

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 на анкетното проучване и обобщение на резултатите от тях.
- IV.** Заключение.

I. ВЪВЕДЕНИЕ – ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА.

Настоящият анализ се изготвя въз основа на изискванията на Наредбата за административно обслужване, Вътрешните правила за административно обслужване на общинска администрация Троян и стремежа ѝ да отразява общественото мнение и удовлетвореност от предлаганите административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността и качеството на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Анкетните проучвания са най-масово използвания и популярен метод за получаване на обратна връзка от потребителите и за измерване на удовлетвореността на потребителите. Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми, под които може да се проведе една анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът, а именно електронна обратна връзка, хартиена и електронна анкета. Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността, както върху цялостната дейност по административното обслужване, така и върху конкретен нейн аспект (предоставяне на конкретна услуга).

Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2020 г., под формата на анкетни карти. Учасниците в допитването са се включили доброволно.

В настоящото проучване са участвали 42 лица, използвали услуги на общинската администрация. Анкетните карти се разпространяват на хартия по работните места в Център за административно обслужване в Общинска администрация – Троян и отдел „Местни приходи“ – Троян и съдържат отворени и затворени въпроси.

II. РЕЗЮМЕ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА.

Въпросите, на които залага анкетата, изследват становището на анкетираните относно информацията за услугите, извършвани в Община Троян, качеството им, мнението на потребителите за обслужването, както и нагласата им относно въвеждането на електронни административни услуги.

Анкетата е структурирана от сходни и близки направления въпроси, а именно:

- Изследващи честотата на достъпената информация и в каква насока е било посещението на анкетираните (от №1 до №2);
- Относно предпочитан канал за получаване на достъп до информация (от №3 до №4);
- Относно качеството на получената информация (№5);
- Проучващи отношението на служителите и качеството на обслужването в Центъра за административно обслужване и отдел „Местни приходи“ (от №6 до №9);
- Изследващи предпоставките за създаване на условия за корупция и проявите ѝ в Общината (№10);
- Проучващи аспектите, които имат нужда от подобрене (№11);
- Насочени към предоставянето на електронни услуги от Общината и възможност да се разбере запознати ли са анкетираните с тях (въпрос №12).

Тези въпроси са подходящи както за периодично, така и за постоянно и ежедневно получаване на обратна връзка за удовлетвореността на гражданите (в това число както от физическите, така и от юридическите лица) за предоставяните услуги от Община Троян. Чрез тях се открива възможност да се получи обратна връзка за цялостната дейност на административното обслужване.

III. ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ И ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ТЯХ.

ТЕМА НА НАПРАВЕНОТО ПРОУЧВАНЕ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. - „ ИЗМЕРВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ТРОЯН”

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Троян и е на доброволен принцип за участие.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Общинската администрация услуги дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите и за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса чрез двата центъра за административно обслужване в отдел „Услуги на гражданите“ и отдел „Местни приходи“. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на услуги да изразят своето мнение.

Първи въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Троян?

- Не съм ползвал – 2 отговора.
- 1 път – 8 отговора.
- Между 1 и 5 пъти – 16 отговора.
- Повече от 5 пъти – 16 отговора.



Общинските администрации са най-често посещаваните институции в Република България. След извършен анализ на проучването, което Общината прави веднъж в годината, отново се забелязва високият процент на хората, възползвали се многократно от предоставените услуги от Община Троян.

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

Втори въпрос: За какви услуги най-често сте посещавали Община Троян?

- По гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) – 21 отговора.
- Извършване на комплексно административно обслужване – 12 отговора.
- Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 3 отговора.
- По изготвяне на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и други) – 11 отговора.
- Да внесе писмено предложение, жалба или друг документ – 2 отговора.
- Да платите дадена такса – 8 отговора.

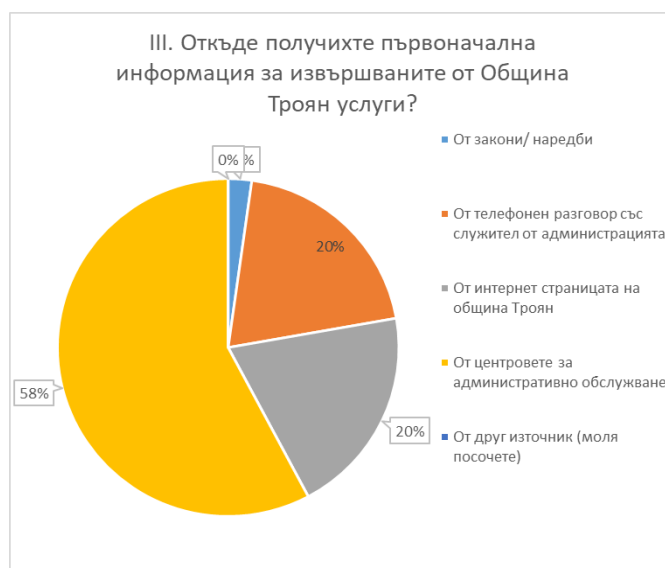


По отношение на вида на използваните услуги през 2020 година най-голям брой анкетирани са посетили Администрацията относно изготвянето на документи по гражданско състояние (на първо място) – 37%, както и за извършване на комплексно административно обслужване (КАО) – 21%, и по изготвяне на документи относно териториално и селищно устройство – 19%.

Резултатите от анкетното проучване през 2020 година показват, че двукратно се е увеличил броя на гражданите възползвали се от комплексните услуги на Община Троян, спрямо 2019 г. През 2019 г. 280 потребители на услуги са се възползвали от възможността да заявяват и получават, чрез общината необходимата им услуга от друга администрация. За 2020 г. броят им е нарастнал на 339, което показва, че община Троян спестява време и средства на потребителите на услуги, да се снабдят с необходимите им документи от други администрации.

Трети въпрос: Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Община Троян услуги?

- От закони/ наредби – 1 отговор.
- От телефонен разговор със служител от администрацията - 9 отговора.
- От интернет страницата на Община Троян – 9 отговора.
- От центровете за административно обслужване – 26 отговора.
- От друг източник (моля посочете) – 0 отговора.



Затвърждава се мнението на анкетираните, че най-ефективен начин за получаване на информация за извършваните услуги е чрез посещение на двата центъра за административно обслужване в отдел „Услуги на гражданите“ и отдел „Местни приходи“.

В същото време не малка част от потребителите се възползват и от предлаганата информация по електронен път /интернет страницата и мейл/, както и чрез телефон. Общината полага усилия за популяризиране на различните канали за достъп до предлаганите административни услуги.

Четвърти въпрос: От къде предпочитате да се информирате за детайли и/или новости в административното обслужване в Община Троян?

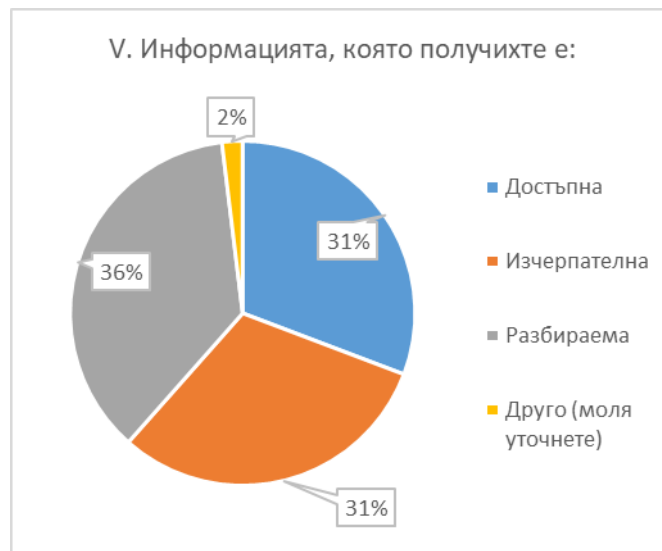
- Официалния сайт на Община Троян – 14 отговора.
- На място – 29 отговора.
- По телефон – 1 отговор.
- От местните медии – 0 отговора.
- Социални мрежи – 0 отговора.
- Други канали (моля посочете) – 0 отговора.



Запазва се мнението на анкетирания по отношение на предпочитания начин за получаване на информация и/или новости в административното обслужване – на място, чрез личния контакт с обслужващите служители в Администрацията. Това от своя страна доведе до нарастване на броя на заявените комплексни административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Троян спрямо предходната година. Въвеждането и развиването на комплексните услуги е насочено изцяло в интерес на гражданите и бизнесът. Налагането на този вид услуги спестява време и средства на гражданите, тъй като те не биват разкарвани до други администрации и/или населени места (намалява административната тежест). Това е посоката, в която трябва да се развиваме, за да улесним гражданите и бизнесът при получаването на необходимите им документи.

Пети въпрос: **Информацията, която получихте е:**

- Достъпна – 16 отговора.
- Изчерпателна – 16 отговора.
- Разбираема – 19 отговора.
- Друго (моля уточнете) – 1 отговор.



Мнението на анкетирания по отношение на получаваната информация от служителите е преобладаващо позитивно, като 98% от тях твърдят, че напълно ги удовлетворява. Едва 2% не са доволни от получената информация. В тази връзка Община Троян работи усилено за това да подобри достъпа до информация като ежедневно публикува на интернет страницата си актуална информация, свързана с дейността на администрацията, предлаганите услуги и новостите при услугите.

На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", където всеки желаещ може да намери изчерпателна информация относно предлаганите услуги като: срок и цена, начини на заявяване и плащане, нормативна уредба, образец на заявлението и всичката необходима информация свързана с конкретната услуга.

Шести въпрос: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

- Напълно – 29 отговора.
- Отчасти – 12 отговора.
- Слабо – 1 отговор.
- Не ме удовлетворяват – 0 отговора.



Една част от гражданите са удовлетворени от сроковете, в които са изготвени техните документи – 69%. Сроковете на услугите, които Общината предлага на потребителите си е съобразен с изискванията на АПК. През изминалата година, а и през предходните, Общинска администрация – Троян работи в посока за намаляване на сроковете за издаване на индивидуалните административни актове. В тази връзка ежегодно се прави реинженеринг на услугите и те се поддържат и обновяват, както в Административен регистър, така и на интернет страницата на Общината.

В извънредната епидемиологична обстановка, в която общината работи през 2020 г. гражданите заявяваха обикновени услуги, като получаваха експресни, в рамките на един ден или веднага /където беше възможно/, с цел ограничаване на прекия контакт на служители и граждани.

Седми въпрос: Доволни ли сте от работното време на Центровете за административно обслужване?

- Да – 42 отговора.
- Не – 0 отговора.



Допитването показва, че според анкетираните работното време на Общинска администрация Троян ги удовлетворява напълно. Центровете за административно обслужване работят без прекъсване като не са спирани да обслужват граждани дори при обявеното „Извънредно положение“. Спазвани са всички противоепидемични мерки и достъпът на граждани до услуги не е спиран.

Осми въпрос: Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

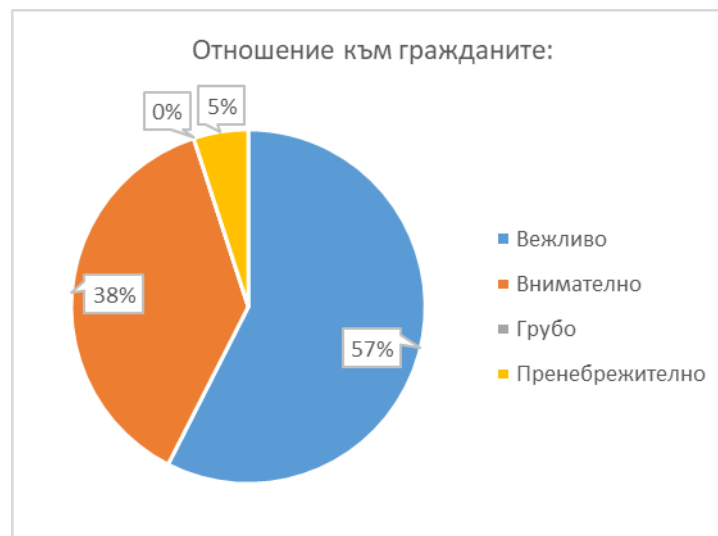
Компетентност:

- Компетентни - 33 отговора.
- Имат знания, но не са достатъчно – 7 отговора.
- Не са компетентни – 1 отговор.



Отношение към гражданите:

- Вежливо – 23 отговора.
- Внимателно – 15 отговора.
- Грубо – 0 отговора.
- Пренебрежително – 2 отговора.



От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват служителите високо. Те се отнасят с любезно и отзивчиво отношение, заинтересовани са от техните проблеми и им оказват съдействие при решаване им, като им осигуряват надеждна обратна връзка.

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация, като служителите се обръщат към потребителите в разговорите с поздрав "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте", спазват задължително обръщение "Госпожо/господине"; при влизане в ЦАО на потребител задължително служителите се обръщат с израза "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?".

Демонстрират учтивост, предразполагане на потребителите и търпение. В присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

Девети въпрос: **Налага ли се да посещавате служители от специализираните дирекции/отдели, за да Ви бъде извършена услугата?**

- Да, винаги – 0 отговора.
- Често – 7 отговора.
- Рядко – 27 отговора.
- Никога – 8 отговора.
- В коя сфера – 0 отговора.



Част от анкетираният твърдят, че във връзка с изготвянето на техните документи и получаването на дадена услуга са използвали специализираните отдели/дирекции, но никой от тях не посочва в коя сфера.

От друга страна е видимо, че обслужването на „едно гише“ играе важна роля в административното обслужване. Това доказва, че потребителите на услуги контактуват с администрацията основно чрез двата центъра за административно обслужване и служителите там са достатъчно компетентни, за да обслужват гражданите и бизнесът в различни сфери без да се налага допълнително съдействие от служителите на специализираната администрация.

Десети въпрос: **Корупционни практики**

Според Вас има ли прояви на корупция в Общината?

- Да – 0 отговора.
- Не – 30 отговора.
- Не мога да преценя – 8 отговора.



Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?

- Ще информирам Кмета на Община Троян – 21 отговора.
- Ще се обърна към друг компетентен отговор – 25 отговора.
- Няма да реагирам – 2 отговора.
- Друго (моля посочете) – 0 отговора.



Запазва се тенденцията на хората мислещи, че няма прояви на корупция в Община Троян. Част от тях биха уведомили Кмета на Общината, а останалите биха сезирали друг компетентен орган. В Община Троян има регламентирано чрез Вътрешни правила за проверка на сигнали, корупция, измами и нередности. Всеки потребител има възможност при наличие на подобен сигнал да сезира Кмета на общината, чрез различни канали за достъп: чрез кутия за мнения,

сигнали и жалби, чрез подаване на жалби в деловодството, чрез интернет портала на администрацията „Подай сигнал“, мейл, поща, телефон.

В Общината има сформирана комисия, която два пъти в месеца проверява за наличие или липса на сигнали и уведомява Кмета на общината, ако има постъпили такива, като Кмета стартира процедура по разглеждане на сигнали и жалби.

Единадесети въпрос: **Приоритети за подобрения**

Смятате ли, че административното обслужване в Община Троян се подобрява?

- Да – 28 отговора.
- Отчасти – 10 отговора.
- Недостатъчно – 4 отговора.
- Не – 0 отговора.



Как оценявате усилията на Община Троян в посока намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса (КАО)?

- Адекватни на националното законодателство – 25 отговора.
- Недостатъчни – 6 отговора.
- Иновативни – 11 отговора.
- Друго мнение (моля посочете) - 1 отговор.



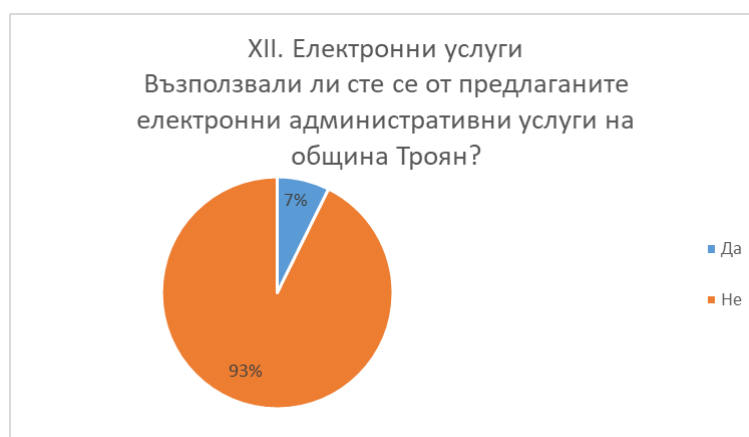
Най-голям процент от анкетираните смятат, че административното обслужване в Община Троян се подобрява. Това по категоричен начин дава положителна оценка на служителите, които обслужват гражданите и бизнеса.

Анкетираните смятат, че действията от страна на Общинска администрация са съобразени и адекватни на националното законодателство, както и че предприетите решения са иновативни и целесъобразни. Малък процент са на мнение, че в известна степен е необходимо обслужването да се подобри в отделни аспекти. Затова и през 2020 г. за нуждите на потребителите на услуги, общината продължи да работи за разширяване на услугите, предлагани като комплексни, като за служителите в отдел „Услуги на гражданите“, бяха заявени и получени служебни достъпи до Единен портал за заявяване на електронни административни услуги, поддържан от Агенция по вписванията, Кадастрално-административна информационна система, поддържана от АГКК, Географска информационна система. За по-бързо и качествено обслужване на заявителите на услуги, беше интегриран междурегистровия обмен на данни RegiX в административно информационната система „Акстър“ на общината.

Дванадесети въпрос: Електронни услуги

Възползвали ли сте се от предлаганите електронни административни услуги на Община Троян?

- Да – 3 отговора.
- Не – 38 отговора.



Одобрявате ли този начин на заявяване на услуги?

- Да – 31 отговора.
- Не – 9 отговора.



Висок процент от гражданите одобряват предоставянето на услуги по електронен път, но повечето от тях – 93% все още не са се възползвали от това. Вероятно този резултат е такъв, тъй като ползвателите на електронни услуги не са попълнили анкетни карти, защото броят им расте всяка година.

В тази връзка през 2021 г. общинска администрация Троян ще извършва анкетно проучване по два нови канала, чрез електронно попълване в интернет страницата на общината на анкетна карта и чрез изпращане на същата по мейл на потребители на услуги.

Община Троян поддържа развива електронните си услуги, чрез различни канали за достъп: Портал за електронни административни услуги, внедрен в интернет страницата на общината – 33 броя, от тях за граждани и бизнес – 31 броя електронни услуги, Декларации по ЗМДТ – 2 броя; електронни услуги, чрез „Единен портал за електронни административни услуги“ на Държавна агенция „Електронно управление“ – 100 броя, от тях за граждани и бизнес – 84 броя електронни услуги, Декларации по ЗМДТ – 16 броя

От изготвения анализ на общината за **2019 г. са извършени 72 броя електронни услуги, както следва:**

- Заявления от граждани за административни услуги – 54 броя
- Подадени декларации и заявления за определяне на таксата за битови отпадъци, според количеството им – 18 броя.

За 2020 година са извършени 102 електронни услуги, както следва:

- Заявления от граждани за административни услуги – **94 броя.**
- През Единен портал за електронни административни услуги, поддържан от ДА „Електронно управление“ постъпиха заявления от граждани и фирми по електронен път в областта на Местни приходи – **8 броя.**

Във връзка с условията на епидемична обстановка и с цел ограничаване разпространението на COVID-19 и запазване здравето на хората, Общинската администрация въведе възможността да се заявяват безплатно е-услуги, както през интернет портала на същата, така и през страницата на Държавна агенция „Електронно управление“.

В резултат на усилията, които Общината полага за бързо, качествено и компетентно обслужване на гражданите и бизнеса се ангажираме да работим в посока увеличаване броя на предлаганите услуги по електронен и комплексен път.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Проучването за удовлетвореността на ползвателите на услуги, направено чрез анонимни анкетни карти, сочи че се запазва мнението на анкетиранияте, които заявяват, че информацията за услугите, извършвани от Община Троян, се намира лесно. Най-предпочитан остава личният контакт със служителите при заявяването и получаването на услуги, като желаещите да се информират чрез интернет се увеличават. Увеличават се и желаещите да използват електронния начин на заявяване, заплащане и получаване на услуги от Общинска администрация – Троян, които същата реализира чрез два канала: интернет портала на Общината и единния портал на „Държавна агенция електронно управление“.

Мнението на анкетиранияте по отношение на работата на служителите е преобладаващо позитивно, като те са доволни от вежливото и с уважение обслужване. Усещат разбиране по техните проблеми и адекватно съдействие от страна на служителите от центровете за административно обслужване.

Оценяват усилията на служителите да предоставят на гражданите и бизнеса информация по предоставяните от Общината услуги по ясен, лесно разбираем, точен и изчерпателен начин.

100 % от гражданите са категорични, че увеличеното работно време на центровете за административно обслужване напълно ги удовлетворява.

Все още част от гражданите се притесняват да използват електронните услуги, които Общината предлага. В тази връзка резултатите от направеното проучване са реални, тъй като попълването на анкетните карти е извършено непосредствено след извършване на обслужването.

Община Троян, чрез своето лице – Центровете за административно обслужване ще продължава да работи усилено и в посока ползвателите на услуги да се чувства комфортно, удовлетворени и спокойни при посещението на място, както и при указване на експертна помощ, при търсене на информация и подаване на услуги по електронен път.

Съгласувал:

ЦВЕТЕЛИНА КАЛЧЕВА

Секретар

АНИТА МАРИНОВА

Началник отдел „Услуги на гражданите“

Изготвил:

Зорница Маринова-Банчева

Главен специалист