



ОБЩИНА СВИЩОВ

Тел.: +359 631 681 01, факс: +359 631 605 04
www.svishtov.bg, E-mail: obshtina@svishtov.bg
Адрес: ул. „Цанко Церковски” 2, Свищов 5250



АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
ПРОУЧВАНЕ ЗА
УДОВЛЕТВОРНОСТТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА СВИЩОВ



I. Въведение – цели и задачи на проведената анкета.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Община Свищов административни услуги е проведено през месец март 2015 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 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 30 потребители на административни услуги, предоставяни от „Център за административно обслужване на гражданите“ към Община Свищов. Анкетната карта съдържа 10 въпроса, които преминават от по-конкретни към по-общи и ориентирани към Община Свищов като цяло.

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, 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

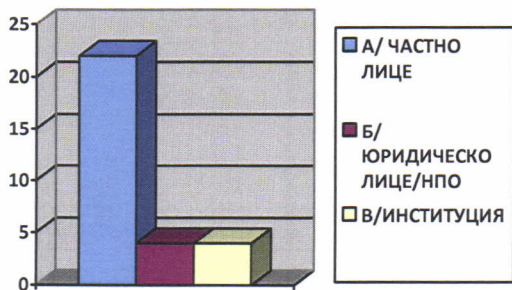
Поради специфичната си цел, а именно – ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги на Община Свищов, и липсата на необходимост за разграничаване на групи при потребителите на услуги, понятието за целева група не е в услуга на настоящото изследване.

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. Обобщение в абсолютни числа и проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

1. Вие сте:

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ	22
Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО	4
В/ИНСТИТУЦИЯ	4

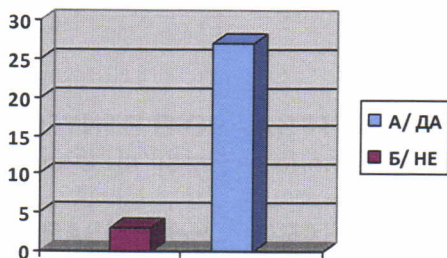


РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА: Банки, образование и наука, студенти, учители , лекари, в сферата на частния бизнес и др.

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ: 21 от анкетиранияте са с висше образование, а 9 от гражданите са със средно образование. Възрастта на анкетиранияте е от 19 до 74 години.

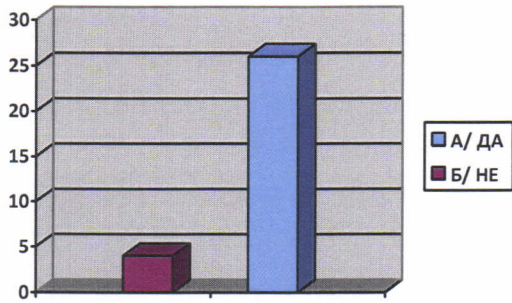
1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?

А/ ДА	27
Б/ НЕ	3



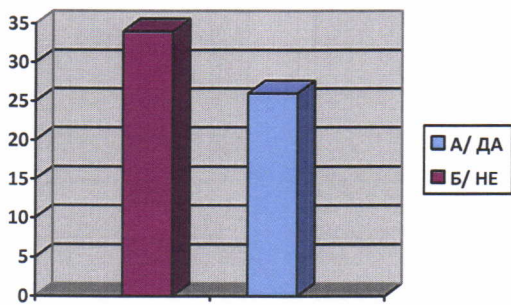
2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?

А/ ДА	26
Б/ НЕ	4



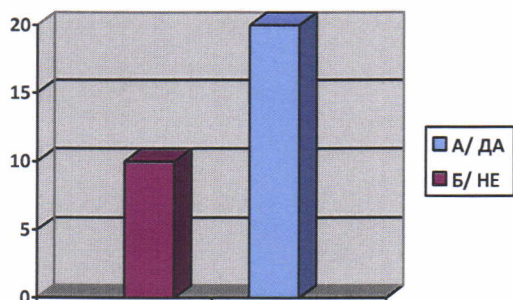
3. Обслужването беше ли любезно?

А/ ДА	26
Б/ НЕ	34



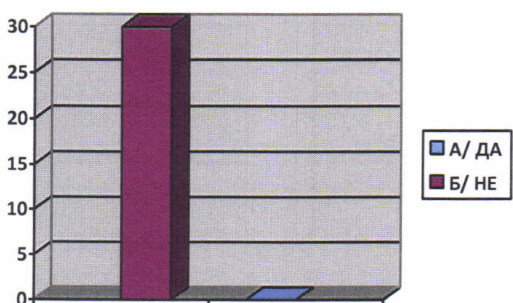
4. *Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?*

А/ ДА	20
Б/ НЕ	10



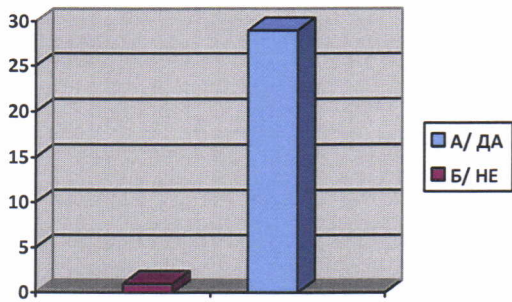
5. *Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?*

А/ ДА	0
Б/ НЕ	30



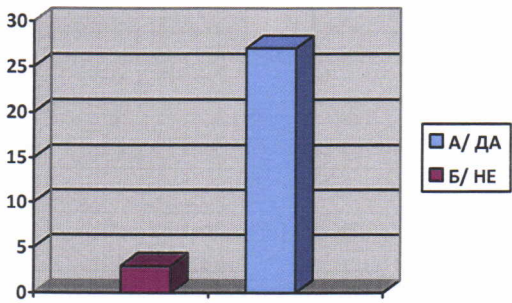
6. *Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?*

А/ ДА	29
Б/ НЕ	1



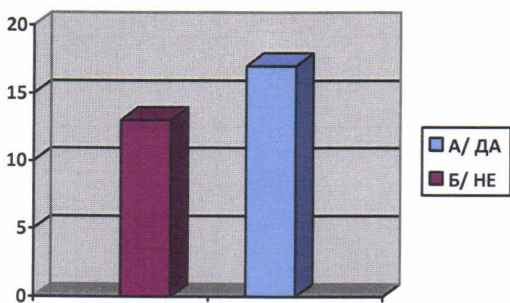
7. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

А/ ДА	27
Б/ НЕ	3



8. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинската администрация?

А/ ДА	17
Б/ НЕ	13



9. Има ли нещо в работата на общинската администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?

- ✓ Служителите бяха любезни и помагат на гражданите в попълването на документите;
- ✓ Онлайн подаване на декларации;
- ✓ Служителите са любезни и отзивчиви;
- ✓ Работното време на центъра да бъде удължено до 18,00 часа;
- ✓ Обновяване на информацията всайта на общината;
- ✓

11. Какви препоръки за работата в общинската администрация бихте отправили?

- Да бъдат малко по любезни и опитни;
- Електронно оформяне на документи;
- Да работят повече млади служители;
- Да се предвиди възможност за предлагане на онлайн услуги;
- Службата по кадастър да има 2 дни за прием на документи;
- Да се въведе униформа за служителите, работещи с граждани.

V. Обобщение на резултатите като цяло.

Водени от желанието да удовлетвори 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.

Изготвил анализа:.....

Стоян Парашкевов

Директор Дирекция „АПОУПЕВ”