

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.
- V. Изводи и тенденции на база на последните два изследвани периода.

I. ВЪВЕДЕНИЕ – ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА.

Реализираното проучване от 1 януари до 30 юни 2017 г., във формата на анкетни карти за оценка цели да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги. Тази цел е провокирана от необходимостта да бъде проследена удовлетвореността на потребителите, както и техните потребности спрямо общинската администрация.

Настоящият анализ се базира на резултатите от проведеното проучване на 15 анкетирани лица, дали своята оценка непосредствено след извършване на административната услуга. Изготвените и актуализирани през 2015 година анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места в Центъра за административно обслужване и съдържат отворени и затворени въпроси.

Търсеният резултат от осъщественото анкетирание е не цялостното обществено мнение, а изграденото лично мнение на потребителите на услуги. Изводите от анкетното проучване биха могли да подпомогнат в практически план за повишаване на качеството на административното обслужване в община Троян. Целта е то да се оптимизира, а също така, да се насочи вниманието към приоритетното решаване на най-важните за хората в общината проблеми, свързани с предоставянето на услугите по най-бързия и удобен за тях начин.

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 ѝ, както и начина на обслужване.

Анкетата условно може да бъде структурирана в няколко обособени части, които групират въпроси от сходни и близки направления:

- **Първата част** въпроси изследващи достъпа до информация и начина на ползването ѝ за предоставените услуги.
- **Втората част** въпрос за качеството на получената информация.
- **Третата част** въпрос проучващ отношението на служителите в Центъра за административно обслужване.
- **Четвъртата част** въпроси с особено значение, защото са свързани с целта на проучването, а именно мнението на клиентите относно качеството на обслужването.
- **Петата част** изследваща предпоставките за създаване на условия за корупция и проявите ѝ в общината.
- **Шестата част** проучва аспектите, които най-много имат нужда от подобрене според гражданите.
- **Седмата част** е насочена към предоставянето на електронни услуги от общината, запознати ли са анкетираните с тях и честотата на използването им.
- **Осмата част** е отворен въпрос за изразяване на мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване на община Троян.

**III. ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ,
НАПРАВЕНО ОТ ОБЩИНА ТРОЯН
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2017 г. – 30.06.2017 г.
НА ТЕМА „ ИЗМЕРВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ТРОЯН”**

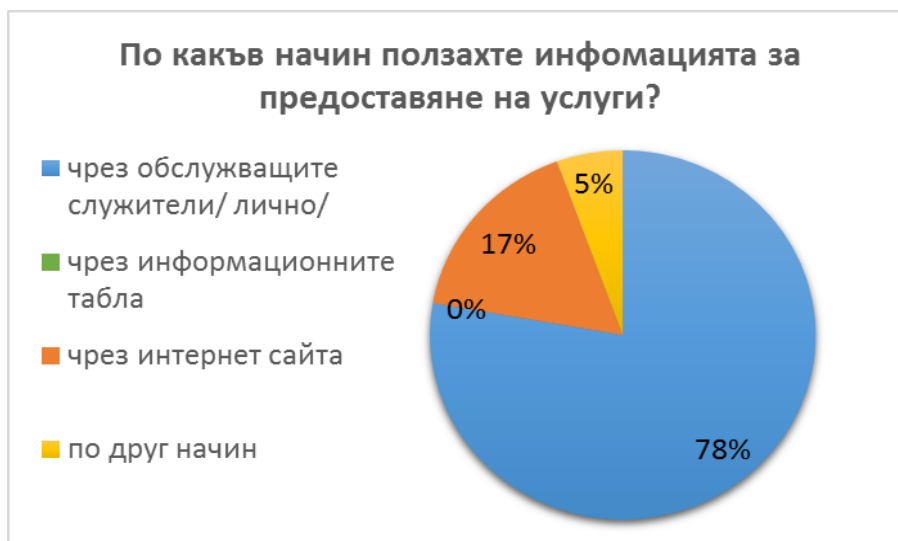
Първи въпрос: **Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Троян?**

- Да – 15 отговора.
- Не – 0 отговора.
- Не мога да преценя - 0 отговора.



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

- Чрез обслужващите служители /лично/ – 14 отговора.
- Чрез информационните табла – 0 отговора.
- Чрез интернет сайта – 3 отговора.
- По друг начин – 1 отговора.

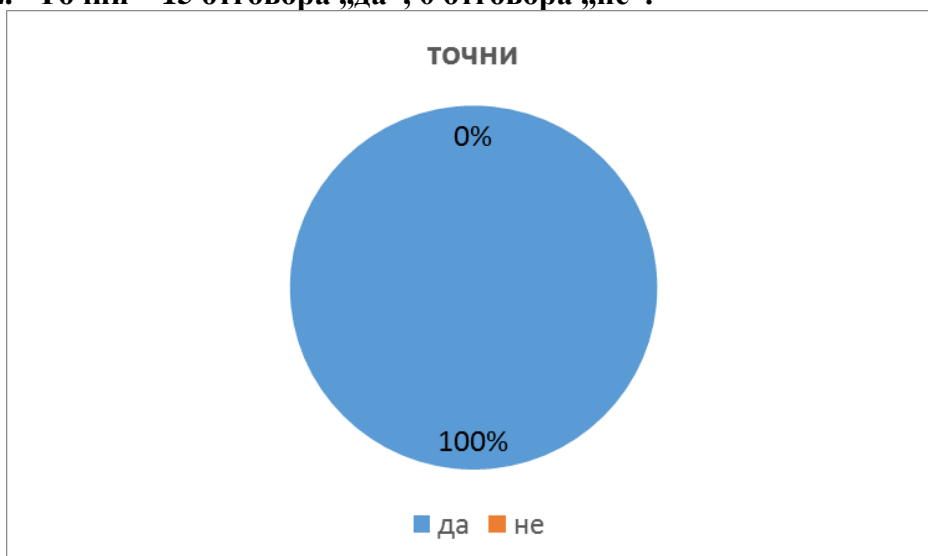


Трети въпрос: Получената информация и обяснения, които дават служителите са:

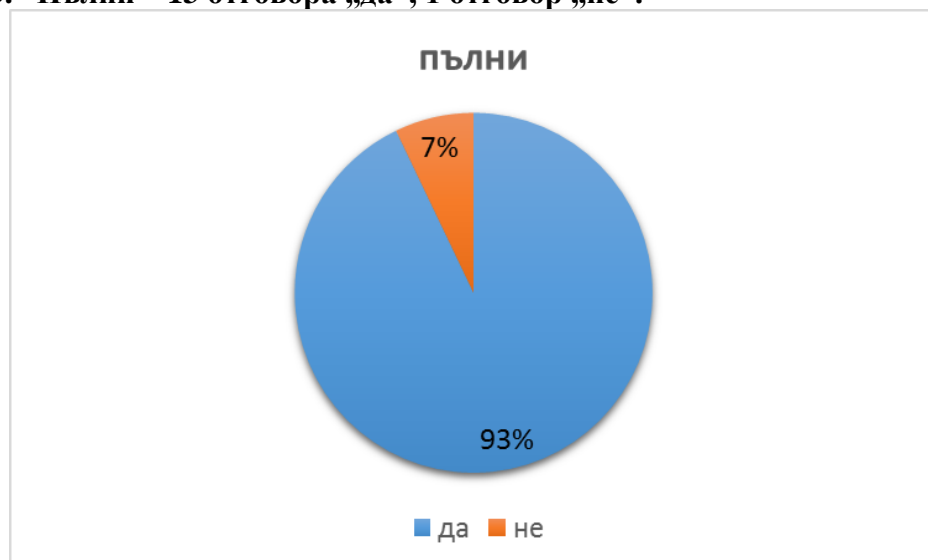
1. Ясни и лесно разбираеми – 15 отговора „да“, 0 отговора „не“.



2. Точни – 15 отговора „да“, 0 отговора „не“.



3. Пълни – 13 отговора „да“, 1 отговор „не“.



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

1. Вежливо и с уважение – 15 отговора „да“, 0 отговора „не“.



2. Формално и нелюбезно – 1 отговор „да“, 9 отговора „не“.



3. С разбиране на проблема – 9 отговора „да“, 2 отговора „не“.



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

- Да – 15 отговора.
- Не – 0 отговора.



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

- Да – 15 отговора.
- Не – 0 отговора.



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

- Да – 15 отговора.
- Не – 0 отговора.



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

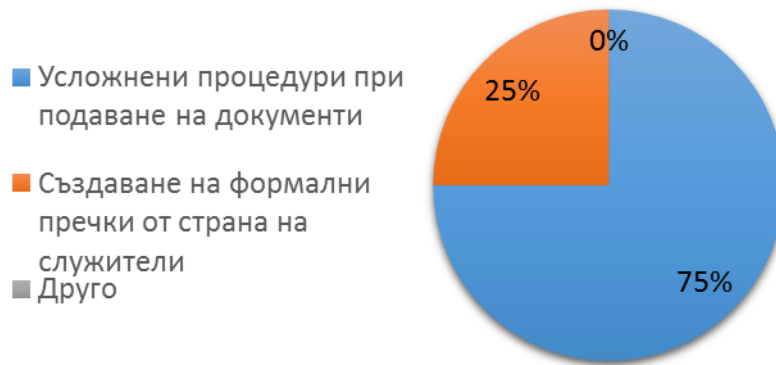
- Да – 2 отговора.
- Не – 13 отговора.



Девети въпрос: **Кое според Вас създава условия за корупция?**

- Усложнени процедури при подаване на документи – 3 отговора.
- Създаването на формални пречки от страна на служителите – 1 отговора.
- Друго мнение /моля посочете/ - 0 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 – 3 отговора.
- Качество на предоставяната информация – 0 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 0 отговора.
- Качество на обслужването – 0 отговора.
- Борба с корупцията – 1 отговор.

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



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

- Да – 12 отговора.
- Не – 3 отговора.



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

- 1 – 3 отговора.
- 2 – 0 отговора.
- Повече – 8 отговора.



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

- Да – 6 отговора.
- Не – 7 отговора.



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

- 1 – 0 отговора.
- 2 – 0 отговора.
- Повече – 6 отговора.



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

- Да – 10 отговора.
- Не – 4 отговора.



IV. ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ. МНЕНИЯ.

Проучването за удовлетвореността на клиентите, направено чрез анонимни анкетни карти, сочи следните резултати:

✓ 100% от анкетиранияте заявяват, че информацията за услугите, извършвани от община Троян, се намира лесно.

✓ Предпочитан начин за получаване на информация за предоставяните услуги е чрез обслужващите служители /лично в община Троян/ - 78%, а 17% желаят да я получават чрез интернет.

✓ 100 % от анкетиранияте твърдят, че получената от служителите информация е ясна, лесно разбираема и точна и само за 7% от тях информацията не е достатъчно пълна.

✓ Мнението на анкетиранияте по отношение на работата на служителите е преобладаващо позитивно, като 100% са доволни от вежливото и с уважение обслужване, 82% са получили разбиране по техния проблем и едва 10% оценяват обслужването като формално и нелюбезно.

✓ По отношение на качеството на обслужване гражданите са категорични на 100%, че посочените срокове за изпълнение на услугите се спазват, обслужващият персонал са достатъчно компетентни и бързината на обслужване ги задоволява напълно.

✓ 87% заявяват, че няма прояви на корупция в общината. Според 75% от запитаните усложнените процедури по подаване на документи би било предпоставка за създаване на условия за корупция, а според 25% създаването на формални пречки от страна на служители би спомогнало за такава проява.

✓ Страни, които най-много се нуждаят от подобряване според участниците в анкетата са: достъпа до информация за 40%, и борбата с корупцията и предпоставките за нея според 17%.

✓ Запознати с електронните услуги, които предоставя Общината са 80%, като 73% от тях са се възползвали повече от 2 пъти от тях. 46% от запитаните са използвали публичните регистри и ГИС за сведения и справки.

✓ 71% от гражданите считат, че трябва да се предлагат повече он-лайн услуги.

Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност от административното обслужване от страна на гражданите, а препоръките за подобряване са в посока по-лесен достъп до информация.

За периода месец януари – месец юни 2017 година чрез анкетните карти са постъпили две положителни мнения и похвали за Центъра за административно обслужване.

Във връзка със степента на удовлетвореност на гражданите относно предоставяне на информация за административните услуги, Община Троян ежегодно прави реинженеринг на услугите и поддържа и обновява он-лайн услугите на интернет страницата на Общината.

Община Троян е единствената община, на която е предоставен достъп до RegiX регистрите на централната администрация. Внедрен е модул, чрез който служителите могат да правят служебни справки в Имотен регистър, Регистър „Булстат“ и Търговски регистър, поддържани от „Агенция по вписванията“, Регистъра на дипломи и свидетелства за завършено основно, средно и висше образование и придобита степен на професионална квалификация на Министерство на образованието и науката, Регистъра на животните и животновъдните обекти, поддържан от Българска агенция по безопасност на храните и Регистъра на „Изпълнителна агенция автомобилна администрация“. В тази връзка през декември месец 2016г. бе направен нов реинженеринг на заявленията, като той бе съобразен с достъпа до RegiX регистрите.

От началото на 2017 г. Община Троян предлага нови 31 административни и технически услуги, които ще бъдат предлагани по комплексен път. По-голяма част от тях са технически услуги, предлагани от отдел „ТСУ, кадастър и регулация“, главен архитект, общинска собственост и икономика. От регистъра на Агенция по вписванията ще бъдат извлечени данни за имоти на физически и юридически лица, вписани след 2000 година. От гражданите няма да бъдат изисквани нотариални актове, договори и други документи, вписани в Агенцията. Ще бъде преустановена практиката за изискване на документ за собственост при регистрация на постоянен и настоящ адрес. Ще се извършва справка за регистрираните земеделски производители. Няма да бъдат изисквани от гражданите дипломи за завършено средно образование /за завършилите след 2007 г./, във връзка с услугата „Отпускане на еднократна финансова помощ за новородено или осиновено дете“.

VI. ИЗВОДИ И ТЕНДЕНЦИИ НА БАЗА НА ПОСЛЕДНИТЕ ДВА ИЗСЕДВАНИ ПЕРИОДА

- ✓ От 5% на 17% нараства процентът на желаещите да получават информация за предоставяните от Община Троян услуги чрез интернет.
- ✓ С нищожните 2% (от 87% на 89%) се качил ръстът на заявителите на услуги, които подозират за наличието на корупционни практики.
- ✓ Запознати с електронните услуги, които предоставя общината са се качили драстично от 35% на 80%.
- ✓ Ползвателите на публичните регистри и ГИС за сведение и справки също са нарастнали с голям процент - от 21% на 46%
- ✓ Желанието за ползване на още нови он-лайн услуги също се е повишило с 4% - от 67% на 71%