



ОБЩИНА СВИЦОВ

Община Свищов, ул. "Цанко Церковски" 2
Тел.: 0631 / 60 854
Факс: 0631 / 60 504
Уеб сайт: www.svishtov.bg
E-mail: obshtina@svishtov.bg

Изх. № 08-00-218 / 25.01.2023 г.

**АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
ПРОУЧВАНЕ ЗА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА СВИЦОВ**



ДОКЛАД
ОТ СТОЯН ПАРАШКЕВОВ
Директор Дирекция „АПИОУПЕВ“ в Община Свищов

ОТНОСНО: Анкетно проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Свищов.

ВЪВЕДЕНИЕ

Обществените очаквания и нагласи на гражданите и бизнеса към общинската администрация при административното обслужване, както и необходимостта от подобряване на бизнес средата, налагат ново преосмисляне на политиката на общинската администрация в тази област. Тя функционира специално за гражданите като и по този начин отстранява максимално условията за корупция.

Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията поставя като основна задача в действията си удовлетвореността на потребителя на услугата.

В Община Свищов административното обслужване основно се извършва в Информационния център за административни услуги. Той се намира на партера в сградата на общинската администрация, с осигурен достъп за хора с увреждания.

Работното време на служителите в ИЦАУ е от 8,00 до 17,30 часа без прекъсване.



В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване.

Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

В много случаи потребителите се нуждаят от допълнителна информация във връзка с промяната на нормативни документи и процедури. В ИЦАУ гражданите получават голяма част от насочващата информация. Служителите предоставят нужната информация и справки и по телефона относно движението на дадена преписка.

Чрез сайта на Общината се предоставя информация за дейността на Общинската администрация и видовете услуги, които предлага.

Чрез обявения e-mail адрес се дава възможност за получаване на входяща кореспонденция до Общинската администрация.

Административни услуги се предоставят и в Дирекция „МДТ“, където се обработват данъчни декларации по ЗМДТ; Издава данъчни удостоверения по ДОПК и ЗМДТ; Касово и безкасово обслужва плащанията от фирми и физически лица по ЗМДТ; Извършва ревизии на декларираните данни от фирми и физически лица по ЗМДТ; Извършва принудително събиране на задълженията по ЗМДТ с изтекъл срок за плащане от фирми и физически лица; други услуги и дейности.

I. ЦЕЛИ НА АНАЛИЗА

Действията за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

- Главна цел на общинската администрация е да повишава качеството на административните услуги и да улеснява достъпа им;
- Да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Въвеждане на практики за надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Чрез анкетни карти се осъществи социологическо проучване, което има за цел да оцени отношението на населението към ползваните от него услуги, предоставени от общинската администрация.

Анкетиран са 28 човека, като във фоайето на Общинската администрация бяха поставени анкетни карти, които гражданите попълваха.

Настоящия доклад е изготвен въз основа на проведеното анкетно проучване за мнението на гражданите относно административното обслужване.

Обект на изследването е мнението на гражданите относно ползваните услуги, предоставяни от общинската администрация.

Изследването обхваща следните области:

- Оценка на достъпа и качеството на предлаганите услуги;
- Оценка на работата на администрацията;
- **Основна цел на изследването** – да бъде установена доминиращата нагласа сред преките потребители по въпроси, свързани с качеството на административните услуги;
- **Предмет на изследването** – оценки за работата и отношението на служителите от Центъра за административно обслужване на гражданите към потребителите на услуги;
- **Метод за набиране на информация** – анкетна карта;
- **Формиране на извадката** – случаен подбор сред граждани, ползващи услуги в ЦАОГ на Община Свищов;

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Община Свищов административни услуги е проведено през месец януари 2023 г. и дава информация за ефективността на процеса по предоставянето им.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Община Свищов услуги, получаване на информация във вид на коментари, въпроси за работата на „Център за административно обслужване на гражданите”. Проведеното в три етапа анкетиране (подготовка, провеждане и обобщение и анализ на получените резултати) в услуга на поставените цели, изпълни 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 неговото качество и ефективност.

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 28 потребители на административни услуги, предоставяни от „Център за административно обслужване на гражданите” към Община Свищов. Анкетната карта съдържа 11 въпроса, които преминават от по-конкретни към по-обща и ориентирани към Община Свищов като цяло.

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

Въпросите, поставени в анкетата са насочени към отразяване нивото на удовлетвореност на гражданите, касаещи демонстрираното от страна на служителите на Община Свищов и, в частност на ЦАОГ, отношение (коректност, отзивчивост, подкрепа и разбиране). Професионалната подготовка на посочените по-горе лица е обект на втори и трети въпрос, като преход към въпроси № 2 до № 4, изискващи мнение във връзка с нивото на компетентност на служителите и информираност на гражданите по отношение на политиките и проектите на Община Свищов и нейната цялостна дейност.

III. ЦЕЛЕВИ ГРУПИ

Поради специфичната си цел, а именно – ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги на Община Свищов, 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 фиксираме за целева група всички потребители на административни услуги на Община Свищов, разпределени като частни лица, юридически лица и представители на институции, както и по образование и възраст.

IV. АНАЛИЗИРАНЕ НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ В АБСОЛЮТНИ ЧИСЛА И ПРОЦЕНТИ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ СЪДЪРЖАЩИТЕ СЕ В АНКЕТНАТА КАРТА ВЪПРОСИ

Анкетната карта съдържа 11 въпроса, част от които са открити. От 28 граждани, участвали в проучването 20 от тях са частни лица, 6 са юридически лица и 2 са представители на институции.

Основна част от посетителите са ползвали технически, административни услуги и услуги по местни данъци и такси; друга част от тях са посетили центъра по въпроси,

свързани с консултации, справки или други /въпроси, свързани със саниране на сгради/.

Обслужването на гражданите е на изключително високо ниво. Видно е, че 17 граждани са дали висока оценка – служителите са компетентни, отзивчиви и любезни. 11 от анкетиранияте смятат, че служителите проявяват достатъчно разбиране и оказват необходимото съдействие. Анализът показва, че служителите са вежливи, компетентни и се отнасят с нужното внимание.

В обобщение на останалите въпроси, свързани с обслужването и изпълнението на дейността на администрацията, мнозинството от анкетиранияте са дали положителна оценка. Администрацията подобрява своята работа и повишава компетентността на своите служители.

От изключителна важност както за гражданите, така и за общинската администрация е възможността за предоставяне на документи по електронен път.

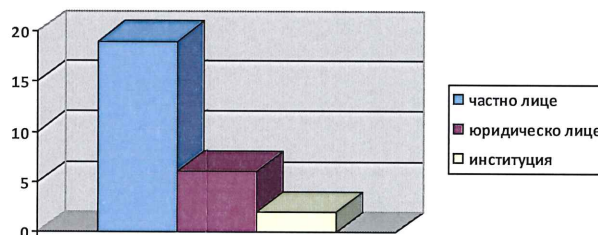
По-голямата част от гражданите не посещават често и не ползват административните услуги. Това е поради факта, че част от издаваните документи са със срок на валидност.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Общо участвали в анкетата – 28 човека

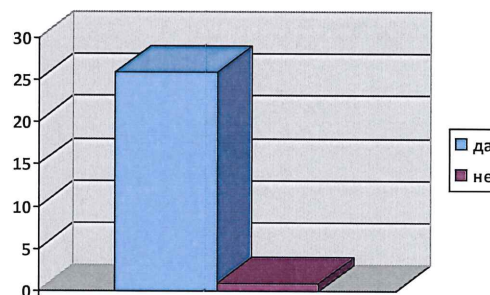
1. Вие сте?

частно лице	20
юридическо лице	6
институция	2



2. Използвали ли сте услугите на общинска администрация, Свищов?

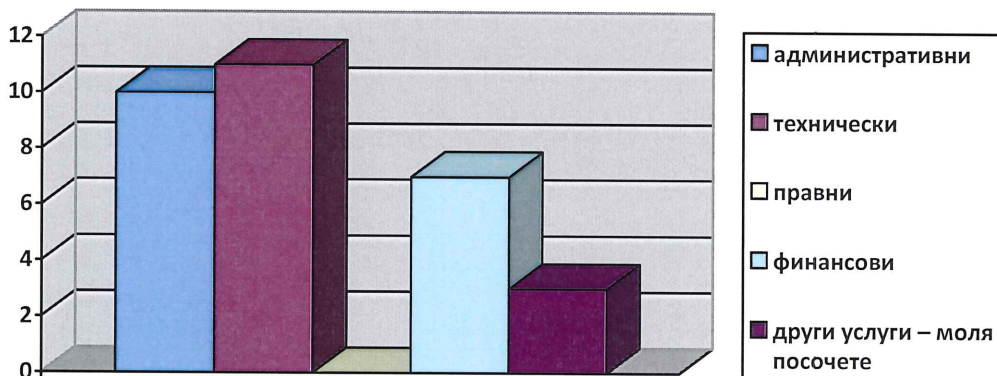
да	27
не	1



3. Кои от услугите, предоставени от Община Свищов ползвахте?

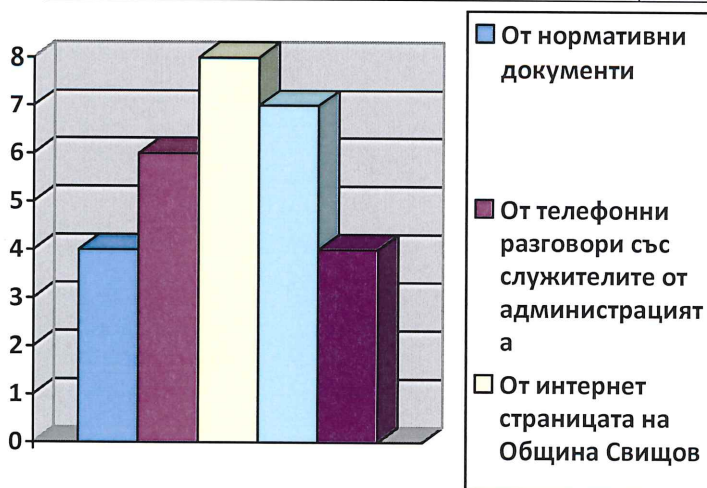
/*Част от анкетираните лица са посочили повече от един отговор/

Административни услуги	11
Технически услуги	12
Правни услуги	0
Финансови услуги	7
Други услуги – моля посочете	3



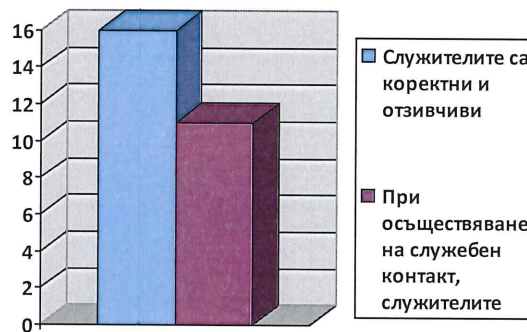
4. От къде получихте първоначална информация за използваната от Вас административна услуга?

От нормативни документи	3
От телефонни разговори със служителите от администрацията	6
От интернет страницата на Община Свищов	8
От познати	7
От други източници	4



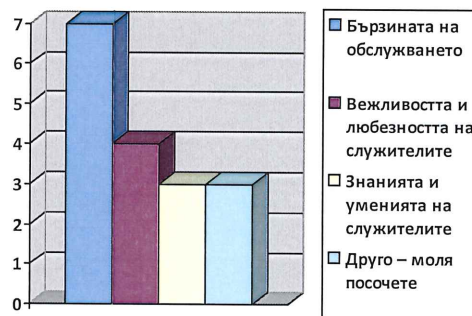
5. Удовлетворени ли сте от отношението, което демонстрират служителите на Община Свищов при установяване на служебен контакт?

Служителите са коректни и отзивчиви	17
При осъществяване на служебен контакт, служителите проявяват достатъчно разбиране	11
Не срещате нужната подкрепа и разбиране от служителите на общината при излагане на Вашите проблеми и нужди	0



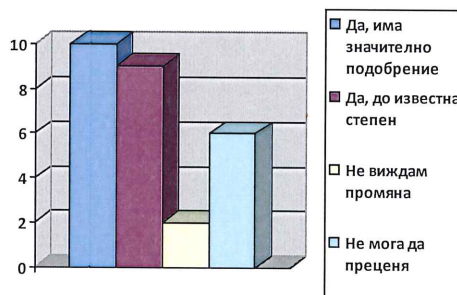
6. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?

Бързината на обслужването	9
Вежливостта и любезността на служителите	4
Знанията и уменията на служителите	3
Друго – моля посочете	3



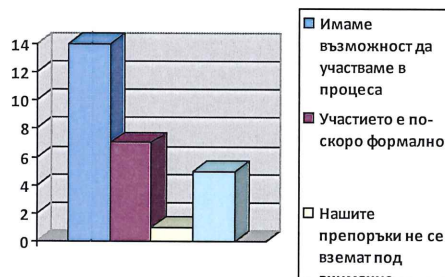
7. Смятате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?

Да, има значително подобрене	11
Да, до известна степен	9
Не виждам промяна	2
Не мога да преценя	6



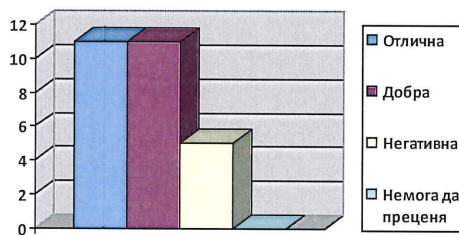
8. Как бихте оценили участието Ви в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Свищов, касаещи административното обслужване?

Имаме възможност да участваме в процеса	15
Участието е по-скоро формално	7
Нашите препоръки не се вземат под внимание	1
Неотговорили на въпроса	5



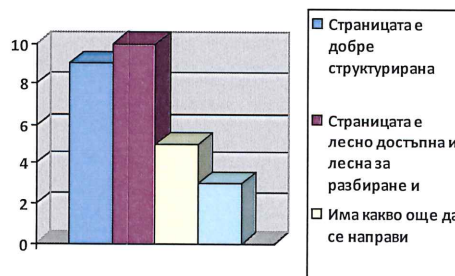
9. Каква е вашата оценка за изпълнение на дейността на Община Свищов?

Отлична	11
Добра	12
Негативна	5
Немога да преценя	0



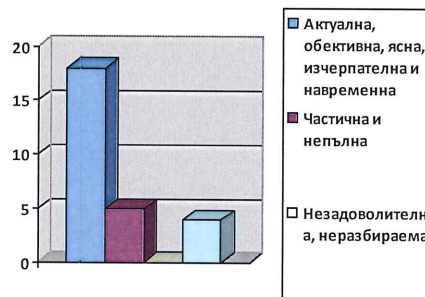
10. Как оценявате сайта на Община Свищов по отношение на визия, структура и намиране на информация?

Страницата е добре структурирана	9
Страницата е лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене	10
Има какво още да се направи	5
Неотговорили на въпроса	3



11. Как оценявате информацията, публикувана на интернет страницата на Община Свищов?

Актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна	19
Частична и непълна	5
Незадоволителна, неразбираема	0
Неотговорили на въпроса	4



V. ДЕЙСТВИЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ

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 Свищов. В комбинация с анонимността на анкетата те дават възможност за по-голяма свобода при изразяване на мнение от страна на потребителите на административни услуги.

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 Свищов, както и в частност от ЦАОГ.

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 Свищов, тяхната комуникативност и позитивна нагласа при служебен контакт.

.4

Изготвил анализа:.....

Стоян Парашкевов – Директор Дирекция „АПИОУПЕВ”

Януари 2023 г.