

Анализ
на анкетните карти за измерване на удовлетвореността
на гражданите от качеството на административното обслужване в
Община Дългопол

I.	Анкетна карта - цели и обхват -	2 стр.
II.	За анкетната карта	3 стр.
III.	Резултати от анкетното проучване	4-10 стр.
IV.	Обобщение на резултатите.	11 стр.

ЦЕЛИ И ОБХВАТ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА.

Целта на проведеното анкетно допитване е да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на потребителите на административни услуги в Община Дългопол, както и проблемните области при комуникацията им със служителите в Център за информация и услуги на гражданите.

Проучването е проведено през календарната 2018 г., под формата на анкетни карти. Те се разпространяват на хартия по работните места в Център за информация и услуги на гражданите и съдържат отворени и затворени въпроси.

Проучването е анонимно и в него са взели участие 12 лица, потребители на услуги в Общинска администрация гр. Дългопол. То не цели изчерпателност в обхващането на всички, нито се стреми към представителност на резултатите в строгия смисъл на това понятие, т.е. направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 12 лица и не са общовалидни във всички аспекти за всички потребители на административни услуги в Общината.

ЗА АНКЕТНАТА КАРТА:

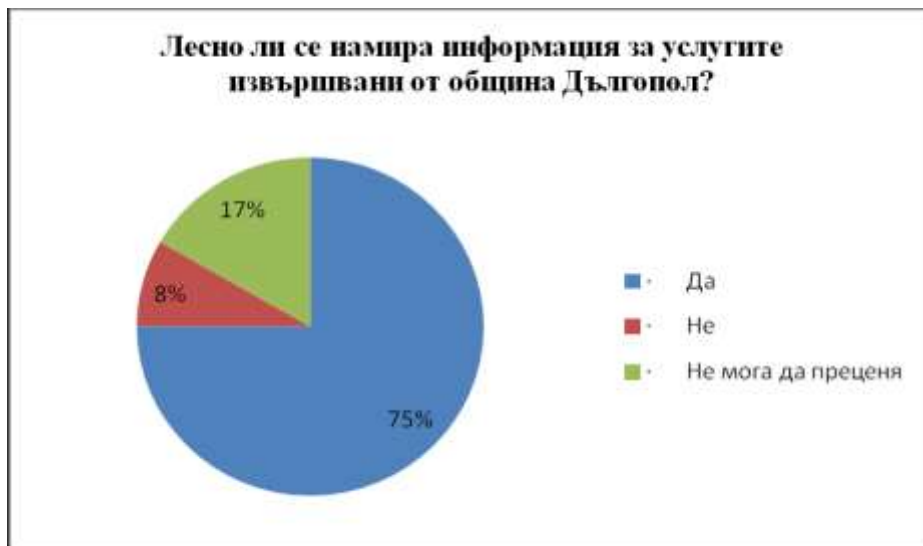
Анкетната карта съдържа единадесет въпроса, групирани в няколко направления:

1. Достъп на информация и използването и.
2. Качество на получената информация.
3. Отношение на служителите в Центъра за информация и услуги на гражданите и отдел „Местни данъци и такси” към потребителите на услуги.
4. Качество на административното обслужване.
5. Предпоставки за създаване на условия за корупция и проявите ѝ в Общината.
6. **Аспекти от обслужването, имащи нужда от подобрене според гражданите.**
7. Отворен въпрос за изразяване на мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване на община Дългопол.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ:

ПЪРВИ ВЪПРОС: ЛЕСНО ЛИ СЕ НАМИРА ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ ИЗВЪРШВАНИ ОТ ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ?

- Да – 9 отговора.
- Не – 1 отговора.
- Не мога да преценя - 2 отговора.



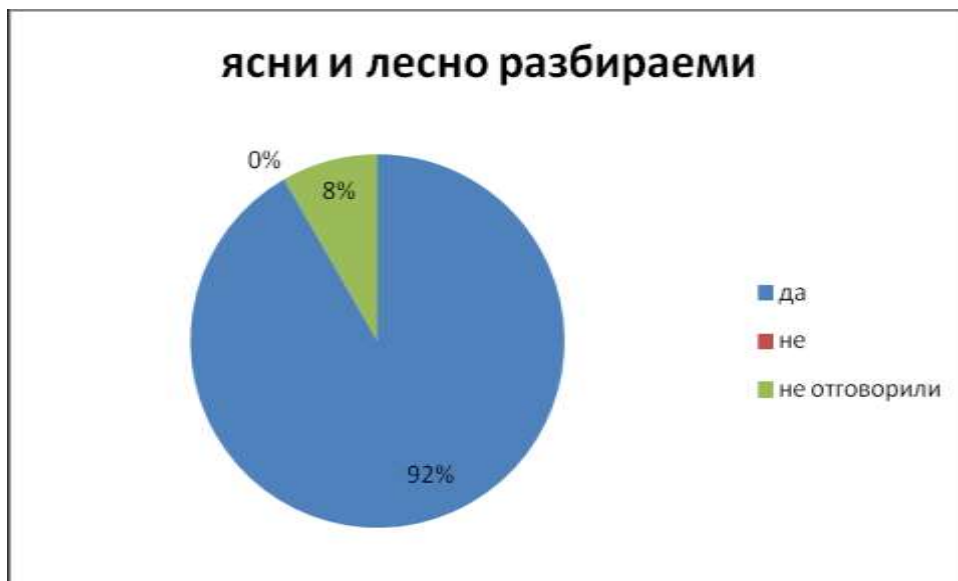
ВТОРИ ВЪПРОС: ПО КАКЪВ НАЧИН ПОЛЗВАХТЕ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ?

Отговорили са всички анкетирани.

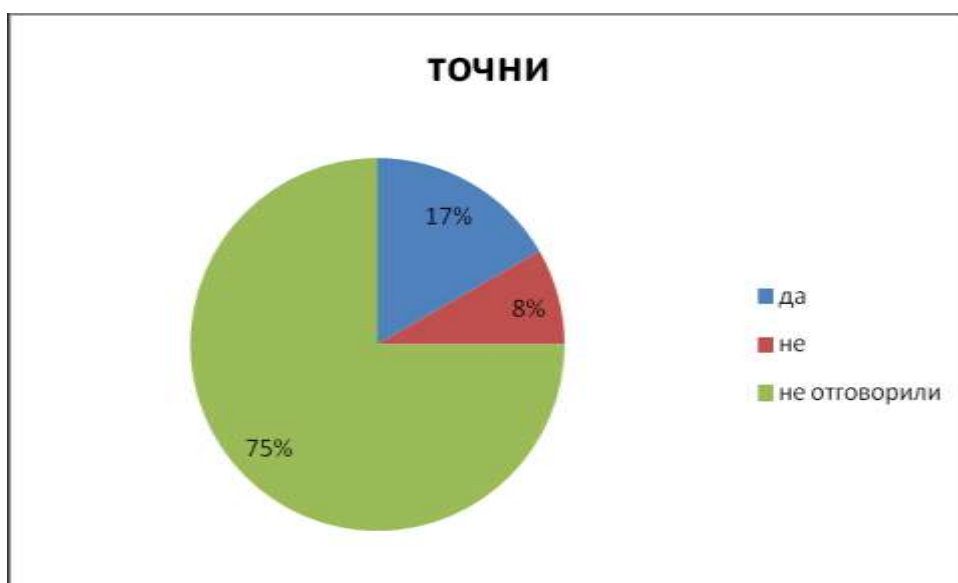
- Чрез обслужващите служители /лично/ – 12 отговора.
- Чрез информационните табла – 0 отговора.
- Чрез интернет сайта – 3 отговора.
- По друг начин – 0 отговора.

ТРЕТИ ВЪПРОС: ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ И ОБЯСНЕНИЯ, КОИТО ДАВАТ СЛУЖИТЕЛИТЕ СА:

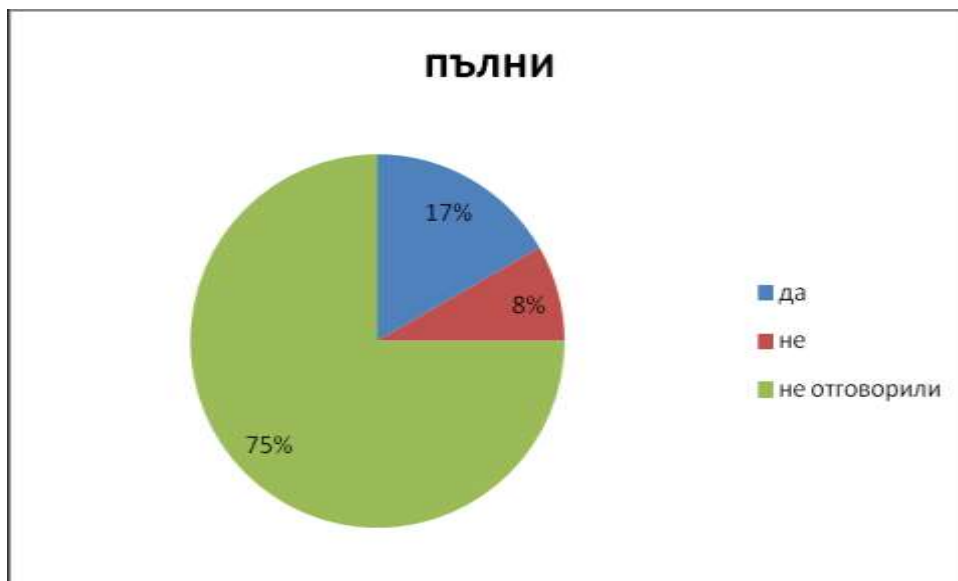
- Ясни и лесно разбираеми – 11 отговора - „да“, 0 отговор- „не“.
- Отговорили са 11 човека.



- **Точни – 2 отговора „да“, 1 отговора „не“.**
От 12 анкетирани само 3 човека са отговорили на въпроса.

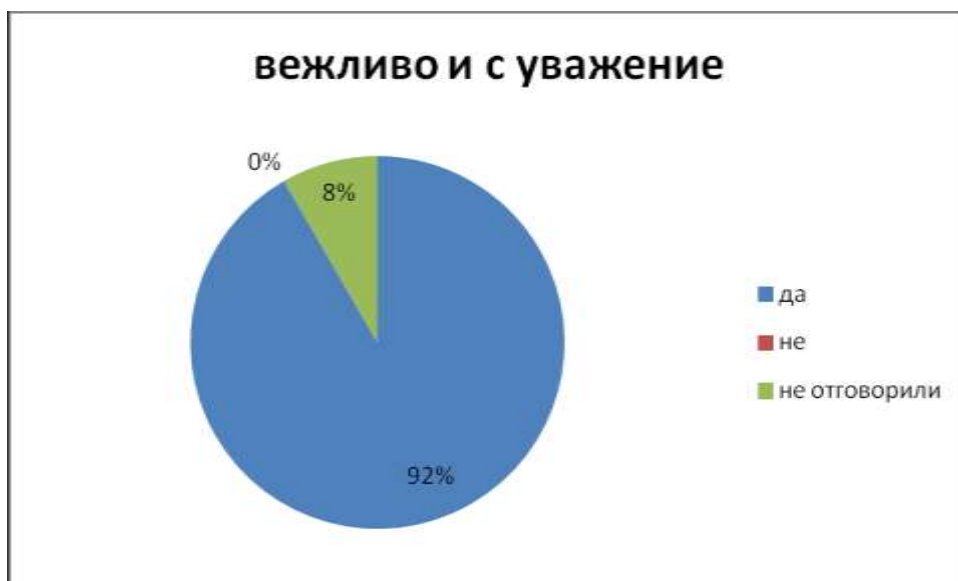


- **Пълни – 2 отговора „да“, 1 отговор „не“.**
От 12 анкетирани само 3 човека са отговорили на въпроса.

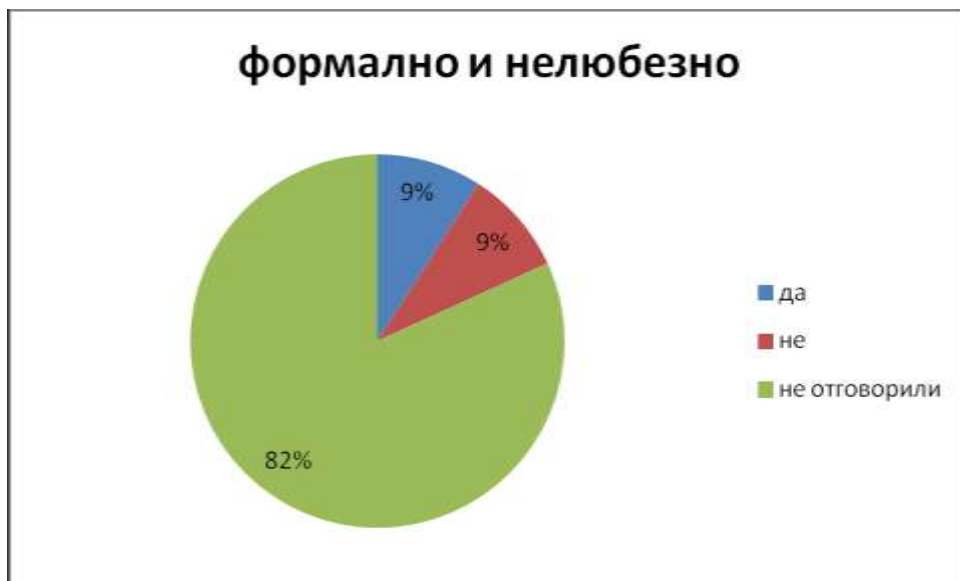


ЧЕТВЪРТИ ВЪПРОС: СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ЦЕНТЪРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ СА СЕ ОТНЕСЛИ КЪМ ВАС:

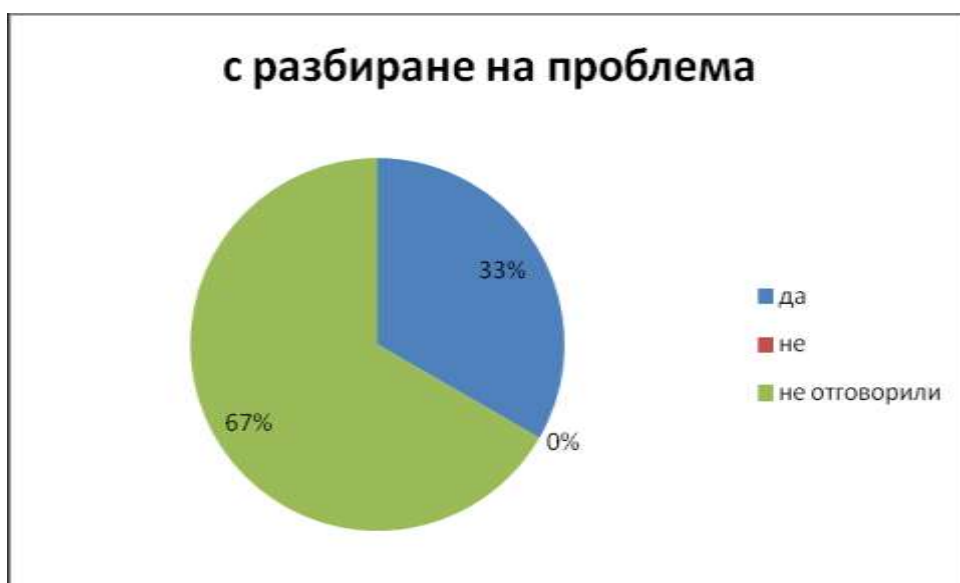
- **Вежливо и с уважение – 11 отговора „да“, 0 отговора „не“.**
Отговорили са 11 човека.



- **Формално и нелюбезно – 1 отговор „да“, 1 отговора „не“.**
От 12 анкетирани, само 2 са дали отговор на този въпрос.

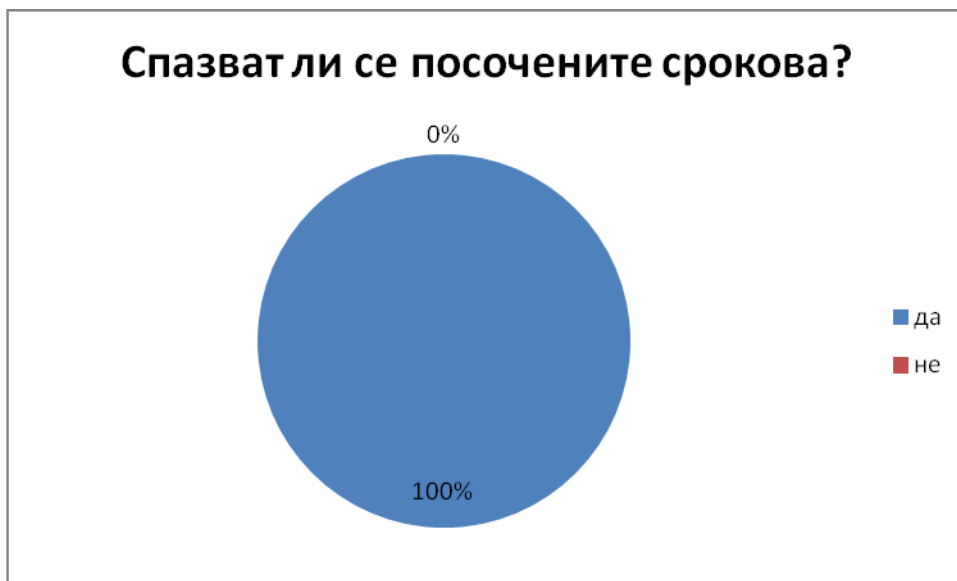


- С разбиране на проблема – 4 отговора „да“, 0 отговор „не“.
От 12 анкетирани, само 4 са дали отговор на този въпрос.



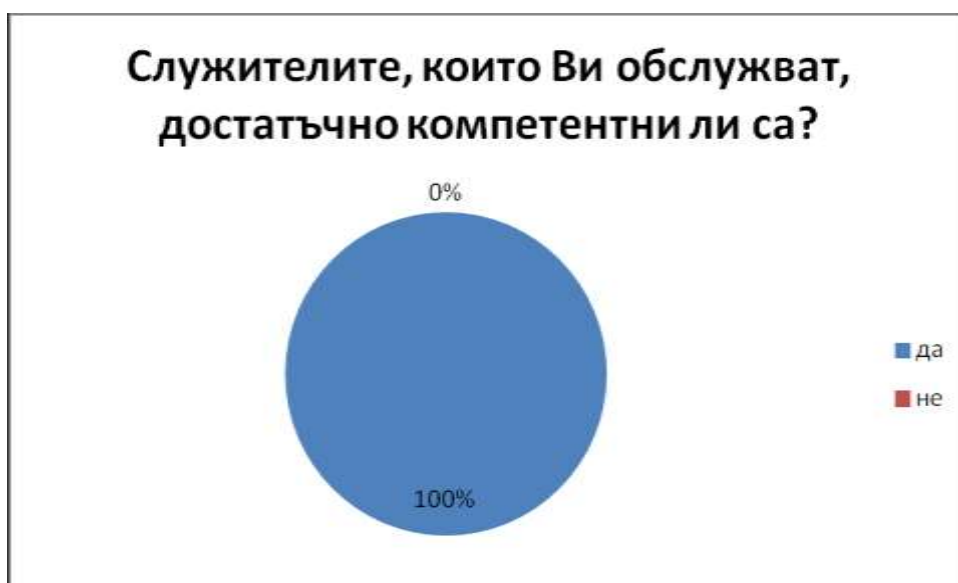
ПЕТИ ВЪПРОС: ПОСОЧЕНИТЕ СРОКОВЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА СПАЗВАТ ЛИ СЕ?

- Да – 12 отговора.
- Не – 0 отговора.



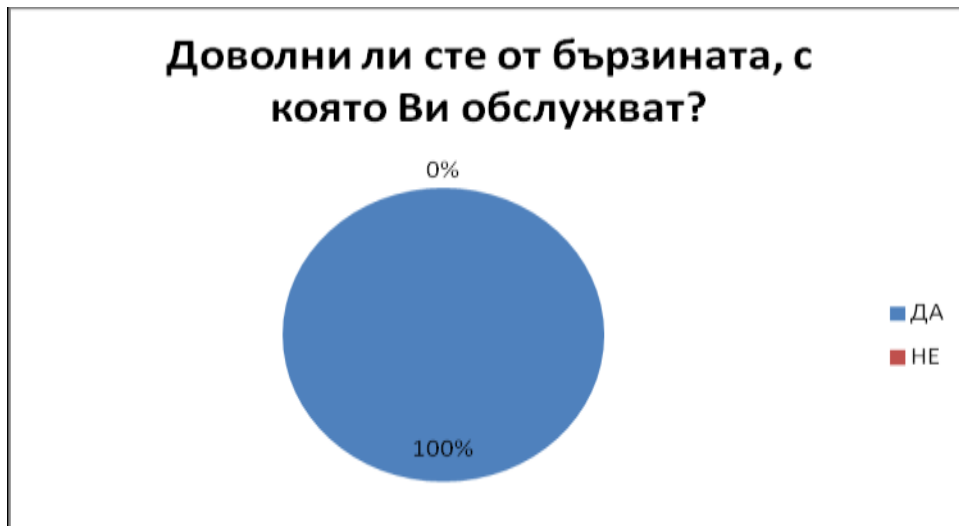
ШЕСТИ ВЪПРОС: СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО ВИ ОБСЛУЖВАТ ДОСТАТЪЧНО КОМПЕТЕНТНИ ЛИ СА?

- Да – 12 отговора.
- Не – 0 отговора.



СЕДМИ ВЪПРОС: ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ БЪРЗИНАТА, С КОЯТО ВИ ОБСЛУЖВАТ?

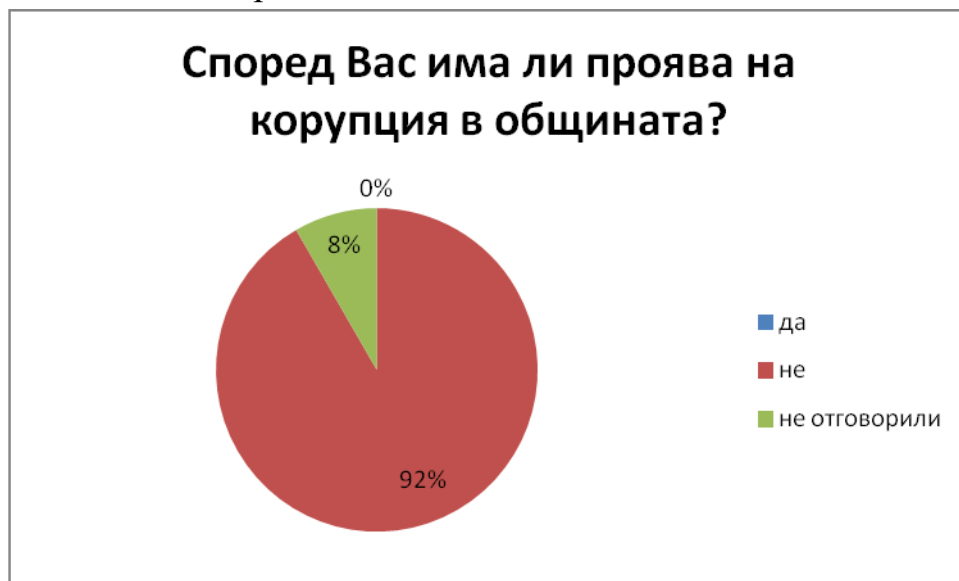
- Да – 12 отговора.
- Не – 0 отговора.



ОСМИ ВЪПРОС: СПОРЕД ВАС ИМА ЛИ ПРОЯВИ НА КОРУПЦИЯ В ОБЩИНАТА?

Отговорили 11 човека.

- Да – 0 отговора.
- Не – 11 отговора.



ДЕВЕТИ ВЪПРОС: КОЕ СПОРЕД ВАС СЪЗДАВА УСЛОВИЯ ЗА КОРУПЦИЯ?

От 12 анкетирани, 7 потребители са отговорили на този въпрос.

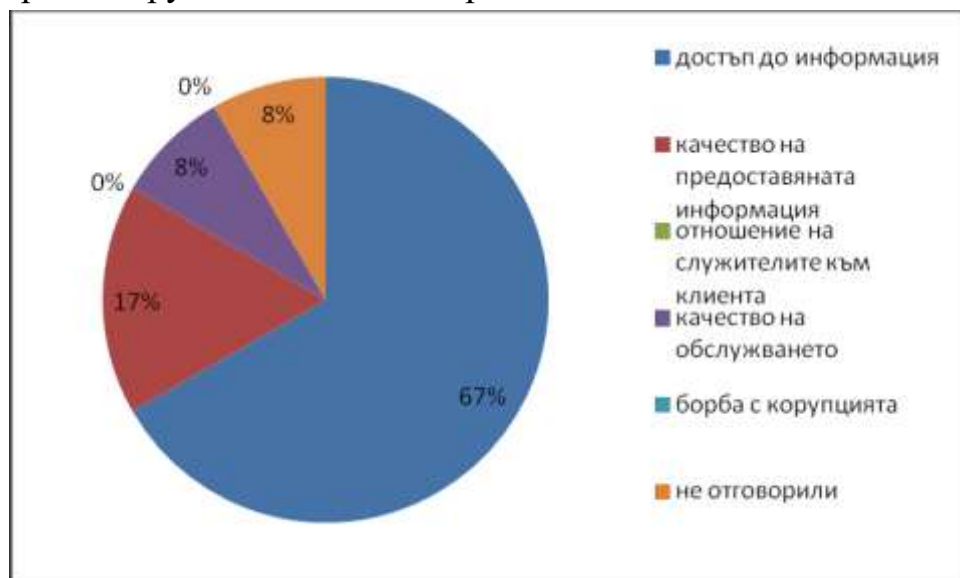
- Усложнени процедури при подаване на документи – 5 отговора.
- Създаването на формални пречки от страна на служителите – 0 отговора.
- Друго мнение /моля посочете/ - 2 отговора.



ДЕСЕТИ ВЪПРОС: КОЙ АСПЕКТ ОТ ОБСЛУЖВАНЕТО СМЯТАТЕ, ЧЕ НАЙ-МНОГО СЕ НУЖДАЕ ОТ ПОДОБРЕНИЕ?

От 12 анкетирани, 11 потребители са дали отговор на този въпрос.

- Достъп до информация – 8 отговора.
- Качество на предоставяната информация – 2 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 0 отговора.
- Качество на обслужването – 1 отговора.
- Борба с корупцията – 0 отговор.



По единнадесетия отворен въпрос, никой от анкетираните не е изразил мнение, нито е дал препоръки за подобряване на административното обслужване на община Дългопол.

ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Допитването за удовлетвореността от административното обслужване в Община Дългопол, сочи следните резултати:

- Голям процент от анкетираните, заявяват, че информацията за услугите, извършвани от Община Дългопол, се намира лесно -75%

- Всички анкетирани / 100 %/ са посочили, че получават информация за предоставяните услуги лично от обслужващите служители. 25% от тях, са се информирали и от интернет сайта на Общината. Все още потребителите на услуги предпочитат личният контакт със служителя при получаване на информация, както и заявяване на самата услуга.

- Наблюдава се удовлетвореност на гражданите към служителите. 92 % от анкетираните твърдят, че получената от служителите информация е ясна и лесно разбираема. Двама считат, че подадената информация е точна и пълна. Това са 17 % от респондентите.

- Относно работата на обслужващите служители, 92 % изразяват положително мнение и определят отношението им, като вежливо и с уважение към клиента. 33 % са получили разбиране по техния проблем и само един оценява обслужването като формално и нелюбезно.

- По отношение на качеството на обслужване, спазване на посочените срокове за изпълнение на услугите, компетентността на служителите и бързина на обслужване, 100% от анкетираните граждани дават положителна оценка

- Висок процент от анкетираните - 92 % мислят, че няма прояви на корупция в Общината. Един от анкетираните не е изразил мнение по въпроса. 50% смятат, че усложнените процедури по подаване на документи би било предпоставка за създаване на условия за корупция.

- Аспект от обслужването, който най - много се нуждае от подобрене, според 67 % от анкетираните, е достъпът до информация. 17% посочват качеството на предоставената информация, а 8% качеството на обслужване.

Настоящото анкетно изследване не цели изчерпателност в обхващане на всички потребители на административни услуги в Община Дългопол, нито се стреми към представителност на резултатите в строгия смисъл на това понятие, т.е. направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 12 лица и не са общовалидни във всички аспекти, за всички граждани, ползващи административни услуги в Общината.

Резултатите от анкетното проучване, като цяло показват удовлетвореност от административното обслужване, от страна на гражданите. Получените препоръки са в посока подобряване на достъпа на информация до предоставяните от Общината услуги.

В тази връзка в края на 2018 г. беше извършен преглед и оптимизация на услугите. Информацията е публикувана в сайта на Общината, както и на ел. информационно табло в Център за информация и услуги на гражданите.

Община Дългопол е включена и в системата за защитен обмен на документи по електронен път между различни администрации. Чрез модула Акстър Комуникатор на деловодната система на Общината „Акстър офис“, се изпращат и получават документи, което съкращава срока на издавания краен документ, при необходимост от получаване на данни от друга администрация. Освен време, системата дава възможност да се спестят и средства, както на гражданите така и на Общината.

Обратната връзка с потребителите на административни услуги – граждани и представители на бизнеса, е важна за Общинска администрация – Дългопол, стремяща се към постоянното подобряване и модернизиране на работните процеси, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на поставените цели на Община Дългопол.