

**АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
АНКЕТНИ КАРТИ ЗА ОЦЕНКА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ
СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – ГРАЖДАНИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА
БИЗНЕСА И НА ИНСТИТУЦИИ**

- I. Въведение – цели и задачи на проведената анкета.**
- II. Кратко резюме на въпросите от анкетата карта.**
- III. Целеви групи.**
- IV. Обобщение в проценти на съдържащите се в анкетната карта въпроси.**
- V. Резюме и обобщение на резултатите като цяло. Препоръки.**

I. Въведение

Реализираното проучване е проведено в периода 01.12.2009-15.02.2010г., във формата на анкетни карти за оценка и е провокирано от стремежа на Община Габрово за перманентно подобряване качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Целта на анкетата е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Община Габрово, кореспондираща изцяло с една от основните цели на общинска администрация Габрово – високо ниво на обслужване и корелация между изискванията на гражданите и отношението на служителите спрямо важността на тяхната работа. Тъй като при осъщественото анкетиране 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 Габрово административни услуги и обратна връзка от страна на потребителите им.

II Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

Мнение по поставените въпроси изразиха 14 граждани и потребители на административни услуги на Община Габрово.

Анкетната карта съдържа 13 въпроса, като семантиката им се координира с процеса на посещение на гражданите в Община Габрово. Стандартно процесът за извършване на административна услуга стартира с посещение на гражданите и потребителите на услуги в общинска администрация – Габрово. В този смисъл е и първият въпрос на анкетната карта, който дава и необходимата представа за потребителите на услуги – гражданин, представител на бизнеса, представител на институция, и тяхното процентно съотношение: Вие посещавате общинска администрация в качеството си на? Посоченото е необходимо, тъй като при нужда може да се реализира частичен анализ на нивото на удовлетвореност на всяка от потребителските групи, включени в изследването.

Въпросите следват конкретизация по отношение на служителите на Центъра за информация и услуги на гражданите, предоставена от тях информация, леснодостъпност и изчерпателност на информацията относно дадена административна услуга, законоустановени срокове и тяхното спазване, оценка качеството на получените услуги, приеман ден на служителите в общинска администрация.

Резюмирани по този начин, трябва да отбележим последните два въпроса – № 12 и № 13. Отново в пряка връзка с процеса на получаване на информация или потребление на административна услуга, въпрос № 12 дава възможност за обща представа върху крайното отношение или впечатление на потребителя на услуга/и. От своя страна, въпрос № 13 (последен в анкетната карта) проучва желанието от страна на гражданите за ползване на административните услуги чрез алтернатива - по електронен път. Въпросът е важен за изграждане на обективно виждане върху готовността на посетителите да бъдат потребители на електронни административни услуги.

Трябва да отбележим, за целеполагането на анкетната карта, че всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

- ✓ Установяване потребителя на административната услуга – въпрос № 1.
- ✓ Впечатление върху отношението на служителите към потребителите на услуги от Центъра за информация и услуги на гражданите – въпрос № 2.
- ✓ Приоритетно процентно потребление на конкретна административна услуга – въпрос № 3.
- ✓ Осигурява ли се съдействие от страна на служителите при попълване на документация – въпрос № 4.

- ✓ Ниво на леснодостъпност на информацията, касаеща изискани административни услуги – въпрос № 5.
- ✓ Ниво на изчерпателност на получена информация – въпрос № 6.
- ✓ Осъществява ли се спазване на законоустановените срокове за извършване на заявени услуги – въпрос № 7.
- ✓ Бързина при извършване на услугата, свързана и с броя на посещенията на потребителя в Община Габрово – въпрос № 8.
- ✓ Получаване на обобщена оценка на качеството на административните услуги – въпрос № 9.
- ✓ Установяване на необходимост от увеличаване на приемните часове на служителите на Община Габрово – въпрос № 10.
- ✓ Получаване на обобщена оценка върху работата на Центъра за информация и услуги на гражданите и Общинска администрация – Габрово като цяло – въпрос № 11.
- ✓ Наличие на системно лошо отношение или натиск от страна на служител на Община Габрово – въпрос № 12.
- ✓ Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път – въпрос № 13.

III. Целеви групи

Предназначено за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги на Община Габрово, имащи отношение спрямо качеството на предлаганите услуги, проучването размива понятието за целева група. Това е така, тъй като за крайната цел на анкетата е от значение по-скоро типът потребител, отколкото неговата възраст, пол, професия или образователен ценз. Съгласно типа потребител на административна услуга, можем да маркираме три целеви групи:

Посочените в анализа проценти надвишават в някои случаи сто процента, тъй като част от анкетираните са посочили на места повече от един отговор.

I-ва целева група – граждани

Към I-ва целева група се отнасят 71.43 % от участниците в анкетата.

II-ра целева група – представители на бизнеса.

Към II-ра целева група спадат 21.43 % от анкетираните.

III-та целева група – представители на институции.

Представители на III-та целева група са 28.57 % от попълнените анкетната карта.

Забележка: Посочените в анализа проценти надвишават в някои случаи сто процента, тъй като част от анкетираните са посочили повече от един отговор.

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

- **Въпрос № 1** – Вие посещавате общинска администрация в качеството си на:
 - гражданин – 71 %
 - представител на бизнеса – 21 %
 - представител на институция – 29 %
- **Въпрос № 2** – Как оценявате отношението на служителите в Центъра за информация и услуги на гражданите:
 - Любезно и отзивчиво – 100 %
 - По-скоро добро – 0 %
 - По-скоро неуважително – 0 %;
- **Въпрос № 3** – Какъв вид услуга ползвахте при посещението си в Центъра за информация и услуги на гражданите:
 - Услуги към Дирекция „Устройство на територията” – 36 %;
 - Почти всички услуги – 7 %
 - Услуги, насочени към наемателите и желаещите за картотекиране за общински жилища – 21 %
 - Деловодна справка за заведен документ – 7 %
 - Стопански дейности – 7 %
 - Информация за многогодишните спестовни влогове – 7 %
 - Не са посочили – 14 %
- **Въпрос № 4** - Служителите съдействаха ли Ви при попълване на документите?
 - да – 86 %
 - не – 14 % - *тук трябва да се направи уточнението, че всички анкетирани, посочили отговор „не”, са допълнили, че не са имали необходимост от съдействие, а не защото служителите не са били в готовност да им окажат такава.*

- **Въпрос № 5** – Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?
- Да – 100 %
 - Не – 0 %
- **Въпрос № 6** – Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?
- Да – 93 %
 - Не – 0 %
 - Не съвсем – 0 %
 - Не са посочили – 7 %
- **Въпрос № 7** – Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?
- Да – 93 %
 - Не – 7 %
- **Въпрос № 8** – Колко пъти посетихте Община Габрово, за да получите услугата?
- 1 път – 57 %
 - 2 – 3 пъти – 29 %
 - Над 5 пъти – 21 %
 - Повече – 0 %
- **Въпрос № 9** – Как оценявате качеството на услугите?
- Много добро – 79 %
 - Има известни проблеми – 14 %
 - Има сериозни проблеми – 7 %
- **Въпрос № 10** – Според Вас достатъчни ли са приемните дни в администрацията?
- Да – 43 %
 - Не – 50 %
 - Не мога да преценя – 7 %
- **Въпрос № 11** – Моля, дайте Вашата оценка от 1 до 6 за работата на:
- Центъра за информация и услуги на гражданите – 71 % оценка 6; 14 % оценка 5;
 - Общинска администрация като цяло – 14 % оценка 6; 21 % оценка 5; 14 % оценка 4; 7 % оценка 0 (при най-ниска възможна оценка 1, съгласно поставения въпрос);

- Не са посочили ЦИУГ – 7 %
 - Не са посочили „общинска администрация като цяло” – 38 %
- **Въпрос № 12** – Били ли сте обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинска администрация? Ако отговорът Ви е да, моля, посочете звеното и служителя?
- Да – 0 %
 - Не – 64 %
 - Не мога да преценя – 0 %
 - Не са посочили отговор – 36 %
- **Въпрос № 13** – Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?
- Да – 71 %
 - Не – 22 %
 - Не мога да преценя – 7 %

Забележка: Посочените в анализа проценти надвишават в някои случаи сто процента, тъй като част от анкетираните са посочили повече от един отговор.

V. **Обобщение на резултатите като цяло.**

С цел високо ниво на осъщественото проучване анкетните карти притежават в самия край място за коментари, въпроси и препоръки към работата на Община Габрово. Задачата е по-скоро споделяне на идеи или препоръки от страна на гражданите и потребителите на услуги като цяло, които да дадат възможност на общинска администрация за подобряване качеството на предоставяните услуги и оттам удовлетвореността от страна на техните ползватели и получатели. Попълнилите анкетата потребители са оставили свои коментари или препоръки в 4 от реализираните анкети, тоест 29 % от общия брой анкетирувани.

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Община Габрово, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, имат положително отношение към работата на служителите в общинска администрация – Габрово и проявяват високо ниво на удовлетвореност от качеството на услугите. Трябва да се отбележи фактът, че коментарите и отговорите на анкетираните са добър показател за усъвършенстването на дейността на Община Габрово и непрестанното откриване на нови възможности за подобряване комуникацията и работата с гражданите.

Наложително е да посочим, в интерес на основната цел, заложена при изграждане на проучването, че удовлетвореността на гражданите и представителите на бизнеса и

институциите е идентична. Оттук анализът прави извода, косвено засягащ Община Габрово, съществуващия бизнес и институции: отлична взаимовръзка между предлаганите административни услуги и административната подкрепа на потребителите – част от бизнеса.

В края на настоящия анализ нека обобщим, че реализираната анкета изпълни основната си цел и осъществи поредица от задачи, които са част от стратегия усъвършенстване на административните услуги и измерване удовлетвореността на потребителите им.

Габрово
18.02.2010г.

Изготвил:

Силвия Даскалова-Секретар на Община Габрово