



ОБЩИНА ВИДИН

Видин 3700, пл. "Бдинци" № 2, тел. 094 609 416; факс 094/601 132
e-mail: kmet@vidin.bg

Отчет и анализ на резултатите от административното обслужване на физическите и юридическите лица за 2020 г.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги /граждани и юридически лица/ относно качеството на предоставените им услуги са осъществява по няколко метода - анкети, Кутия за поставяне на Анкети за удовлетвореността на потребителите от Административното обслужване в община Видин, Пощенска кутия за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания и предложения, он-лайн форми за мнения и он-лайн платформа „Кмете виж“.

През периода 01.01.2020г.-31.12.2020г в Пощенската кутия за писмени сигнали, коментари, похвали, оплаквания и предложения, не са подавани предложения и мнения за качеството на административното обслужване в община Видин.

В центъра за административно обслужване през изминалата година са обработени общо 64 936 преписки от които 37 863 са входящи, 27 073-изходящи и 1024 вътрешни документа.

В това число, броят на извършените административни услуги възлиза на 25 439 в т.ч.:

Гражданска регистрация и актосъставяне – 15 298 бр.

Устройство на територията – 4012 бр.

Екология, земеделие, чистота – 429 бр.

Общинска собственост – 331 бр .

Търговия, туризъм и транспорт – 210 бр.

Опазване на общественя ред- 393 бр. издадени наказателни постановления

Местни данъци и такси – 4 766 бр.

Постъпили сигнали от он-лайн платформата „Кмете виж“ – 971 бр.

За периода 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. е извършено проучване на база мнението на потребителите на предлаганите от община Видин административни услуги.

То дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от община Видин услуги, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към работата на „Център за административно обслужване” /ЦАО/.

Проведеното в три етапа анкетиране (подготовка, провеждане, обобщение и анализ на получените резултати) в услуга на поставените цели, изпълнява важна задача – чрез актуална представа за мнението на потребителите на услуги и техните изисквания по отношение процеса по предоставяне на административни услуги да се повиши нивото на неговата ефективност и качество. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите – потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

За провеждане на проучването се използва метода "Анкетиране на мястото на получаване на услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на електронна анкетна карта в сайта на общината.

Резултати от Анкетните карти :

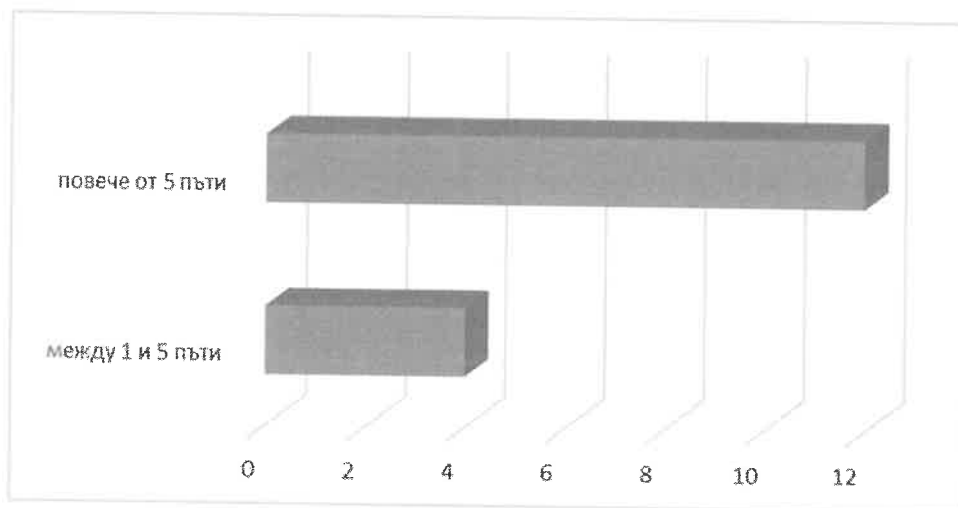
Регистрирани са общо 16 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 12 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Преглед на резултатите

Първи въпрос

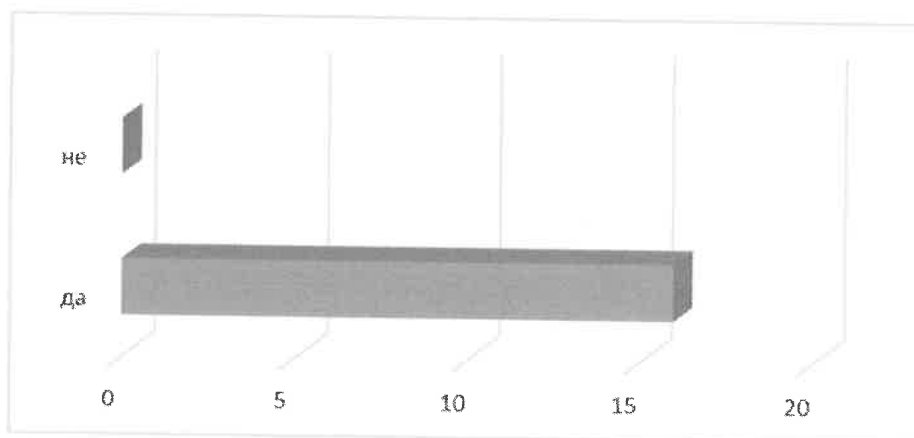
1. Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Видин?

- между 1 и 5 пъти – 4 отговора
- повече от 5 пъти-12 отговора



2. Информиран/а ли сте за услугите, които общинската администрация предоставя?

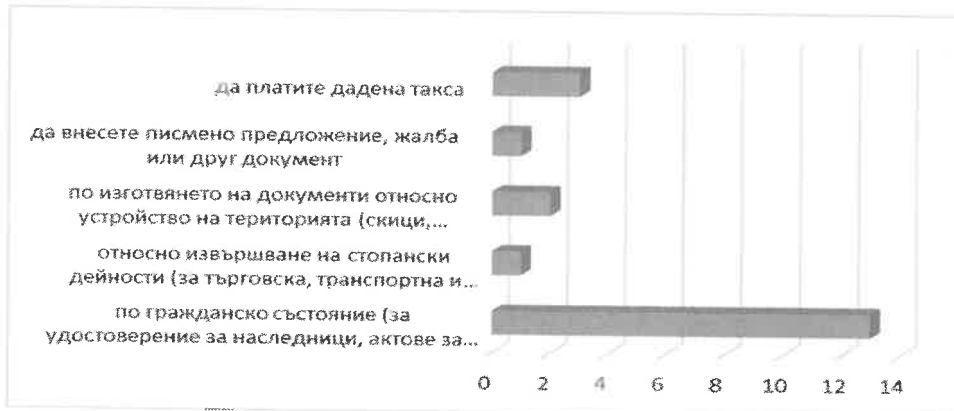
- да - 16 отговора
- не



3. За какви услуги най-често сте посещавали Община Видин?

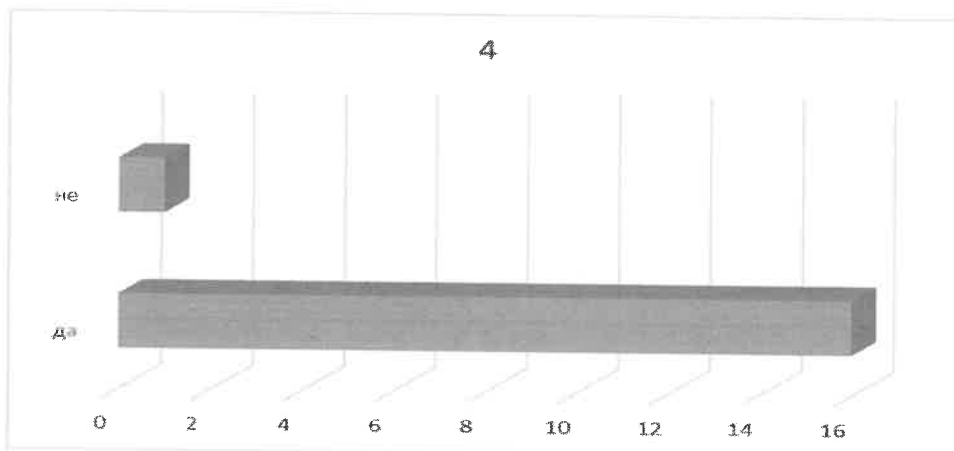
- по гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) -13 отговора
- относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) - 1бр.

- по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) -2 бр
- да внесете писмено предложение, жалба или друг документ -1 бр.
- да платите дадена такса-3бр.



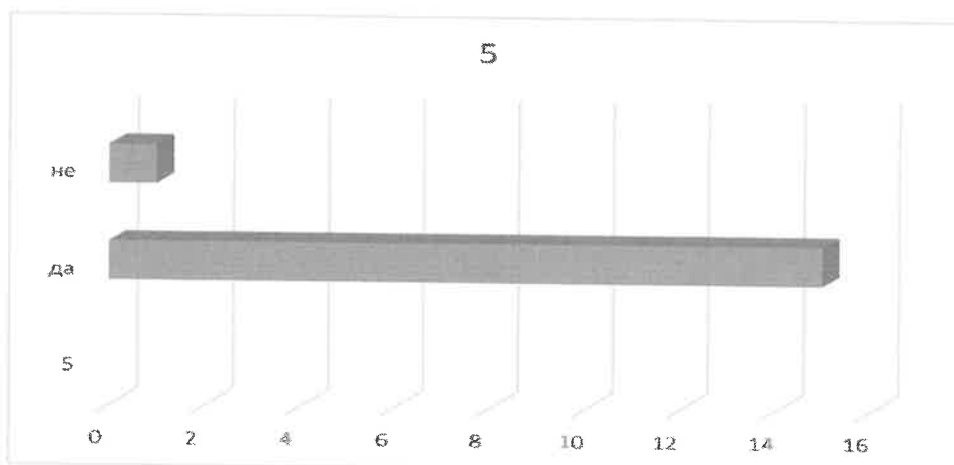
4. Посочените срокове, за които се извършва услугата спазват ли се?

- да-16 отговора
- не-1



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

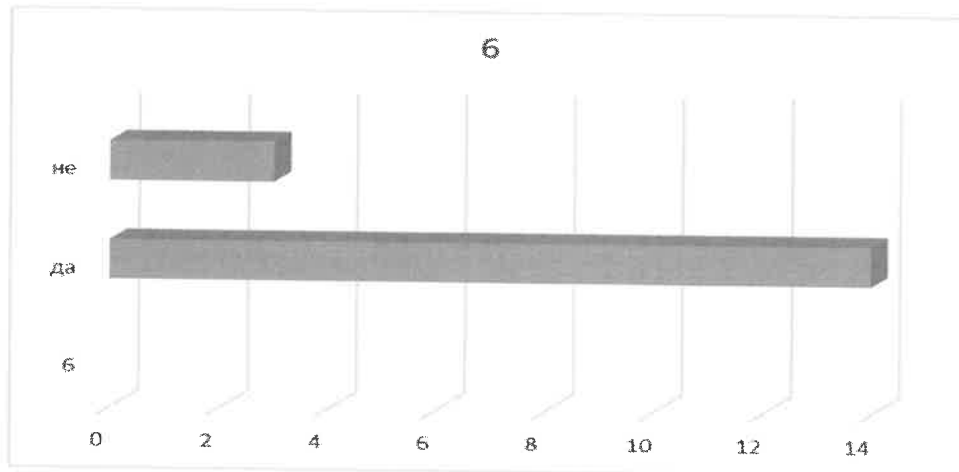
- да-15
- не-1



6. Беше ли услугата предоставена без грешка?

да-14

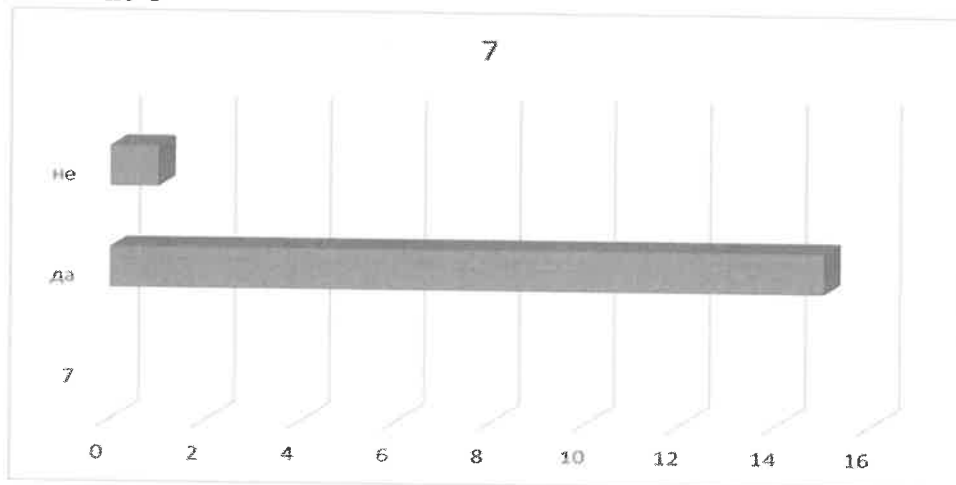
не-3



7. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?

да-15

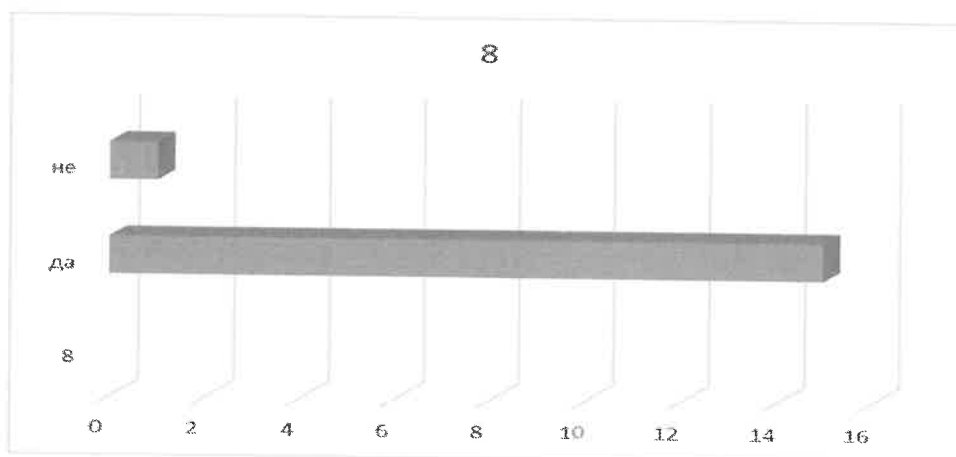
не-1



8. Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?

да-15

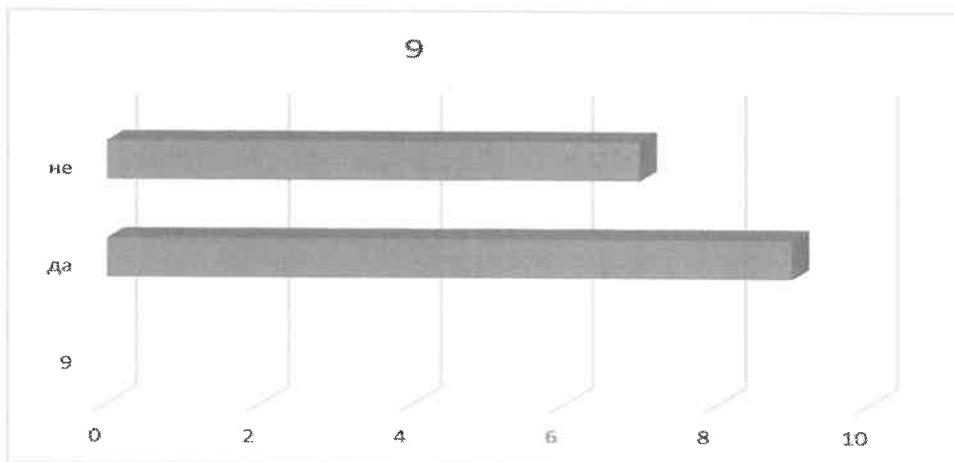
не-1



9. Възползвате ли се от електронните услуги на общината?

да-9 отговора

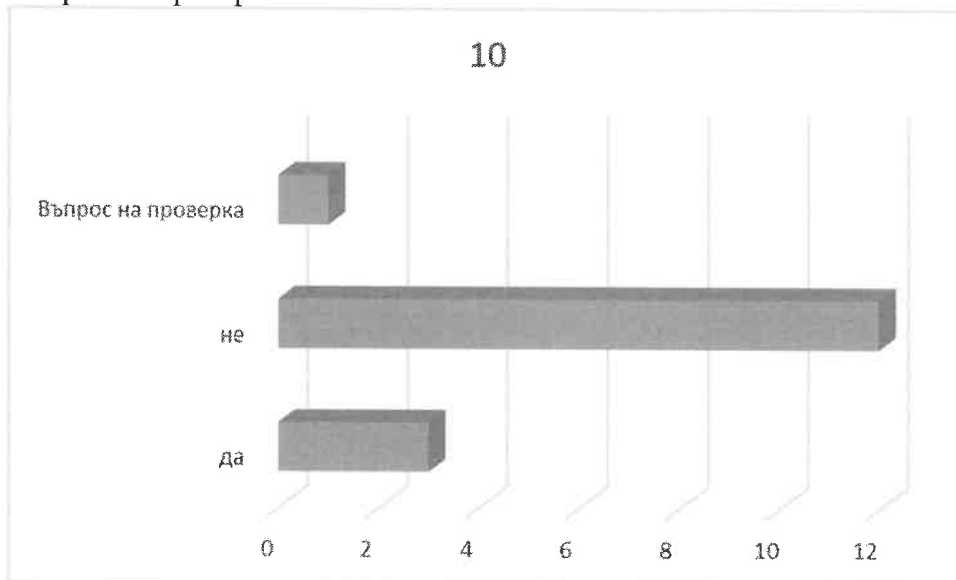
не-7отговора



10 Смятате ли, че в общинската администрация съществува корупция?

- да-3
- не-12

Въпрос на проверка-1



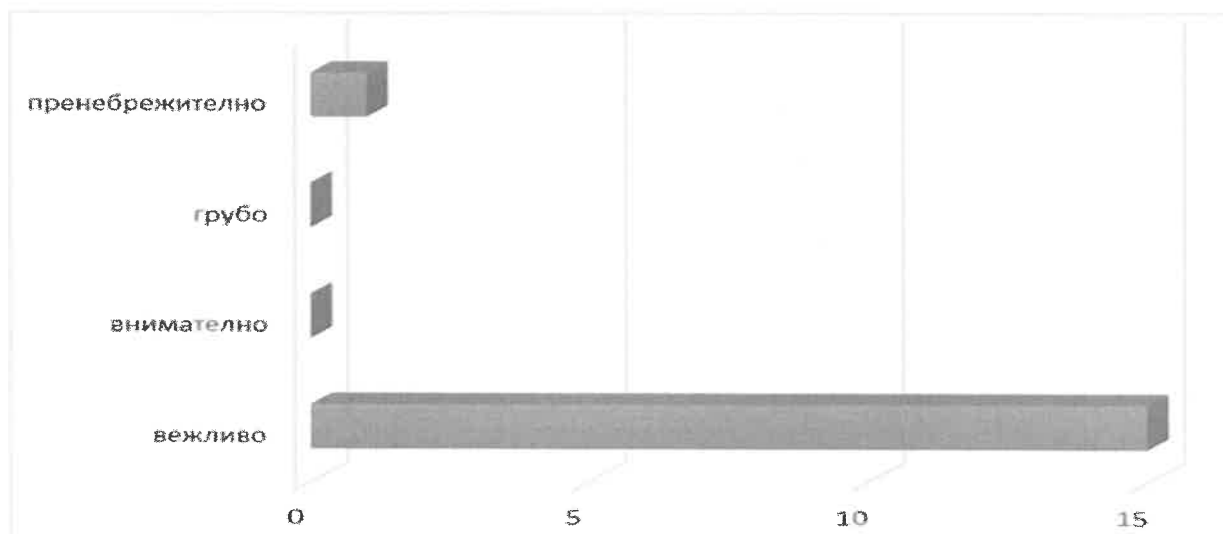
11. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

Компетентност:

- компетентни -15
- има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност -1отговор
- не са компетентни

Отношение към гражданите:

- вежливо- 15
- внимателно
- грубо
- пренебрежително-1отговор



12. Кой аспект от обслужването считате, че се нуждае от подобрене?

- компетентност на служителите-2
- отношение на служителите към гражданите-2
- обстановка , в която се предоставят услугите-7
- бързо и експедитивно обслужване-2
- приличен външен вид-2
- не смятам, че се нуждае от подобрене-5



Въпросите, поставени в анкетата, отразяват нивото на удовлетвореност на гражданите, касаещо демонстрираното от страна на служителите на община Видин, и в частност на ЦАО, отношение (коректност, отзивчивост, подкрепа и разбиране).

Резултатите от проведеното анкетно проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от община Видин изразяват положително отношение към дейността на администрацията. Този извод е направен на база на преобладаващите положителни оценки за обслужването и за предоставяната информация.

Според анкетираните, служителите, обслужващи Центъра за административно обслужване, са напълно готови да отговорят на очакванията и въпросите на гражданите и подхождат

професионално към техните нужди. Проучването показва, че служителите са компетентни, вежливи, внимателни и отзивчиви.

Преобладаващ процент от анкетираните граждани изразяват удовлетвореност от качеството на предлаганите услуги, изразяващо се в бързо обслужване, изготвяне на заявените документи в срок според вида на услугата. Работното време на ЦАО, удовлетворява анкетираните граждани.

Анализът на анкетата показва най-общо позитивно отношение на гражданите и удовлетвореност от административното обслужване в община Видин. Различните мнения и препоръки са особено важни и ще бъдат взети под внимание при предприемане на действия по подобряване дейността на администрацията в сферата на предлаганите услуги.