

**Анализ**  
**на анкетните карти за измерване на**  
**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 гражданите и представителите на бизнеса, в ролята им на потребители на административни услуги в Община Дългопол.

Анкетното проучване е най- популярния и предпочитан метод за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги в община Дългопол и за измерване на тяхната удовлетвореност. Останалите предлагани канали - пощенска кутия за мнения, предложения и сигнали, интернет форма за подаване на сигнали, електронна поща – [i-centre@dalgopol.org](mailto:i-centre@dalgopol.org), тетрадка за мнения, похвали, предложения и сигнали не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение относно административното обслужване.

Настоящото проучването е проведено в периода 01.01.2019 г.- 31.12.2019 г., под формата на анкетни карти. Те се разпространяват на хартия по работните места в Център за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси” при Община Дългопол и съдържат отворени и затворени въпроси. То е насочено към всички потребители на административни услуги в община Дългопол и е на доброволен принцип за участие.

Направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 19 лица, използвали услугите на общинска администрация.

## **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 административно обслужване 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 – 19 отговора.
- Не – 0 отговора.
- Не мога да преценя - 0 отговора.



### ВТОРИ ВЪПРОС: ПО КАКЪВ НАЧИН ПОЛУЧИХТЕ ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ?

**Отговорили са всички анкетирани.**

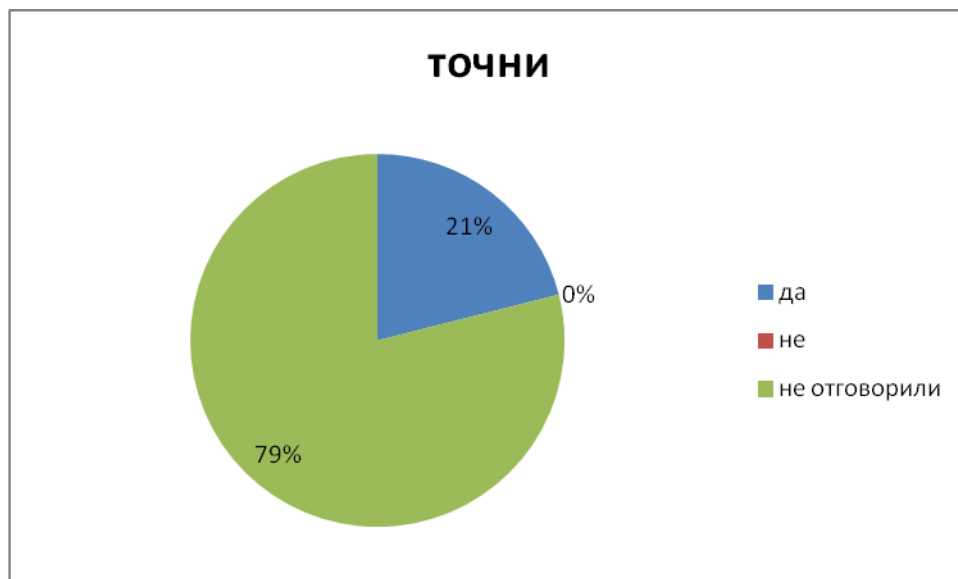
- Чрез обслужващите служители /лично/ – 19 отговора.
- Чрез информационните табла – 1 отговора.
- Чрез интернет сайта – 3 отговора.
- По друг начин – 0 отговора.

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

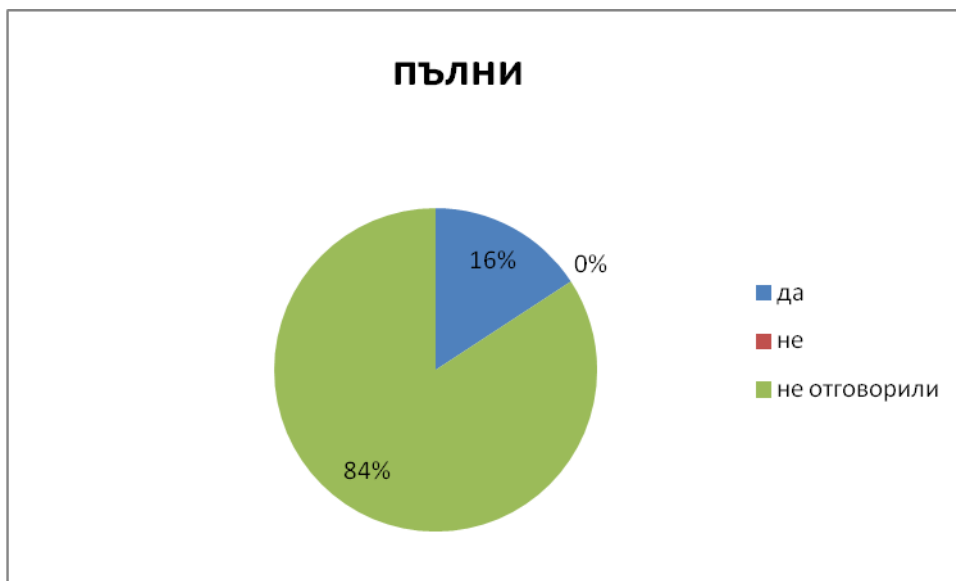
- Ясни и лесно разбираеми – 18 отговора - „да“, 0 отговор - „не“.
- Отговорили са 18 човека.



- **Точни – 4 отговора „да“, 0 отговора „не“.**  
От 19 анкетирани само 4 човека са отговорили на въпроса.



- **Пълни – 3 отговора „да“, 0 отговор „не“.**  
От 19 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 – 18 отговора „да“, 0 отговора „не“.**  
Отговорили са 18 човека.



- **Формално и нелюбезно – 0 отговор „да“, 1 отговора „не“.**  
От 19 анкетирани, само 1 е дал отговор на този въпрос.



- С разбиране на проблема – 2 отговора „да“, 0 отговор „не“. От 19 анкетирани, само 2 са дали отговор на този въпрос.



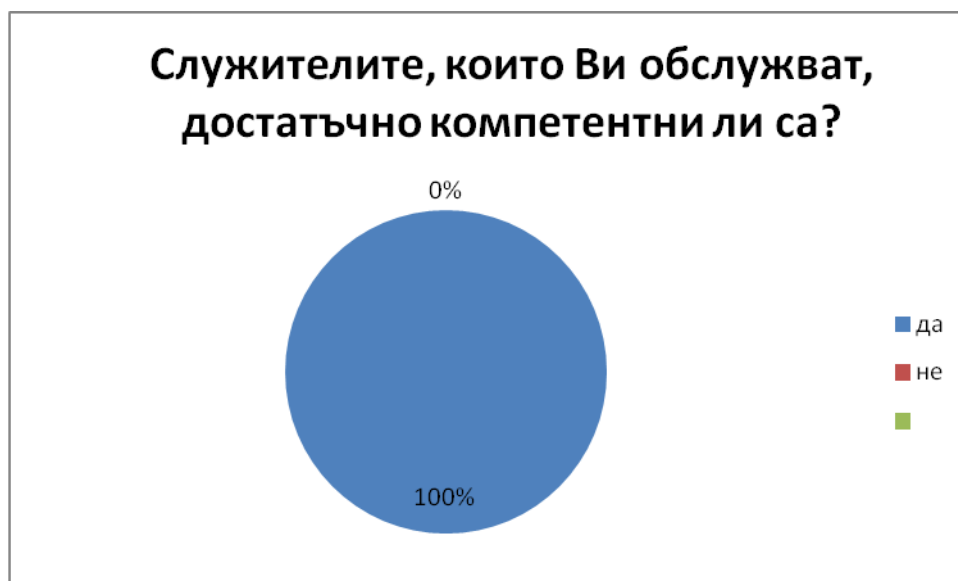
#### ПЕТИ ВЪПРОС: ПОСОЧЕНИТЕ СРОКОВЕ НА ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГАТА СПАЗВАТ ЛИ СЕ?

- Да – 19 отговора.
- Не – 0 отговора.



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

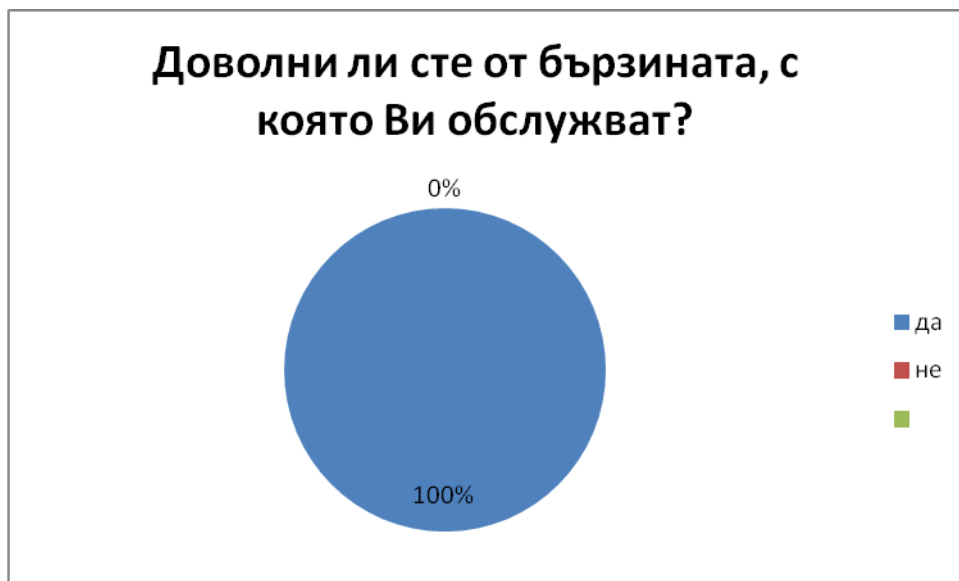
- Да – 19 отговора.
- Не – 0 отговора.



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

- Да – 19 отговора.
- Не – 0 отговора.

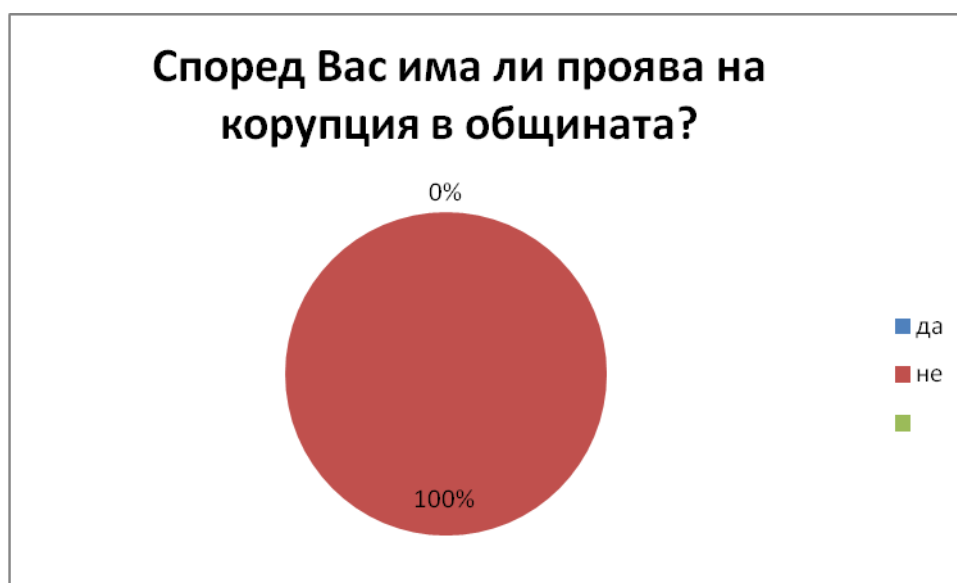




**ОСМИ ВЪПРОС: СПОРЕД ВАС ИМА ЛИ ПРОЯВИ НА КОРУПЦИЯ В ОБЩИНАТА?**

**Отговорили 11 човека.**

- Да – 0 отговора.
- Не – 19 отговора.



**ДЕВЕТИ ВЪПРОС: КОЕ СПОРЕД ВАС СЪЗДАВА УСЛОВИЯ ЗА КОРУПЦИЯ?**

**От 19 анкетирани, 11 потребители са отговорили на този въпрос.**

- Усложнени процедури при подаване на документи – 11 отговора.

- Създаването на формални пречки от страна на служители – 0 отговора.
- Друго мнение /моля посочете/ - 0 отговора.



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

**От 19 анкетирани, 13 потребители са дали отговор на този въпрос.**

- Достъп до информация – 10 отговора.
- Качество на предоставяната информация – 1 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 1 отговора.
- Качество на обслужването – 2 отговора.
- Борба с корупцията – 0 отговор.

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

## ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Една от най-често посещаваните институции в Република България е общинска администрация. Висок процент от населението на община Дългопол се възползва от предоставените услуги в Център за административно обслужване и отдел МДТ.

Обслужването в Община Дългопол се осъществява на принципа „едно гише“. Потребителите на услуги заявяват, заплащат и получават исканата от тях услуга, без да е необходимо да посещават специализираната администрация.

Допитването за удовлетвореността от административното обслужване в Община Дългопол през 2019 г., сочи следните резултати:

- Всички анкетирани, заявяват, че информацията за услугите, извършвани от Община Дългопол, се намира лесно.

- 100 % са посочили, че получават информация за предоставяните услуги лично от обслужващите служители. Част от тях са се информирали и от интернет сайта на Общината и от информационното табло в Център за административно обслужване. Все още потребителите на услуги предпочитат личният контакт със служителя при получаване на информация, както и заявяване на самата услуга.

- От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват служителите високо. 95 % от анкетираните твърдят, че получената от служителите информация е ясна и лесно разбираема. 21 % считат, че подадената информация е точна, а трима я определят като пълна. Община Дългопол непрекъснато полага усилия за спазване стандартите за административно обслужване.

- Относно работата на обслужващите служители, 95 % изразяват положително мнение и определят отношението им, като вежливо и с уважение към клиента. 11 % са получили разбиране по техния проблем.

- По отношение на качеството на обслужване, спазване на посочените срокове за изпълнение на услугите, компетентността на служителите и бързина на обслужване, всички анкетирани граждани дават положителна оценка.

- Всички респонденти мислят, че няма прояви на корупция в Общината. Част от тях смятат, че усложнените процедури по подаване на

документи би било предпоставка за създаване на условия за корупция. Административното обслужване се осъществява на принципа на „едно гише“, посредством което се минимизира възможността за осъществяване на корупционна практика.

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

В тази връзка община Дългопол работи усилено за това да подобри достъпа до информация, като ежедневно публикува на интернет страницата си актуални новини и информация, свързана с дейността на администрацията, като цяло. Ежегодно се прави реинженеринг на услугите и те се поддържат и обновяват, както в Административен регистър, така и на интернет страницата на общината.

Общинска администрация Дългопол се ангажира да представя на всички потребители на административни услуги ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, достъпна за хора с увреждания информация.

В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка с потребителите, общината ще предприеме действия за подобряване на административното обслужване, като ще извършва непрекъснато наблюдение за изпълнението на утвърдените стандарти за административно обслужване.

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.