

АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ НА АНКЕТНИ КАРТИ ОТ ПРОУЧВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКАТА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ УСЛУГИ В ОБЩИНА ГАБРОВО С ЦЕЛ ОСИГУРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

I. Цели и задачи на проведената анкета.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Община Габрово административни услуги през периода декември 2013 – януари 2014 г., дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Община Габрово услуги, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към работата на „Център за информация и услуги на гражданите”. Проведеното в три етапа анкетиране (подготовка, провеждане и обобщение и анализ на получените резултати) в услуга на поставените цели, изпълнява важна задача – чрез актуална представа за мнението на потребителите на услуги и техните изисквания по отношение процеса по предоставяне на административни услуги да се повиши нивото на неговата ефективност и качество. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите – потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

II Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

В проучването се включиха 20 потребители на административни услуги, предоставяни от „Център за информация и услуги на гражданите” към Община Габрово. Анкетната карта съдържа 17 въпроса, които преминават от по-конкретни към по-общи и ориентирани към Община Габрово като цяло.

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити и закрити въпроси, дихотомни и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Въпросите, поставени в анкетата, започват с отразяване нивото на удовлетвореност на гражданите, касаещо демонстрираното от страна на служителите на Община Габрово и, в частност на ЦИУГ, отношение (коректност, отзивчивост, подкрепа и разбиране). Професионалната подготовка на посочените по-горе лица е обект на втори и трети въпрос, като преход към въпроси № 4 до № 7, изискващи мнение във връзка с нивото на информираност на гражданите по отношение на политиките и проектите на Община Габрово и нейната цялостна дейност. Въпроси от № 8 до № 14 изпълняват важна роля за установяване мнението на анкетирания по отношение конкретно на видове, срокове, цени на административни услуги, като тяхно продължение се явява въпрос № 17 (последен в анкетната карта), който измерва желанието и готовността на гражданите да използват административни услуги по електронен път. Въпрос № 17 е свързан и с предпоследните два въпроса (№ 15 и № 16), тъй като те оценяват структурата, съдържанието, достъпността на интернет-страницата на Община Габрово, както и актуалността, обективността и изчерпателността на публикуваната информация.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Габрово и ЦИУГ при служебен контакт – въпрос № 1;
- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Габрово и ЦИУГ – въпрос № 2 и № 3;
- ✓ Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Габрово – като цяло и отнасящи се до административното обслужване – въпрос № 4 и № 5;

- ✓ Ниво на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване – въпрос № 6 и № 7;
- ✓ Получени административни услуги, предоставяни от Община Габрово (обобщените резултати от този въпрос дават ценна информация за честотата на предоставяне на услугите) – въпрос № 8;
- ✓ Получаване на информация по отношение спазване на законоустановени срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан начин на плащане – въпрос № 9 до № 14;
- ✓ Оценка на интернет-страницата на Община Габрово по отношение на: визия, структура, улеснен достъп до информация – въпрос № 15; актуалност, обективност, яснота, изчерпателност, навременност на публикуваната информация – въпрос № 16;
- ✓ Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път – въпрос № 17

III. Целеви групи

Поради специфичната си цел, а именно – ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги на Община Габрово, и липсата на необходимост за разграничаване на групи при потребителите на услуги, понятието за целева група не е в услуга на настоящото изследване. За по-голяма коректност при анализа на проучването можем да посочим за целева група всички потребители на административни услуги на Община Габрово.

IV. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

1. Удовлетворени ли сте от отношението, което демонстрират служителите на Община Габрово при установяване на служебен контакт:

А) служителите са коректни и отзивчиви, и отчитат специфичните нужди на администрацията;

Да -70%

Не -10%

Не мога да преценя – 20%

Б) при осъществяване на служебен контакт, служителите проявяват достатъчно отзивчивост;

Да – 80%

Не – 15%

Не мога да преценя – 5%

В) срещате ли подкрепа и разбиране при излагане на Вашите проблеми и нужди;

Да – 70%

Не – 20%

Не мога да преценя – 10%

2. Смятате ли, че служителите на Община Габрово са професионално добре подготвени:

Да – 50%

Не – 15%

Не мога да преценя – 35%

3. Смятате ли, че служителите от Центъра за информация и услуги на гражданите са професионално добре подготвени:

Да – 60%

Не – 25% Не мога да преценя – 15%

4. Как бихте оценили участието Ви в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Габрово, касаещи административното обслужване:

А) имаме възможност да участваме в процеса:

Да – 30%

Не – 25%

Не мога да преценя – 45%

Б) участието е по-скоро формално:

Да – 40%

Не – 20%

Не мога да преценя – 40%

В) нашите препоръки се вземат под внимание:

Да – 30%

Не – 20%

Не мога да преценя – 50%

5. Каква е Вашата оценка за изпълнение на дейността на Община Габрово:

Отлична – 15%

Добра – 50%

Негативна – 5%

Не мога да преценя – 10%

Смятам, че е необходима промяна – 20%*

** промените, които 20% от анкетираните посочват са желанието за провеждане на политики в управлението на Общинската администрация, което да доведе до повече контрол спрямо нерегламентираните строителни дейности, по-високи нива на компетентност от страна на служителите в Община Габрово и промени в дружество Общински Пътнически транспорт ЕООД, с цел по-адекватна транспортна схема, спрямо нуждите на населението.*

6. Смятате ли, че Община Габрово използва всички налични средства и канали, за да Ви информира своевременно за формулираните политики, проекти и мерки в областта на административното обслужване, както и въвеждането на нови или промяната във вече извършвани административни услуги:

Своевременно получаваме информация – 45%

Не винаги ни информират – 40%

Не получаваме информация – 15%

7. От къде получихте първоначална информация за използваната от Вас административна услуга:

От нормативни документи - 0%

От телефонни разговори със служители от администрацията – 9.5%

От интернет страницата на Община Габрово – 52.4%

От познати – 23.8%

От други източници – 14.3%.

8. Коя от услугите, предоставяни от Община Габрово ползвахте?

55% от анкетираните граждани са дали отговор на този въпрос като изразените мнения покриват целият спектър от услуги и не могат да бъдат отличени определени сектори

9. Спазиха ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас услуга?

Да – 69%

Не – 31%

10. Каква такса/цена заплатихте за тази услуга?

Съгласно Наредба за определянето и администрирането на местните такси, цени на услуги и права на територията на Община Габрово

11.Кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?**В брой – 85%**

По банков път – 10%

Чрез електронно банкиране или ePay - 5%

12.Приемлива цена за услугата би била в рамките на:**30%** от гражданите са посочили суми в рамките на действащите нормативно определени такси**13.Ако услугата Ви бъде предоставена в рамките на работния ден (четири часа от подаване на искането), бихте ли заплатили няколко пъти по-висока такса?**

Да – 30%

Не – 70%

14.Ако сте отговорили с „Да” на въпрос № 13, моля посочете, колко често бихте се възползвали от тази възможност?

Винаги – 0%

Често – 17%

Рядко – 33%

Само при необходимост – 50%**15.Как оценявате сайта на Община Габрово по отношение на визия, структура и намиране на информация:**А) страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост:

Да – 65%

Не – 10%

Не мога да преценя – 25%

Б) страницата е по-лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене;

Да – **60%**

Не – 10%

Не мога да преценя – 30%

В) има какво още да се направи (моля предложете какво според Вас трябва да се промени)

10% от анкетираните са посочили своите виждания за развитието на интернет страницата на Община Габрово - www.gabrovo.bg

16. Как оценявате информацията, публикувана на интернет страницата на Община Габрово:

А) актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна;

Да – **65%**

Не – 15%

Не мога да преценя – 20%

Б) частична и непълна;

Да – 25%

Не – **40%**

Не мога да преценя – 35%

В) незадоволителна, неразбираема, остаряла;

Да – 15%

Не – **50%**

Не мога да преценя – 35%

17. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

Да – 60%

Не - 40%

V. Обобщение на резултатите

Водени от желанието да удовлетворим нуждата да бъде изразено мнение и извън зададените въпроси, то в самия край на анкетните карти сме оставили и поле за коментари, въпроси и препоръки към работата на Община Габрово. В комбинация с анонимността на анкетата те дават възможност за по-голяма свобода при изразяване на мнение от страна на потребителите на административни услуги. При преглед на резултатите става ясно, че едва 10% от анкетираните (включително и с предложенията, посочени във въпрос № 15) граждани са изразили позиция във вид на коментар и препоръка, като в бъдещите анкети ще насочим вниманието си да подберем такива теми и въпроси, които да подтикнат повече граждани да изразят по-конкретно важните въпроси за тях в сфери с висока обществена значимост. В контрапункт на ниската активност е нужно да се отбележи и нарастването като цяло на заявления, искания и препоръки към работата и организацията на Общинската администрация, приети на гише Деловодството при Център за информация и услуги на гражданите, което е обвързано с излизане от анонимност на подадените мнения и сигнали и се приема като добър показател за активността на гражданската съвест и отговорност.

В интерес на реализираното проучване и изпълнение на заложената цел и поставени задачи е да отбележим, че анализът на получените отговори, мнения и коментари доведе до отчитане високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Габрово, както и в частност от ЦИУГ.

В края на настоящия анализ нека обобщим, че проучването изпълни основната си цел – измерване ниво на удовлетвореност, но и бе установено повишаване оценката от страна на гражданите за професионалната подготовка на служителите на Община Габрово, тяхната комуникативност и позитивна нагласа при служебен контакт. Същата тенденция се забелязва и при обобщаване нивото на информираност на гражданите и нагласа за ползване на административни услуги по електронен път.