнени от граждани и 1 от бизнеса.*

**II. Достъп до информация**

*Леснодостъпно ли беше мястото за обслужване за Вас ?*

 да

 не

*Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Смядово?*

 да

 не

 не мога да преценя

*По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?*

 чрез обслужващите служителите/лично/

 чрез информационните табла

 чрез интернет сайта

 по друг начин

*От 7 попълнени анкетни карти всички са отговорили с „Да“.*

**III. Качество на информацията**

*Получената информация и обяснения, които дават служителите са:*

* ясни и лесно разбираемида  не 

- точни да  не 

- пълни да  не 

*От 7 попълнени анкетни карти всички са доволни от получената информоция.*

**IV. Отношение на служителите**

*Служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите са се отнесли към Вас:*

* вежливо и с уважениеда  не 
* формално и нелюбезно да  не 
* с разбиране на проблема да  не 

*от 7 попълнени анкетни карти всички са доволни от отношението на служителите.*

**V.Качество на обслужването**

*Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?*

 да

 не

*Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?*

 да

 не

*Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?*

 да

 не

*От попълнилите анкетни карти, всички са доволни от служителите и от спазените срокове за изпълнение на услугите.*

**VI. Корупционни практики**

*Според Вас има ли прояви на корупция в общината?*

 да

 не

*Кое според Вас създава условия за корупция ?*

 усложнени процедури при подаване на документи

 създаването на формални пречки от страна на служители

 друго мнение/моля посочете/

*Няма данни или сигнали за корупционни практики в общинска администрация Смядово.*

**VII. Приоритети за подобрения**

*Удовлетворени ли сте от услугите и качеството на обслужване ?*

 да

 не

 не мога да преценя

*Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?*

достъп до информация;

качество на предоставяната информация;

отношение на служителите към клиента;

качество на обслужването;

 борба с корупцията.

*От попълнилите анкетни карти са удовлетворени от услугите и качеството на обслужване.*

**Извод:** Анализирайки резултатите по зададените въпроси включени в анкетата, се констатира обща удовлетвореност от предоставяните административни услуги и начина на обслужване на клиентите. Увеличава се броят на анкетираните, които одобряват предоставянето на електронни административни услуги, но значителна част от тях не биха се възползвали от предоставянето им. Причината може да де търси в начина на идентификация при заявяването на електронни административни услуги, както и на неналична или ограничена интернет връзка в част от населените места на територията на общината. Община Смядово, чрез Центъра за административно обслужване ще продължава да работи усилено и в посока гражданите да се чувстват удовлетворени както при предоставяне на заявените от тях услуги, така и при оказване на експертна помощ от служителите.