



ОБЩИНА ШУМЕН

9700 гр. Шумен, бул. "Славянски" № 17, тел./факс: 054/800400,

e-mail: mayor@shumen.bg, <http://www.shumen.bg>

ISO 9001:2008 ISO 14001:2004 OHSAS 18001:2007

АНАЛИЗ

На анкетни карти за клиенти и заинтересовани страни във връзка с проучване и определяне на нагласите на потребителите на услуги, както и техните проблеми които срещат при общуването и работата с общинска администрация

№	Наименование	стр.
I	За анкетното проучване	2
	Цел	2
	Обхват	2
	Целева група	2
	Анкетна карта	2
II	Резултати по анкетна карта	3
III	Общи резултати и анализ	7
	Изводи	8

За анкетното проучване

Цел

Целта на провежданото анкетно проучване е да се идентифицират нагласите на потребителите на услуги на общинска администрация, както и да се очертаят проблемните области при комуникацията между потребители на услуги и общински служители.

Анкетното проучване е проведено в рамките на календарната 2011 година, но резултатите са важни за както за целите на анкетата, така и за представата за административното обслужване.

Обхват

Анкетното проучване е проведено в община Шумен. Анкетните карти бяха предоставени в центъра за обслужване на граждани. От подготвените 50 броя анкетни карти бяха попълнени 14 броя.

Анкетното проучване не претендира за представителност.

Целева група

Целевата група на анкетното проучване включва граждани нуждаещи се от административна услуга, на възраст от 14-90 години. По-голяма част от анкетираните потребители на административни услуги са сред икономически активното население.

Анкетирането е анонимно.

Анкетна карта

Анкетната карта се състои от 9 въпроса. В предвид разнородността на целевата група и нейното най-често негативно отношение към подобен вид проучвания, по-голямата част от анкетите са със затворени въпроси. Анкетната карта е изготвена така, че да отнема най-малко време за попълване, но да дава най-ясна представа за отношението на потребителя на административна услуга относно проблемите.

Резултати по анкетна карта

При попълване на анкетната карта, избирайте отговори от 1 до 5, както следва:

Оценка	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	8
5-много съм доволен	5

1. Колко време чакахте, за да Ви обслужат на посетено от Вас гише?

Минути	Брой дали оценка по анкетните карти
До 5 минути	5
От 5 до 10 минути	9

2. Удовлетворява ли Ви обслужването в ЦИУ?

отношение	Брой дали оценка по анкетните карти
1	0
2	0
3	1
4	11
5	2

Срочност в изпълнението на услугата	Брой дали оценка по анкетните карти
1	0
2	0
3	1
4	11
5	2

Качество на изпълнението на услугата	Брой дали оценка по анкетните карти
1	0
2	0
3	1
4	11
5	2

3. Как оценявате предоставената Ви днес услуга по петобалната система?

Как оценявате предоставената услуга	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	11
5-много съм доволен	2

4. От кое гише, каса или стая от посочените по долу получихте днешната административна услуга?

Дирекция/отдел	Брой дали оценка по анкетни карти
Гражданска регистрация	3
Изнесено деловодство	3
Платени такси Каса 1 и каса 2	2
Местни данъци и ТБО	6

5. Ако сте ползвали, оценете услугите на някои от следните източници на информация:

Гише информация	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	3
5-много съм доволен	3

Гише на предприемача	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	7
5-много съм доволен	1

Интернет страница на Община Шумен	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	3
5-много съм доволен	2

Пресцентър на Общината	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	0
4-доволен съм	3
5-много съм доволен	1

6. Как оценявате ролята на Общинска администрация за създаването на необходимите условия за развитие на бизнеса?

Оценка	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	11
5-много съм доволен	5

Препоръки:

- По голяма гъвкавост

7. Каква е Вашата оценка за контролните функции на Общинска администрация по опазване на контролната среда?

ЕНЕРГОСПЕСТЯВАНЕ	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	1
3-задоволително ниво	6
4-доволен съм	7
5-много съм доволен	0

СМЕТОСЪБИРАНЕ	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	4
3-задоволително ниво	2
4-доволен съм	8
5-много съм доволен	0

ОТПАДНИ ВОДИ	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	2
3-задоволително ниво	7
4-доволен съм	5
5-много съм доволен	0

ДРУГИ	Брой дали оценка по анкетните карти
1- изобщо не съм доволен	0
2-не съм доволен	0
3-задоволително ниво	1
4-доволен съм	2
5-много съм доволен	0

8. Каква допълнителна информация /услуга/ трябва да предоставя ЦИУ /Общинска информация, за да удовлетвори Вашите очаквания / реши проблемите Ви?

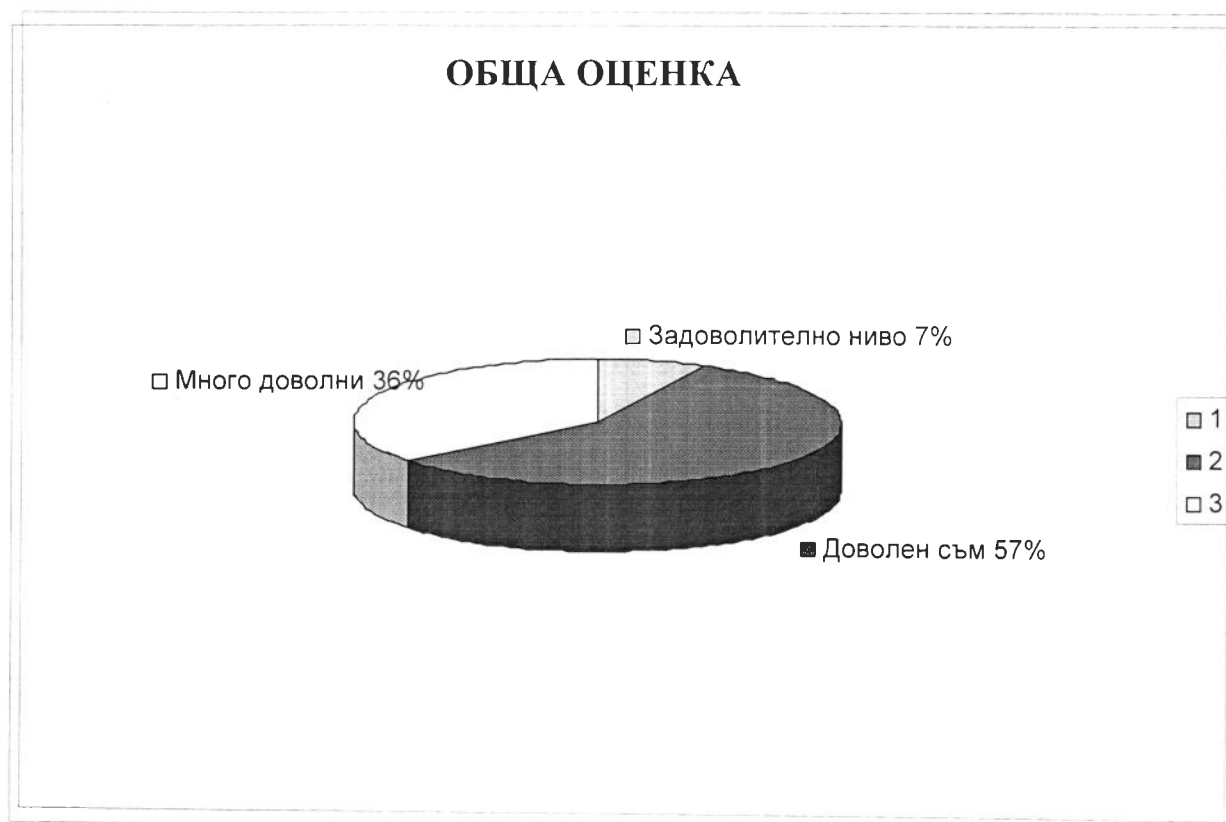
- Да бъдат изписани цените на услугите, на видно за нас място.
- Да бъдат поставени образци за попълване на удостоверенията издавани от общината.

9. Вярвате ли, че тази анкета ще допринесе за подобряване дейността на ЦИУ / Общинска администрация

АНКЕТА	Брой дали оценка по анкетните карти
ДА	14
НЕ	0

Общи резултати и анализ

При попълване на анкетната карта, за критерий за обща оценка повечето от попълнителите анкетата потребители на административни услуги са доволни от получената информация и съответен документ.



При анализа на времето за обслужване на потребителите на административни услуги, се констатира, че средно един потребител получава своята услуга максимум за 5 минути.

Удовлетвореността на потребителите на административни услуги по критериите отношение, срочност и качество на изпълнение на услугата преобладават оценките за добро изпълнение.

Предоставените услуги в община Шумен са с преобладаващи оценки по петобалната система са с оценка добра.

Попълнените анкетни карти са от потребители на услуги в отделите на местни данъци и такси и гражданска регистрация. Потребителите на административни услуги в другите дирекции не са попълвали анкетни карти.

От предоставената информация по анкетните карти е видно, че потребителите на административни услуги са насочени към предприемаческата дейност.

От анкетата е видно, че има проблеми с отпадните води.

Община Шумен работи по проблема за отпадните води и кандидатства по проект за завършване на пречиствателната станция за отпадни води и на водопроводната и канализационна мрежа на Община Шумен.

Изводи

1. Въпреки доброто ниво на обслужване на гражданите, много от потребителите на административни услуги имат негативна нагласа към някои представители на общинска администрация поради чиновническо отношение произхождащо от различни фактори.
2. Подценяват фактора, необходими условия за бизнес среда, общинският служител не от реагира на необходимостта на бизнес клиентите.

Изготвил:

Катя Иванова

Директор на дирекция ГРИПО

14.12.2016 година