

**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 през м.декември 2010г. - м.януари 2011г., във формата на анкетни карти за оценка 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 синхрон 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 25 граждани и потребители на административни услуги на Община Габрово.

Анкетната карта съдържа 20 въпроса, като семантиката им засяга пряко цялостния процес на получаване на услуга от страна на потребителя – от първоначалния контакт със съответен служител на администрацията до момента на получаване на услугата. Стандартно началният етап е посещението 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.

Резюмирайки въпросите на анкетата, обект на настоящия анализ, е важно да посочим наличието на различни по вид въпроси, които изграждат синтетичния ѝ характер. Синхронизирането на отворени и затворени въпроси с многовариантни въпроси осигурява на потребителя, изразяващ мнение, по-голяма свобода при отразяване на мнение, като той не бива ограничаван само в рамките на определени отговори. Семантично въпросите следват конкретизация на определени услуги, за получаване на които потребителят посещава Община Габрово, удовлетвореност на гражданите, сравнение на обслужването с предишни посещения, изчерпателност на получената информация, отношение на служителите, спазване на законоустановени срокове, оценка на качеството. Резонно е да се отбележи въпрос № 11, насочен към времето за извършване на услугата и таксата за нейното реализиране. Посочен в центъра на въпросите, обобщените резултати от него индиректно измерват степента на одобрение на потребителите спрямо възможността за по-къси срокове и по-високи такси и тяхната нагласа. Преминавайки през въпрос № 18, даващ информация за нагласата на гражданите по отношение на електронните административни услуги (важен в контекста на модернизиранието на административните услуги), достигахме до финалните въпроси № 19 и № 20. Формирани по-скоро като отворени и многовариантни, посочените последни въпроси на анкетната карта са покана към потребителя да изрази не само мнение, но и да посочи възможности за подобряване обслужването на гражданите в конкретни аспекти.

Не на последно място, важно за целеполагането на анкетната карта, обект на настоящия анализ, че всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

- ✓ Установяване потребителя на административната услуга – въпрос № 1.
- ✓ Услуги, за получаване на които, потребителят посещава Община Габрово – въпрос № 2.
- ✓ Впечатление върху отношението на служителите към потребителите на услуги – въпрос № 3.
- ✓ Сравнение нивото на обслужване с предишни посещения – въпрос № 4.
- ✓ Мнение относно професионалната подготовка на служителите – въпрос № 5.
- ✓ Ниво на леснодостъпност на информацията, касаеща изискани административни услуги – въпрос № 6.
- ✓ Ниво на изчерпателност на получена информация – въпрос № 7.
- ✓ Осъществява ли се спазване на законоустановените срокове за извършване на заявени услуги – въпрос № 8.
- ✓ Бързина при извършване на услугата, свързана и с броя на посещенията на потребителя в Община Габрово – въпрос № 9.
- ✓ Получаване на обобщена оценка на качеството на административните услуги – въпрос № 10.
- ✓ Нагласа на потребителите по отношение на по-кратък срок на извършване на услугата – по-висока такса на услугата - № 11.
- ✓ Резонност на взаимосвързаните кратък срок и по-висока такса - № 12.
- ✓ Удовлетвореност по отношение броя на приемните дни на администрацията – въпрос № 13.
- ✓ Получаване на обобщена оценка върху работата на Центъра за информация и услуги на гражданите и Общинска администрация – Габрово като цяло – въпрос № 14.
- ✓ Наличие на системно лошо отношение или натиск от страна на служител на Община Габрово – въпрос № 15.
- ✓ Наличие на корупционни прояви – въпрос № 16.
- ✓ Измерване на нивото на своевременна и адекватна реакция от служителите по отношение на постъпили жалби и сигнали – въпрос № 17.
- ✓ Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път – въпрос № 18.
- ✓ Получаване на препоръки от страна на потребителите за подобряване обслужването на гражданите в Община Габрово – въпрос № 19.
- ✓ Конкретизиране на определени аспекти от обслужването, нуждаещи се от подобрене – въпрос № 20.

### **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 76 % от участниците в анкетата.

#### **II-ра целева група – представители на бизнеса**

Към II-ра целева група спадат 24 % от анкетираните.

#### **III-та целева група – представители на институции**

Представители на III-та целева група не са попълнили анкетни карти.

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

- **Въпрос № 1** – Вие посещавате общинска администрация в качеството си на:
  - гражданин – 76 %
  - представител на бизнеса – 24 %
  - представител на институция – 0 %
- **Въпрос № 2** – За какви услуги най-често сте посещавали Община Габрово:
  - Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 8 %
  - По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 60 %
  - Относно отдаване под наем на жилищен/нежилищен имот – 8 %;
  - Друг вид услуга – 24 %

➤ **Въпрос № 3** – Удовлетворени ли сте от отношението, което демонстрират служителите на Община Габрово при установяване на служебен контакт:

- Служителите са коректни и отзивчиви и отчитат специфичните нужди на администрацията – 68 %;
- Служителите не проявяват достатъчно отзивчивост – 24 %
- Не срещаме подкрепа и разбиране при излагане на нашите проблеми и нужди – 8 %

➤ **Въпрос № 4** - Моля, сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение:

- За пръв път посещавам фронт – офиса и звената за услуги – 12 %
- Обслужването е на по-високо ниво – 36 %
- Няма разлика от предходни посещения – 48 %

Забележка: *Процентите са под 100 %, поради факта, че 4 % от анкетираните потребители не са посочили нито един от отговорите, но са оставили коментар към съответните варианти за отговор.*

➤ **Въпрос № 5** – Смятате ли, че служителите са професионално добре подготвени?

- Да – 72 %
- Не – 12 %
- Не мога да преценя – 16 %

➤ **Въпрос № 6** – Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?

- Да – 84 %
- Не – 12 %
- Не мога да преценя – 4 %

➤ **Въпрос № 7** – Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?

- Да – 72 %
- Не – 12 %
- Не съвсем – 16 %

➤ **Въпрос № 8** – Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?

- Да – 64 %
- Не (посочете закъснението .....дни) – 36 %

*Забележка: 56 % от посочилите отговор „не” са конкретизирали забавянето във времето.*

➤ **Въпрос № 9** – Колко пъти посетихте Община Габрово, за да получите услугата?

- 1 път – 12 %
- 2 – 3 пъти – 72 %
- Над 5 пъти – 4 %
- Повече – 4 %

*Забележка: Процентите са под 100 %, тъй като 8 % от попълнените анкетата не са посочили отговор. Следва да се отбележи, че 50 % от неотбелязалите конкретен отговор са изразили мнение чрез коментар.*

➤ **Въпрос № 10** – Как оценявате качеството на услугите?

- Много добро – 44 %
- Има известни проблеми – 44 %
- Има сериозни проблеми – 12 %
- Има сериозни проблеми – 12 %

➤ **Въпрос № 11** – Ако услугата Ви бъде предоставена в рамките на работния ден (4 часа от подаването на искането), бихте ли заплатили няколко пъти по-висока такса:

- Да – 56 %
- Не – 44 %

➤ **Въпрос № 12** – Ако сте отговорили с „да” на предишния въпрос, моля отговорете колко често бихте се възползвали от тази възможност:

- Винаги – 21,43 % от посочилите отговор „да” на предходния въпрос;
- Често – 64,29 % от посочилите отговор „да” на предходния въпрос;
- Рядко – 14,28 % от посочилите отговор „да” на предходния въпрос.

➤ **Въпрос № 13** – Според Вас достатъчни ли са приемните дни в администрацията:

- Да – 52 %
- Не (*посочете Вашето предложение за приемно време на общинската администрация*) – 32 %
- Не мога да преценя – 16 %

*Забележка: 75 % от посочилите отговор „не” са вписали своето предложение за приемно време на общинската администрация – останалите 25 % не са конкретизирали или изразили мнение.*

- **Въпрос № 14** – Моля, дайте Вашата оценка от 1 до 6 за работата на:
  - Центъра за информация и услуги на гражданите – 20 % оценка 6; 32 % оценка 5; 24 % оценка 4; 4 % оценка 3; 8 % оценка 2; 12 % *не са посочили оценка за ЦИУГ*;
  - Общинска администрация като цяло – 40 % оценка 5; 36 % оценка 4; 12 % оценка 3; 4 % оценка 2; 8 % *не са посочили оценка за общинска администрация като цяло*;
- **Въпрос № 15** – Били ли сте обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинската администрация? Ако отговорът Ви е „да”, моля, посочете звеното и служителя?
  - Да – 4 %
  - Не – 56 %
  - Не мога да преценя – 4 %
  - *Не са посочили никакъв отговор* – 28 %
  - *Изразили са негативно мнение* – 8 %
- **Въпрос № 16** – Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?
  - Да – 0 %
  - Не – 100 %
- **Въпрос № 17** – Според Вас общинската администрация реагира ли своевременно и адекватно на подадените от гражданите жалби и сигнали?
  - Да – 48 %
  - Да, но само в отделни случаи – 40 %
  - Не – 8 %
  - *Не са посочили отговор* – 4 %
- **Въпрос № 18** – Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?
  - Да – 68 %
  - Не – 20 %
  - Не мога да преценя – 12 %
- **Въпрос № 19** – Какви препоръки бихте дали за подобряване обслужването на гражданите в нашата администрация:
  - По отношение на т.нар. „обслужване на едно гише” – 20 % от анкетираните са изразили мнение или са посочили конкретна препоръка;
  - Други – 4 % от анкетираните са изразили мнение;
  - *Не са посочили препоръка и не са изразили мнение* – 76 %



➤ **Въпрос № 20** – Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене:

- Достъп до информация – 48 %
- Количество на предоставена информация – 28 %
- Отношението на служителите към Вас – 36 %
- Обстановката, в която се предоставят услуги – 16 %
- По отношение на цената на услугата – 16 %
- Друго (моля, посочете) – 8 %

*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.**

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Община Габрово, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции (в случая такива не са взели участие в анкетирането), проявяват по-скоро положително отношение към дейността на Община Габрово и отношението на служителите.

При отговорите на някои от поставените в анкетата въпроси процентното съотношение между някои от възможните отговори е близко или равно. Въпросът, отнасящ се до качеството на услугите, получава от анкетираните равни проценти при оценка „много добро” и „има известни проблеми”, което е показател за устойчивост в качеството на услугите, тъй като явно в мнението на потребителите съществува известно колебание между двата варианта за отговор.

При разбора на получените от проучването резултати прави впечатление високият процент отговори „2 – 3 пъти”, касаещ интензитета на посещенията на Община Габрово от страна на потребителите на услуги при необходимост от получаване на определена услуга. За пълнота на анализа тук трябва да отчетем факта, че посещенията могат да са повече от едно не поради невъзможност за извършване на услугата от страна на Община Габрово, а при установени от служителите непълноти при предоставената от потребителя документация.

При обобщението на получените резултати е наложително да отбележим преобладаващото мнение сред гражданите и представителите на бизнеса, взели участие в реализираното проучване, касаещо получаване на административни услуги по електронен път. Високият процент анкетираните, изразили позитивно мнение относно предоставянето и

получаването на услуги по електронен път, е показател за необходимостта от перманентно модернизиране и усъвършенстване технически дейността на Община Габрово.

Нека подчертаем и резултатите от въпрос № 11, отнасящ се до по-високи такси на предоставяните услуги, извършвани за по-кратък период от време. Близостта в процентното съотношение между положително настроените потребители и тези, които не биха се възползвали от подобна възможност, дава ясна представа за все още скептичната и поуклончива нагласа на потребителите при повишаване на определени такси (независимо, че това е обвързано с по-голяма бързина при извършване на услугата).

Анализирайки мнението на анкетираните, достигаме до извода, че по-голяма част от потребителите на услуги приемат оптимизирането на процесите в общинската администрация, но с доза недоверие към нивото на качество на услугите след модернизиране на дейностите.

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 Габрово 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 Габрово 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.