

Анализ и обобщение на анкетни карти за измерване качеството на административното обслужване в Община Троян

I. Въведение – цели и задачи на проведената анкета.

II. Резюме на въпросите в анкетната карта.

III. Графични резултати от анкетното проучване.

IV. Обобщение на резултатите. Мнения.

I. ВЪВЕДЕНИЕ – ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА.

Целта на анкетното проучване в периода 01.01.2016 – 30.06.2016 г. е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Община Троян, кореспондираща изцяло с една от основните цели на общинска администрация Троян – високо ниво на обслужване и синхрон между изискванията на гражданите и отношението на служителите спрямо важността на тяхната работа. Тъй като при осъществяването на анкетите не се търси цялостно обществено мнение, а изградено лично впечатление на потребителя, въпросите са насочени пряко към получаване на информация и поставяне на конкретна оценка на тяхна база. Достигайки до основната цел на проведената анкета, на преден план се откроява темата на проучването – качество на предоставяните от страна на Община Троян административни и технически услуги и обратна връзка от страна на потребителите им.

Потребителите на услуги имат възможност по всяко време да изразят своето мнение чрез попълване на анкетна карта в Центъра за административно обслужване или он-лайн на интернет страницата на общината, напълно анонимно. За целта изготвените анкетни карти се предоставят и разпространяват на хартия по работните места в ЦАО, като съдържат отворени и затворени въпроси. Така всички потребители на услуги могат да дадат своите предложения за подобряване на работата или само да споделят своите впечатления, непосредствено след като са се възползвали от дадена административна услуга.

II. РЕЗЮМЕ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА.

Анкетната карта е организирана в 7 /седем/ основни насоки, а именно:

- ✓ Достъп до информация.
- ✓ Качество на информацията.
- ✓ Отношение на служителите.
- ✓ Качество на обслужването.
- ✓ Корупционни практики.
- ✓ Приоритети за подобрения.
- ✓ Електронни услуги.

Мнение по поставените въпроси изразиха общо 30 /тридесет/ граждани и потребители на административни услуги на община Троян. Анкетната карта съдържа 15 въпроса. Всяка от тях е попълнена непосредствено след получаване на съответната административна услуга, тъй като подадени по електронен път - няма.

Една от целите на анкетното проучване е да се оцени как потребителите възприемат нивото на обслужване, както за тези, които вече са ползвали услугите на общината, така и за новите потребители – неизползвали административни услуги до момента.

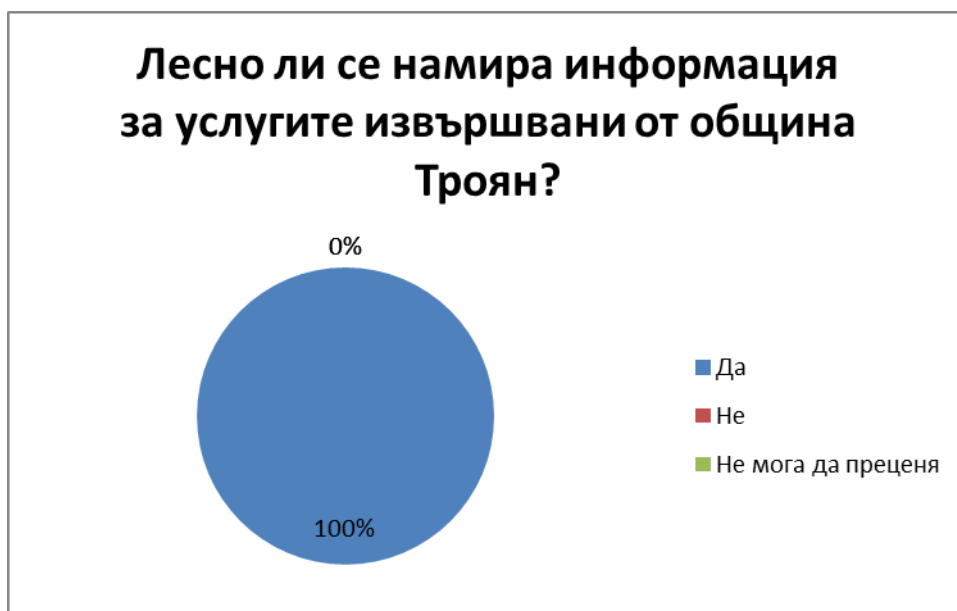
III. ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ, НАПРАВЕНО ОТ ОБЩИНА ТРОЯН

ЗА ПЕРИОДА 01.01.2016 г. – 30.06.2016 г.

НА ТЕМА „ ИЗМЕРВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ТРОЯН”

Първи въпрос: **Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Троян?**

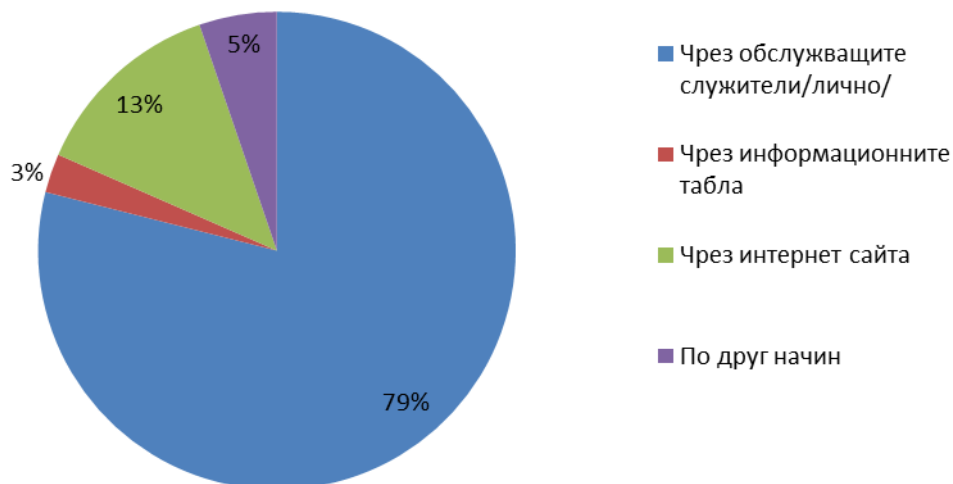
- Да – 30 отговора.
- Не - 0 отговора.
- Не мога да преценя - 0 отговора.



Втори въпрос: **По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?**

- Чрез обслужващите служители /лично/ – 30 отговора.
- Чрез информационните табла – 1 отговор.
- Чрез интернет сайта – 5 отговора.
- По друг начин – 2 отговора.

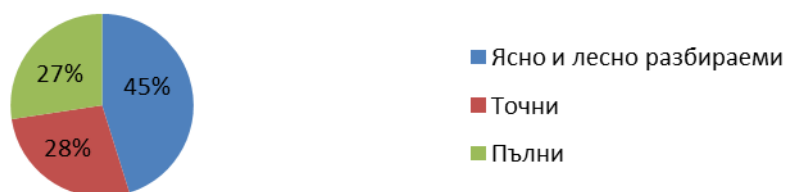
По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?



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

- Ясни и лесно разбираеми – 28 отговора „да“, 1 отговор „не“.
- Точни – 17 отговора „да“, 1 отговор „не“.
- Пълни – 17 отговора „да“, 1 отговор „не“.

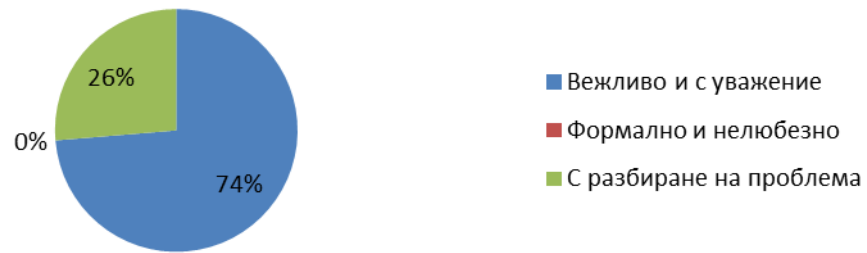
Получената информация и обяснения, които дават служителите са:



Четвърти въпрос: **Служителите от Центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас:**

- Вежливо и с уважение – 28 отговора „да“, 1 отговор „не“.
- Формално и нелюбезно – 0 отговора „да“, 3 отговора „не“.
- С разбиране на проблема – 10 отговора „да“, 1 отговор „не“.

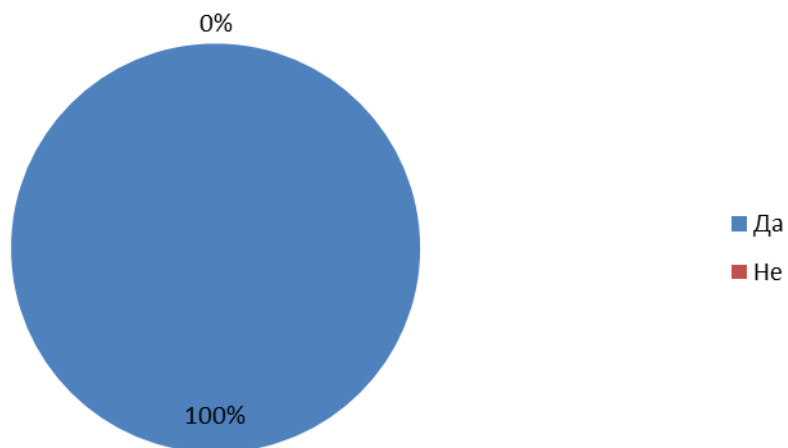
Служителите от Центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас:



Пети въпрос: Посочените срокове на изпълнение на услугата спазват ли се?

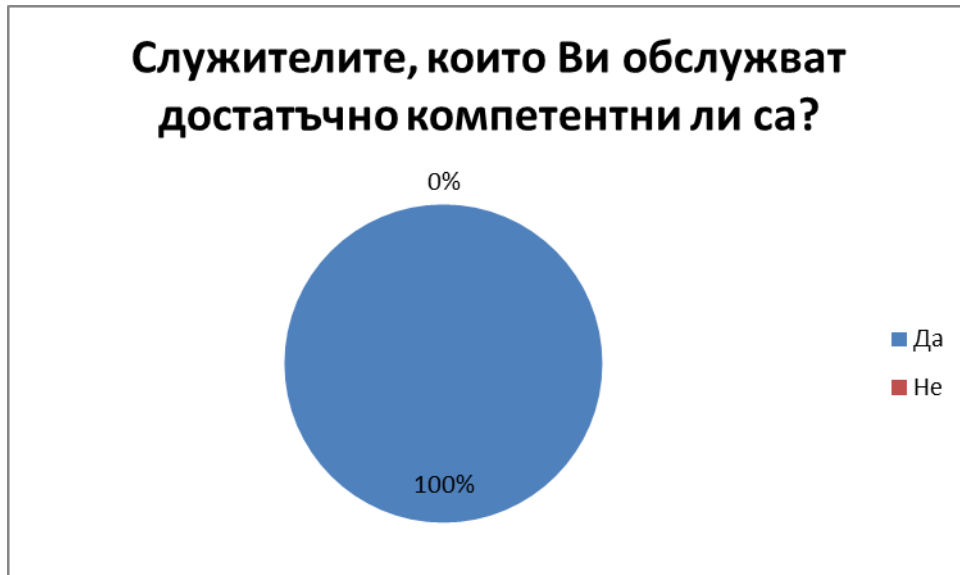
- Да – 30 отговора.
- Не – 0 отговора.

Посочените срокове на изпълнение на услугата спазват ли се?



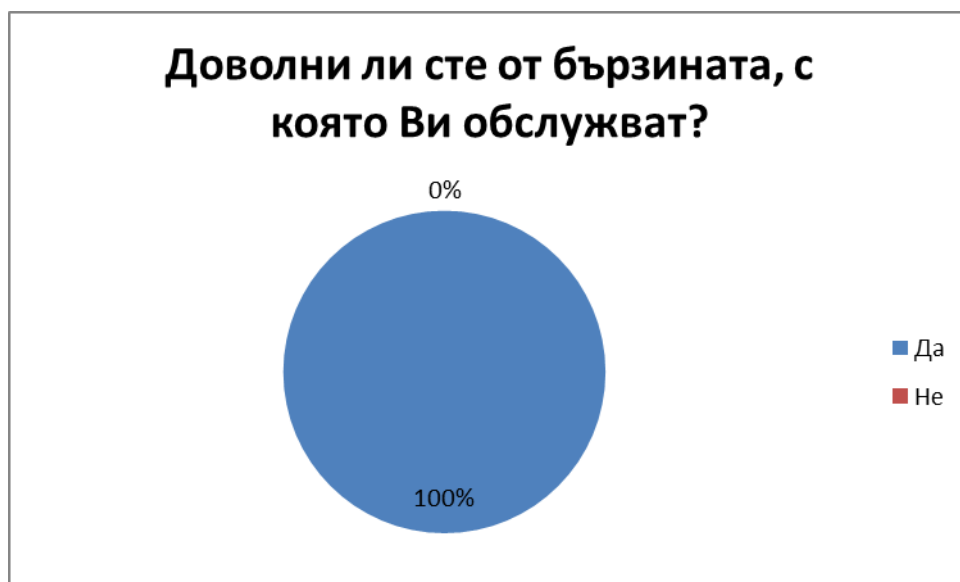
Шести въпрос: Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- Да – 30 отговора.
- Не – 0 отговора.



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

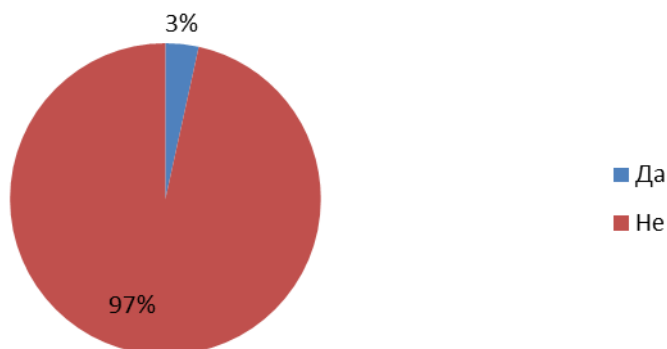
- Да – 30 отговора.
- Не – 0 отговора.



Осми въпрос: **Според Вас има ли прояви на корупция в общината?**

- Да – 1 отговор.
- Не – 28 отговора.

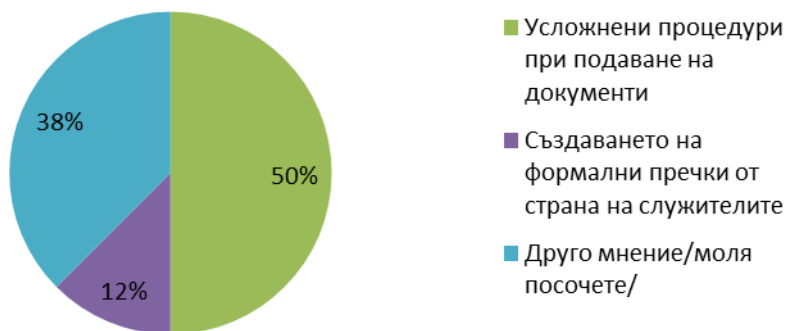
Според Вас има ли прояви на корупция в общината?



Девети въпрос: Кое според Вас създава условия за корупция?

- Усложнени процедури при подаване на документи – 8 отговора.
- Създаването на формални пречки от страна на служителите – 2 отговора.
- Друго мнение /моля посочете/ - 6 отговора.

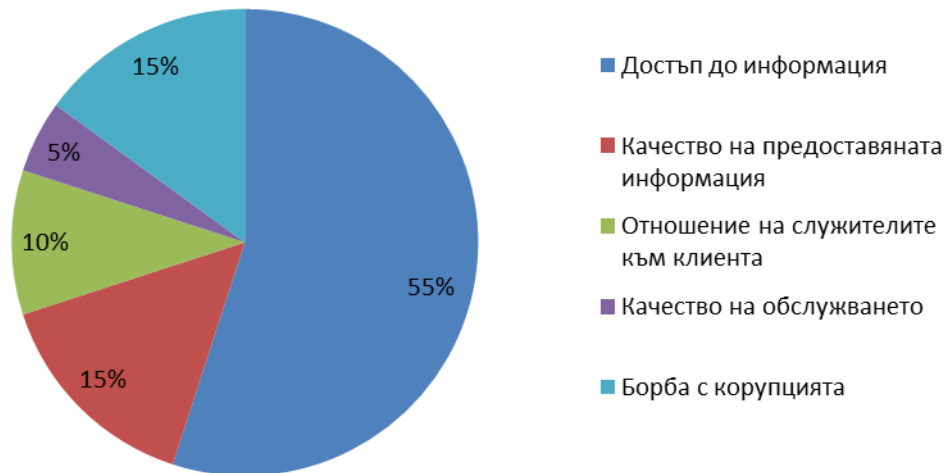
Кое според Вас създава условия за корупция?



Десети въпрос: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- Достъп до информация – 11 отговора.
- Качество на предоставяната информация – 3 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 2 отговора.
- Качество на обслужването – 1 отговор.
- Борба с корупцията – 3 отговора.

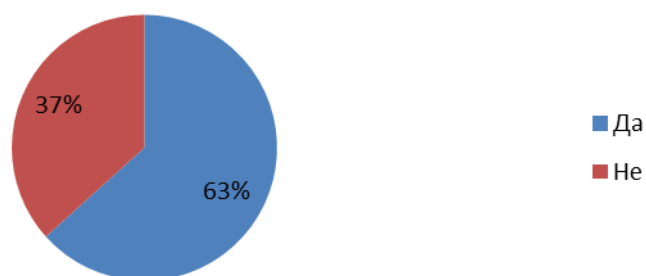
Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



Единадесети въпрос: Запознати ли сте с електронните услуги, които предлага общината?

- Да – 19 отговора.
- Не – 11 отговора.

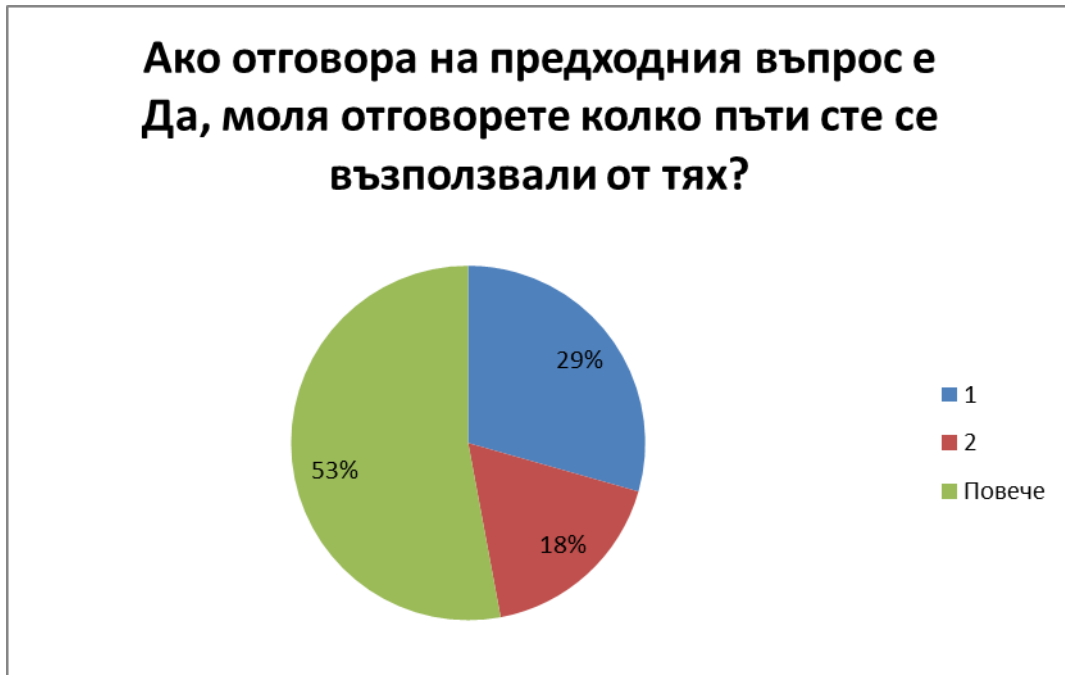
Запознати ли сте с електронните услуги, които предлага общината?



Дванадесети въпрос: Ако отговора на предходния въпрос е Да, моля отговорете колко пъти сте се възползвали от тях?

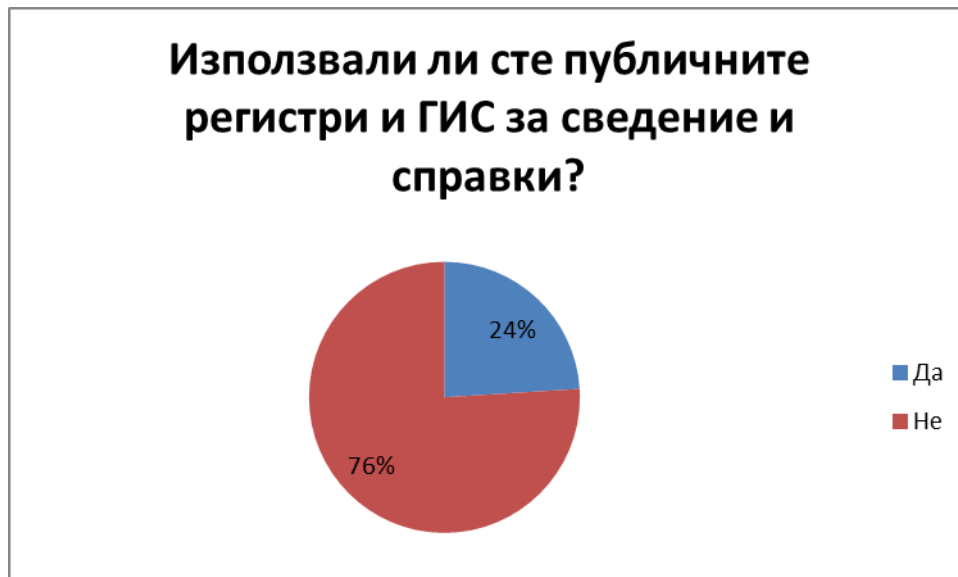
- 1 – 5 отговора.
- 2 – 3 отговора.

- Повече – 9 отговора.



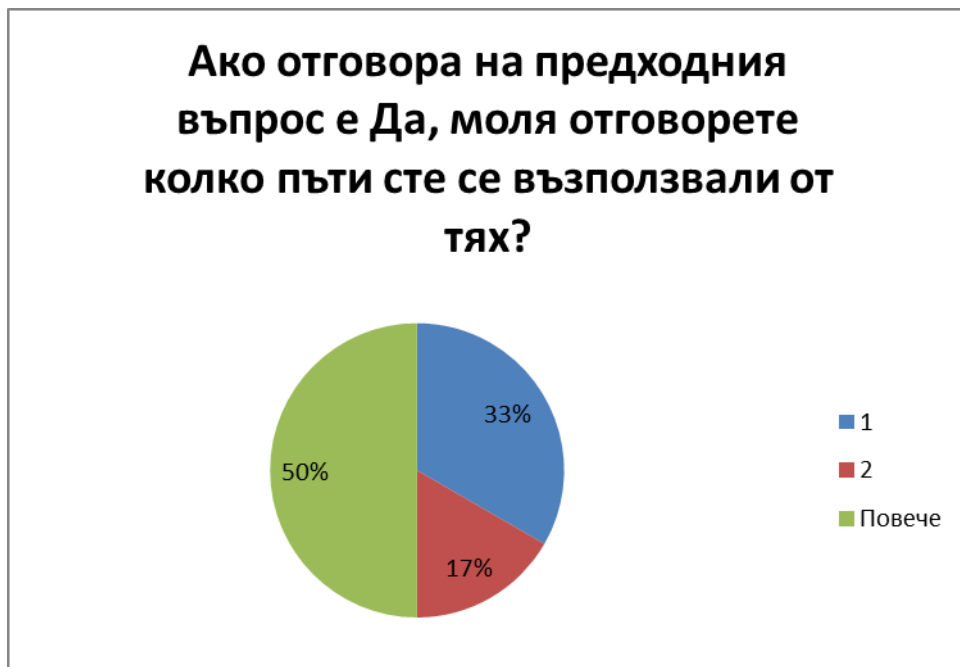
Тринадесети въпрос: **Използвали ли сте публичните регистри и ГИС за сведение и справки?**

- Да – 6 отговора.
- Не – 19 отговора.



Четиринадесети въпрос: Ако отговора на предходния въпрос е Да, моля отговорете колко пъти сте се възползвали от тях?

- 1 – 2 отговора.
- 2 – 1 отговор.
- Повече – 3 отговора.



Петнадесети въпрос: Смятате ли, че трябва да се предлагат повече он-лайн услуги?

- Да – 15 отговора.
- Не – 9 отговора.



IV. ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ. МНЕНИЯ.

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции (в случая такива не са взели участие в анкетирването), проявяват по-скоро положително отношение към дейността на Община Троян и отношението на служителите. Анализът показва, че община Троян предоставя на своите потребители информация за услугите, която е прозрачна, достъпна и лесно разбираема. Служителите са вежливи, подхождат с уважение към потребителите, като поднасят информацията в пълен обем, ясно и лесно разбираема от потребителите. Служителите в Центъра за административно обслужване са достатъчно компетентни, обслужват клиентите бързо. Сроковете за изпълнение на услугите се спазват.

От анализа е видно, че в община Троян няма прояви на корупция от страна на служителите. Условието за корупция се крият по-скоро в усложнените процедури при издаването на услугите, които се осъществяват на база законови и подзаконови нормативни актове.

От 2013 г. община Троян предлага електронни административни услуги на населението. От началото на 2016 година се наблюдава тенденция към увеличаване на броя на услугите, заявявани чрез портала за електронни административни услуги. Това е видно и от отговорите в анкетната карта.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от Община Троян при установяване на служебен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно и изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга. Споменатите факти - извадка от направения анализ, пряко касаят дейността на Община Троян и възможностите за постоянното подобряване и модернизиране на процесите в общинската администрация, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на институцията.