

## ОТЧЕТ

### Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги в 50 община Кочериново

Със Заповед № РД 01-05-94/19.03.2016 г. на кмета на община Кочериново е утвърдена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Кочериново.

Във връзка с въведената система, в периода октомври-декември, 2016 г. е проведено измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги чрез анонимна анкетна карта, попълнена от граждани, ползващи услугата в общинския център и кметствата на територията на общината.

Анкетните карти са оставени за свободно ползване и попълване в Центъра за услуги и информация за гражданите и са раздадени на кметове/кметски наместници на населените за попълване от ползватели на услуги.

Анкетата съдържа 15 въпроса.

От тях за оценка се вземат предвид 10 въпроса – от първи до десети.

Въпроси от 11 до 15 са включени с цел създаване на мнение и представа сред администрацията относно честотата и характера на ползваните услуги и възможността да се изрази мнение и препоръка.

Образецът на анкетна карта е както следва:

### АНКЕТНА КАРТА

#### Образец №1

Моля оградете верния според Вас отговор или напишете с текст вашите впечатления.

ВИЕ СТЕ?

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

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА .....

ВЪЗРАСТ, .....

ОБРАЗОВАНИЕ.....

ПОЛЗВАТЕ УСЛУГА В:

А/ ОБЩИНСКИЯ ЦЕНТЪР

Б/ КМЕТСТВО

1. Настъпиха ли положителни промени в обслужването на клиентите след откриването на център за услуги и информация на гражданите?

А/ ДА                      Б/ НЕ

2. Според Вас приемлив ли е срока за извършване на желаната от вас административна услуга?

А/ ДА                      Б/ НЕ

3. Обслужващият персонал беше ли компетентен и извърши ли пояснения при ваше запитване ?

А/ ДА                      Б/ НЕ

4. Обслужването беше ли любезно?

А/ ДА                      Б/ НЕ

5. Имало ли е грешки в получени от Вас документи по повод заявена услуга.

А/ ДА                      Б/ НЕ

6. Удобно ли е за Вас работното време на администрацията ?

А/ ДА                      Б/ НЕ

7. Осигурен ли е нормален достъп до ползване на услугата?

А/ ДА                      Б/ НЕ

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

А/ ДА Б/ НЕ

9. Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служител в местната администрация?

А/ ДА Б/ НЕ

10. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

А/ ДА Б/ НЕ

11. Одобрявате ли предоставянето в бъдеще на административни услуги по електронен път и смятате ли да се възползвате от тази възможност?

А/ ДА Б/ НЕ

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

А/ ДА Б/ НЕ

13. Кои услуги ползвате най-често?

А/ по гражданско състояние

Б/ по кадастър, строителство и регулация

В/ свързани с имоти общинска собственост

Г/ относно местни данъци и такси

Д/ други

14. Кое Ви допада в работата на администрацията и считате че е полезно да се запази ?

.....

.....

15. Кое не Ви допада в работата на администрацията и считате, че трябва да се промени ?

.....

.....

Дата:.....

До 31.12.2016 г. са постъпили общо 24 броя попълнени анкетни карти.

Оценяването е според финалната оценка както следва:

- при събрани **под 50** точки /или под 50%/ се смята, че потребителите са неудовлетворени.

- при събрани **от 50** точки /или 50%/ до **60** точки /или 60%/ се смята, че потребителите са неудовлетворени или слабо удовлетворени;

- при събрани **над 60** точки /или над 60%/се смята, че потребителите са доволни;

- при събрани **над 80** точки /или над 80%/се смята, че потребителите са удовлетворени.

Резултатите от анкетата показват следното:

**I. Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги:**

- 40 точки или 40% – 1 брой - неудовлетворен

- 70 точки или 70% – 3 броя - доволни

- 80 точки или 80% – 1 брой - доволни

- 90 точки или 90% – 6 броя - удовлетворени

- 100 точки или 100% – 13 броя - удовлетворени

Общият брой събрани точки е 2170 при максимални 2400.

Средната оценка е 90,41%, което е основание да се счита, че потребителите на административни услуги в община Кочериново са удовлетворени.

## II. Относно мнения, становища и препоръки:

1. Като най-често ползвани услуги са посочени както следва:

/ някой потребители са посочили повече от един брой услуга/

- по гражданско състояние – 12 бр.
- по кадастър, строителство и регулация- 6 бр.
- свързани с имоти общинска собственост – 2 бр.
- относно местни данъци и такси – 14 бр.
- други – 5 бр.

2. Относно въпросът „Одобрявате ли предоставянето в бъдеще на административни услуги по електронен път и смятате ли да се възползвате от тази възможност?

- С „НЕ” са отговорили 11 бр.
- С „ДА” са отговорили 11 бр.
- Без мнение – 2 бр.

3. Относно въпросът „Налага ли ви се често да използвате услугите на общинската администрация ?”

- С „НЕ” са отговорили 15 бр.
- С „ДА” са отговорили 9 бр.

4. Относно въпросите „Кое Ви допада в работата на администрацията и считате че е полезно да се запази ?” и „Кое не Ви допада в работата на администрацията и считате, че трябва да се промени ?”

4а. Потребителите на административни услуги са изразили становище, че полезни практики са:

- Обслужването на едно гише и отпадане на необходимостта от контакт с много служители
- Оказване на помощ при попълване на необходимите заявления
- Компетентност и бързина в работата

4б. Потребителите на административни услуги са изразили становище, че може да се направят промени с оглед подобрене в следните области:

- Механизмите, по които се осигуряват кофи за битови отпадъци
- Яснота за механизмите, по които се извършва освобождаване от такса битови отпадъци
- Многого изисквания за издаване на определен документ
- Подобряване квалификацията и материалната база на служителите

4в. По отношение качеството на обслужване повечето потребители са изразили становище, че обслужването е любезно, бързо, адекватно, учтиво и професионално, като само двама потребители са отразили нелюбезно обслужване и грубо отношение.

Обработка на данните от анкетата:

Комисия в състав:

1. И. Велков – секретар на община Кочериново.....
2. С. Банчев – Директор АПИО, УС и ХД .....
3. В. Поповска – мл. експерт „ Социални и здравни дейности” .....