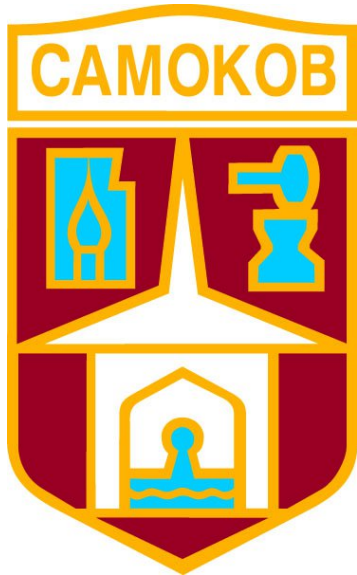




УТВЪРЖДАВАМ:.....

ИЛИЯНА ПЕТКОВА

Вр. и. д. Секретар на Община Самоков

Съгласно Заповед № ОСК25-РД15-120/ 03.02.2025 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 г. на община Самоков

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Цел: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Самоков. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Самоков и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

Обхват: място на провеждане - Център за административно обслужване (ЦАО) в административната сграда на Община Самоков, чрез използването на данните от събраната обратна връзка през устройствата, поставени на следните локации в офиса на Община Самоков.

- Гише 5 ГРАО (89 отговора)

- Гише 1 Деловодство (88 отговора)
- Гише 9 МДТ (63 отговора)
- Уебсайт (75 отговора)

Докладът включва разбивка на отговорите, подадени в избраната анкета под формата на проценти, както и заключения, направени от резултатите вследствие на анализа, направен от „Таби Солюшънс“.

Брой на потребителите за периода: 315

Период на анкетираща активност: 01.01.2024 година – 31.12.2024 година

От къде основно се информирате за работата на Община Самоков (кмета и зам.-кметовете), която Ви интересува?

■ От профила на Община Самоков в социалните мрежи ■ От сайта на Община Самоков ■ От разговори с близки/приятели ■ От медиите

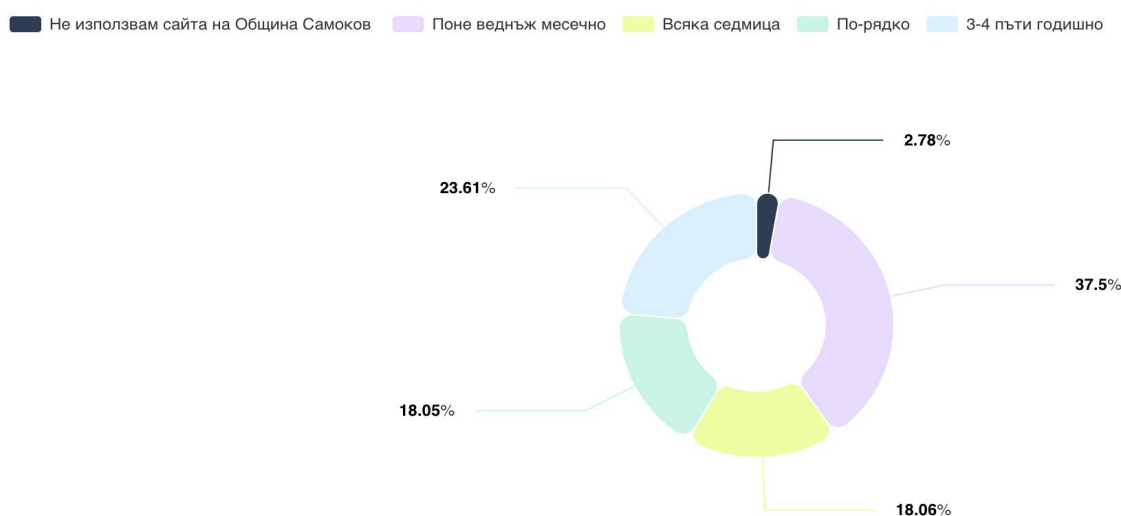


Заключения:

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на Административното обслужване през 2024 г. на община Самоков

През разглеждания период най-големият дял от гражданите са отговорили, че получават информация за работата на общината от официалната ѝ интернет страница - 48,08 %. Другият голям относителен дял е на тези, които се информират от профила в социалните мрежи, те са точно една трета - 39,33 %. На медиите разчитат 11 % от гражданите, а 16,5 % събират информация от близки и познати.

Колко често използвате сайта на Община Самоков, за да търсите информация?



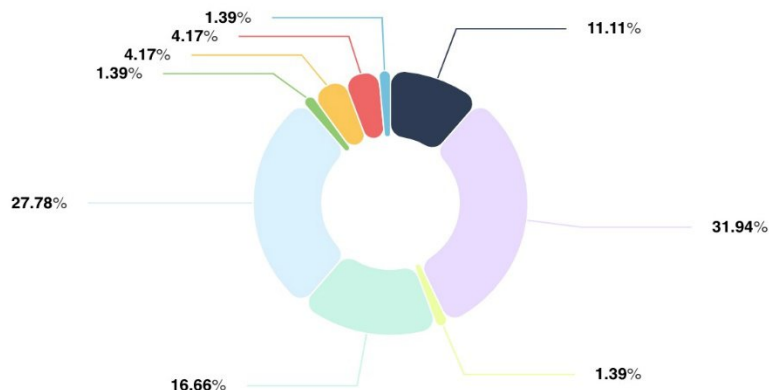
Заклучения:

Веднъж месечно използват сайта на общината, за да търсят информация 39,5 % от гражданите. Други 23,61 % влизат в сайта 3 или 4 пъти годишно.

Всяка седмица в сайта влизат 18,06 %, но точно същият относителен дял отговарят и, че влизат рядко. Много малък дял (2,78 %) изобщо не го ползват.

Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Община Самоков

■ За пътни ремонти и промени в движението ■ За културната програма на Самоков ■ За обществени поръчки и конкурси ■ За дейността на кмета и зам.-кметовете
■ За градския транспорт ■ Обяви за работа ■ Друго ■ За почистването ■ За здравни и социални теми/програми



Заклучения:

Най-голям относителен дял от гражданите търсят на сайта информация за културната програма - 31,94 %.

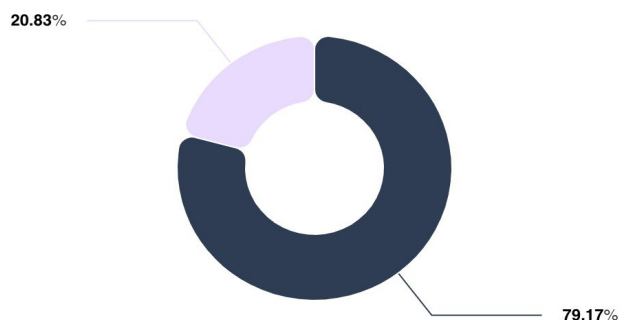
Други 27,78 % се интересуват от градския транспорт, а трети значим относителен дял (16,66 %) търсят информация за дейността на кмета и заместниците му.

Относително значим дял (11,11 %) са и тези, които се интересуват от пътни ремонти и промени в движението. Равни дялове от по 4,17 % отговарят, че се интересуват от почистването или от “Друго”.

Три равни дяла от по 1,39 % търсят обяви за работа, обществени поръчки, както и отговори на здравни и социални теми и програми.

Лесно ли открихте информацията, която Ви интересува на сайта на Община Самоков?

1 2

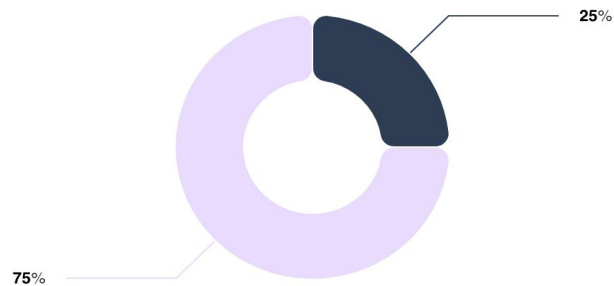


Заклучения:

За разглеждания период почти четири пети от гражданите (79,17 %) дават положителен отговор. Трудности при намирането на информация са имали едва 20, 83 % от потребителите, попълнили анкетата.

Информацията, която Ви е необходима, беше ли достатъчна в обема и вида, в който е представена на сайта на Община Самоков?

■ 2 ■ 1

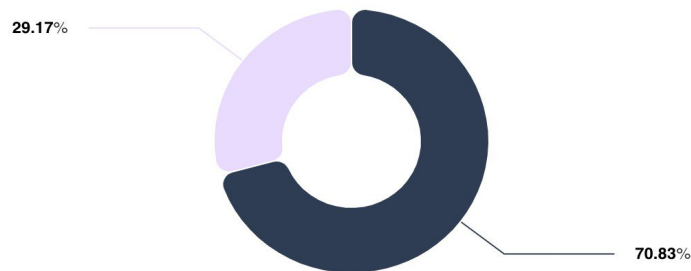


Заклучения:

Точно три четвърти от гражданите (75 %) декларират, че информацията им е била достатъчно. Останалите 25 % дават отрицателни отговори.

Ползвали ли сте някои от административните услуги, които предоставя Община Самоков за граждани/фирми?

1 2

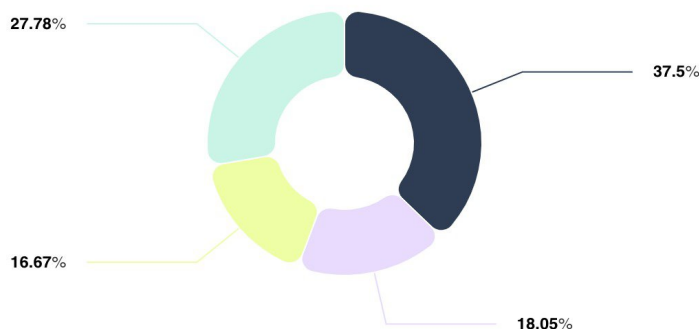


Заключения:

Мнозинството от гражданите, попълнили анкетата (70,83 %) отговарят, че са ползвали административни услуги. Другите 29,17 % декларират, че не са ползвали.

Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Община Самоков?

1 път Повече от 5 пъти Не съм ползвал/а Между 1 и 5 пъти



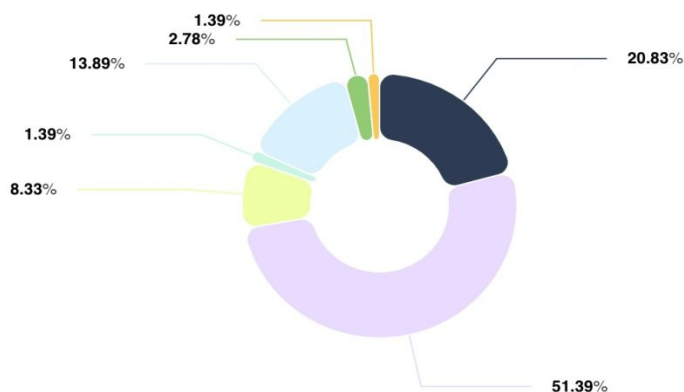
Заклучения:

При отговорите на този въпрос се наблюдава разминаване с предходния - 19,67 % заявяват, че не са ползвали услугите на общината, а при предходния въпрос този отговор дават над 29 %.

Най-голям е относителният дял на гражданите, които са ползвали услугите веднъж - 37,5 %. Втората по размер група (27,78 %) е ползвала услугите между 1 и 5 пъти. Отговор повече от 5 пъти дават 18,05 %.

Какви канали за достъп до предоставяните административни услуги на Община Самоков предпочитате?

По електронен път На гише Чрез Системата за сигурно електронно връчване Друго Чрез лицензиран пощенски оператор
Чрез Контактен център на Община Самоков Не съм ползвал/а услуги



Заклучения:

За разглеждания от анализа период мнозинството от гражданите (51,39 %) предпочитат услугите на гише.

Все пак над една пета (20,83 %) предпочитат по електронен път. Отговорът “Чрез лицензиран пощенски оператор” дават 13,89 %.

Други 8,33 % предпочитат система за сигурно електронно връчване. Контактният център на община Самоков предпочитат 2,78 %, а две групи по 1,39 % отговарят, че не са ползвали или, че предпочитат “Друго”.

Подавали ли сте сигнал за отклонения в градската среда чрез Контактния център на Община Самоков до момента?

■ Не, никога ■ Да, рядко ■ Да, често



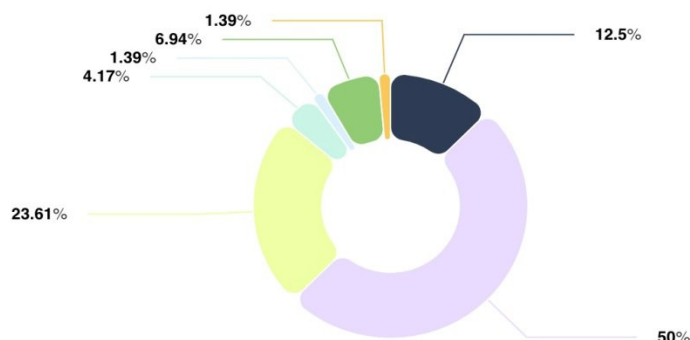
Заклучения:

Най-голям относителен дял от гражданите (43,05 %) никога не са подавали сигнали за отклонения в градската среда.

Другата голяма група (41,67 %) го прави рядко и едва 15,28 % декларира, че го правят често.

Какви услуги, предоставяни от Община Самоков, най-често сте ползвали?

Гражданско състояние Местни данъци и такси За изготвяне на градоустройствени документи Внасяне на предложение към кмета/за... Друго
Не съм ползвал/а услуги Подаване на сигнал за нередност от компетенциите на общината



Заклучения:

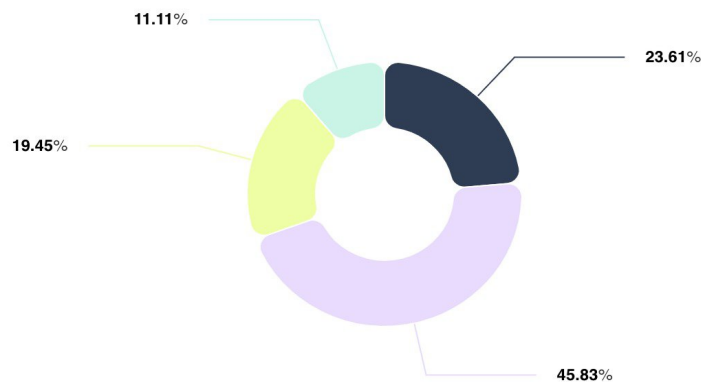
Точно половината от гражданите (50 %) най-често ползват услуги, свързани с местните данъци и такси.

Други 23,61 % най-често ползват услуги за изготвяне на градоустройствени документи. На трета позиция като относителен дял е гражданското състояние - 12,5 %. На този въпрос 6,94 % отговарят, че не са ползвали услуги, което не съвпада с отговори на предишни въпроси.

Отговор “Друго” дават 4,17 %. Две групи по 1,39 % подават сигнали за нередности и отправят предложения към кмета.

До момента налагало ли се е да посетите служители от специализираните отдели, за да бъде извършена услугата, която искате?

Рядко Често Да, винаги Никога

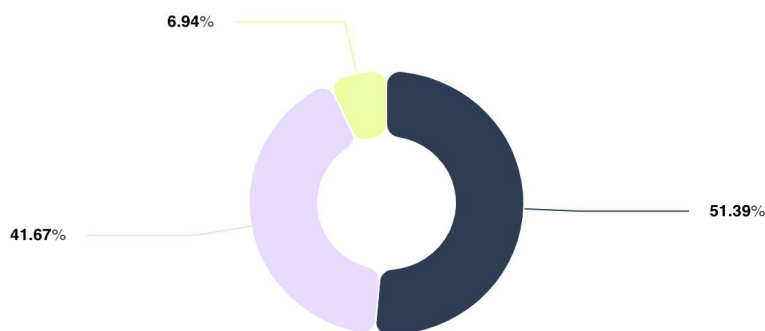


Заключения:

Най-голям дял от гражданите (45,83 %) отговарят с "Често". Други 19,45 % категорично отговарят "Да, винаги". С "Никога" отговарят 11,11 %, а 23,61 % дават по-относителния отговор "Рядко".

Ако сте ползвал/а административна услуга от Община Самоков, бихте ли споделил/а в какъв срок тя беше изпълнена?

■ В законоустановения срок ■ Извън нормативно определения срок ■ Не съм ползвал/а административна услуга

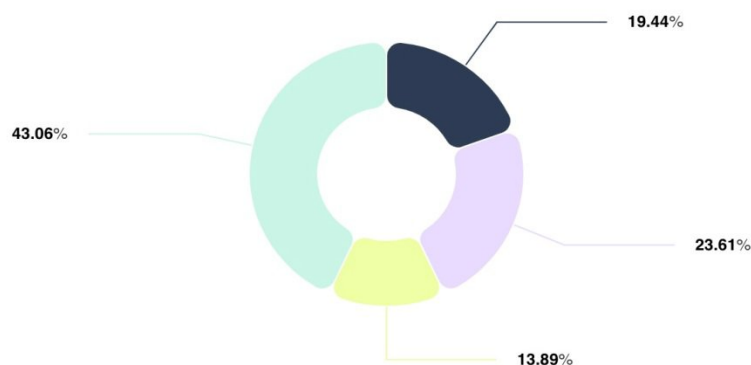


Заклучения:

Мнозинството от гражданите (51,39 %), които са попълнили анкетите в разглеждания период, декларират, че услугата им е изпълнена в законоустановения срок. Но други 31,67 % твърдят, че услугата не е изпълнена в срок. Този път отговорът, че не са ползвали услуги дават 6,94 %.

Ако сте подавал/а сигнал чрез Контактния център до Община Самоков, бихте ли споделил/а дали сте получил/а отговор за предприетите действия от страна на администрацията?

■ Не съм подавал/а сигнал до Община Са... ■ Да, винаги получавам информация от администрацията ■ Никога не съм получавал/а информация
■ Понякога съм получавал/а информация, понякога не съм



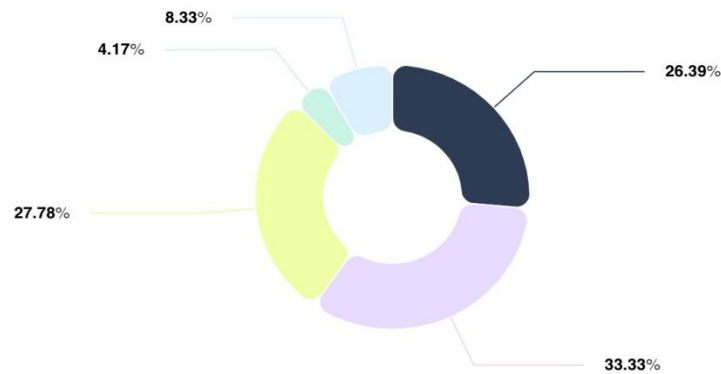
Заклучения:

Най-голям относителен дял от гражданите твърдят, че понякога са получавали отговори от администрацията, а понякога не са. Твърдо положително с “Да, винаги” отговарят 23,61 %.

Почти една пета не са подавали сигнали (19,44 %), а 13,89 % твърдят че никога не са получавали информация.

Ако сте заплащал/а за административна услуга, кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?

■ Чрез ПОС терминално устройство на гише ■ По банков път ■ В брой ■ Не съм заплащал/а за административна услуга ■ Чрез електронно банкиране или ePay



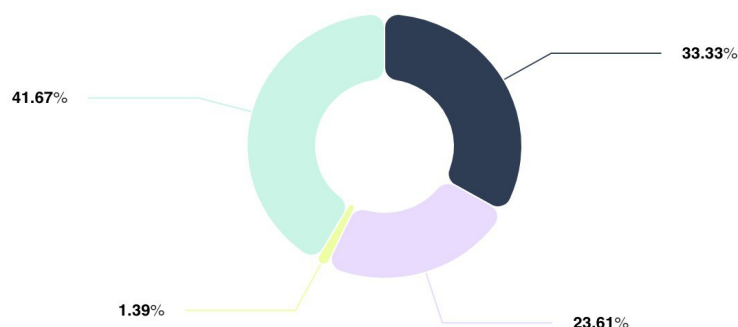
Заклучения:

За една трета от гражданите най-предпочитан начин на плащане е по банков път (33,33 %). Втората по големина група е на тези, които предпочитат да плащат в брой - 27,78 %.

Чрез ПОС терминал искат да плащат 26,39 %. Електронно банкиране предпочитат 8,33 %, а 4,17 % не са плащали услуги.

Ако сте потребител на VIBER канала на Община Самоков, удовлетворен/а ли сте от информацията, която се публикува?

■ Не съм потребител ■ Да, информацията е полезна и интересна ■ Друго ■ Информацията е недостатъчна



Заклучения:

За разлика от миналата година относителен дял от гражданите (41,67 %) заявяват, че информацията по канала е недостатъчна.

Друга една трета от гражданите (33,33 %) не са потребители на канала. Доволни от информацията са 23,61 %. Отговор “Друго” дават 1,39 %.

Бихте ли оценил/а административните услуги на Община Самоков?

5 1 3 2 4



Заклучения:

Най-високата оценка 5 дават точно една четвърт от гражданите (25 %). Най-голям относителен дял (30,56 %) дават другата висока оценка 4, което означава, че положителните оценки са над 50 %.

Висок е делът и на гражданите, които дават средна оценка 3 - 27,78 %. Ниската оценка 2 дават точно 11,11 %, а 5,55 % дават най-ниската оценка 1.

Провеждане на консултации със служителите

През 2024 г. сред служителите от ЦАО е използван метод за подобряване на комуникацията, обмяната на полезна информация, с цел подобряване на условията, повишаване на компетентността и др. Методът представлява индивидуален разговор с всеки един служител на ЦАО на определен период от време, като по време на разговора, служителят има възможността да изкаже впечатления от работния процес, да отправи съвети, мнения и предложения за въвеждане на новости, които биха подобрили обслужването.

След някои от тези разговори, са възникнали идеи за провеждане на обучения на служителите за придобиване на умения и знания, необходими им при изпълнение на служебните задължения, което доказва ефективността на използваната методика.

Наблюдения извършени по метода „таен клиент“

През отчетения период не е извършвано наблюдение по посочения метод.

От изложеното до тук може да се направят следните ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ:

Предвид значителния дял граждани, които все още предпочитат обслужване на гише (51,39 %), но и нарастващ интерес към електронни канали (20,83 %), общината може да доразвие онлайн формите за заявяване и плащане на услуги.

Подобряването на информационните материали и навигацията в сайта (особено за често търсени теми като културна програма, градски транспорт, услуги по гражданско състояние) ще улесни потребителите и ще повиши ползваемостта.

Подобряване на Viber канала и обратната връзка през Контактния център, тъй като 41,67 % смятат, че публикуваната във Viber информация е недостатъчна, е препоръчително да се споделят по-редовно новини, актуални съобщения и практическа информация.

Същевременно, засилването на контрола и проследяването на подадените сигнали през Контактния център ще подпомогне по-бързото решение на проблемите и по-високата удовлетвореност.

Почти половината граждани (45,83 %) декларират, че често им се налага да посещават специализирани отдели, а още 19,45 % – винаги. Това подсказва нуждата от по-ясни и опростени процедури, както и от по-добра координация между отделите, за да се намали броят на физическите посещения. Необходим е и механизъм за проследяване на спазването на законоустановените срокове (51,39 % твърдят, че са спазени, но 41,67 % – обратното).

Наблюдават се несъответствия в отговорите за това колко пъти са ползвани услугите и дали изобщо са били ползвани.

Макар 33,33 % да предпочитат банков превод, а 26,39 % – ПОС терминал, остава голяма група (27,78 %), която плаща в брой. Насърчаването на електронните канали (напр. електронно банкиране, онлайн плащания) и допълнителни облекчения или отстъпки могат да повишат тяхното използване и да ускорят обслужването.

Подобреното съдържание в социалните мрежи, работата с регионалните медии, наред със сайта, ще укрепи връзката с по-големия брой граждани, за да се гарантира навременна и пълна информираност.

Може да се направи заключение, че от администрацията на община Самоков се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение. Потребителите на административни услуги проявяват средна активност за оценяване на обслужването. Гражданите, в голяма степен, са удовлетворени от качеството на обслужване от общинска администрация.

Сред основните приоритети за подобряване административното обслужване в община Самоков през 2025 г. е минимизирането на кореспонденцията на хартия и оптимизиране процеса за внедряване на нови електронни услуги, както и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса.

Община Самоков ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на интернет страницата на община Самоков.