



## ОБЩИНА ЕЛХОВО

гр.Елхово, ул. „Търговска” №13; Тел.: 0478/88004; Факс: 88034;  
e-mail: [obshtina@elhovobg.org](mailto:obshtina@elhovobg.org) ; [kmet@elhovobg.org](mailto:kmet@elhovobg.org); [www.elhovobg.org](http://www.elhovobg.org)



# УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

ЯНУАРИ – ДЕКЕМВРИ  
2015

## Анкетно проучване мнението на гражданите и юридическите лица относно административното обслужване в Община Елхово

- 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 услуги и информация на гражданите към потребителите на услуги
  
- Метод за набиране на информация – анкетна карта
  
- Формиране на извадката – случаен подбор сред граждани и юридически лица, ползващи услуги в ЦУИГ на Община Елхово

Обменът на информация с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги се извършва чрез – анкети, „Книга за оплаквания и похвали”, „Кутия за мнения и предложения”, он-лайн форми за мнения, сигнали и др., електронна поща и други. „Книгата за оплаквания и похвали” е на разположение на гражданите в „Център за услуги и информация на гражданите”, в която в свободен текст те могат да направят предложения, коментари и препоръки относно административното обслужване. Своето мнение, потребителите изразяват и чрез писмени сигнали в „Кутия за мнения и предложения”. Кутията ежеседмично се отваря, сигналите се обсъждат в оперативен порядък. От началото на 2015 г. в „Книга за оплаквания и похвали” е постъпило едно положително мнение и похвала за качествено обслужване на служител Петя Назърва от отдел СУ, ОС и ТСУ. На електронната поща на общината, освен отзиви, гражданите задават въпроси и правят препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно от технически сътрудник от отдел АПИО. Въпросите се пренасочват към отговорните лица за отговор, а отзивите и препоръките към Секретаря на общината. Подаването на сигнали и предложения се извършва и чрез рубриката „Попитай кмета“, на които своевременно се отговаря.

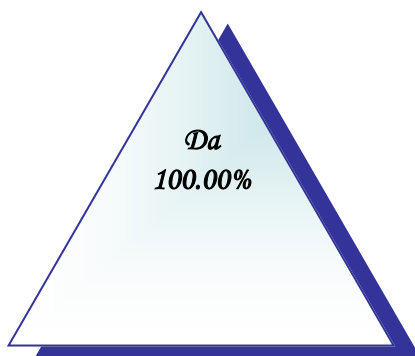
За улеснение на потребителите на входа на Центъра е поставен киоск терминал, който посредством достъп до сайта на община Елхово представя пълна и изчерпателна информация за предлаганите услуги и осигурява достъп до важни държавни институции.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Елхово се измерва и отчита ежегодно. Изготвените и периодично актуализирани анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места в ЦИУГ и съдържат отворени и затворени въпроси.

За периода януари – декември 2015 г. проучването за удовлетвореността на клиентите, направено чрез анонимни анкетни карти сочи следните резултати:

## Резултати от анкетното проучване

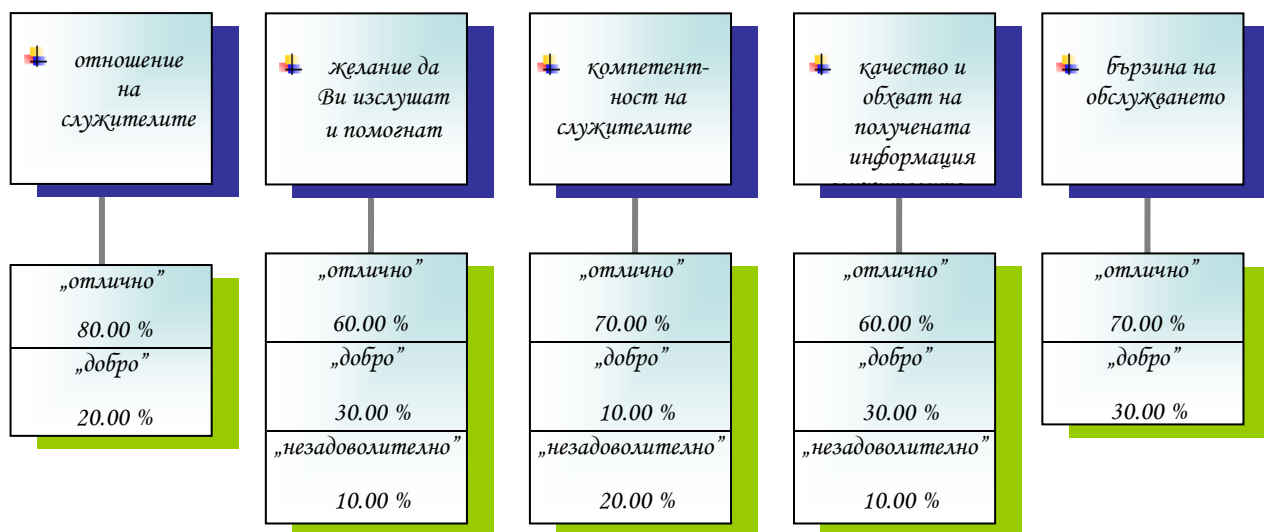
➤➤ Ползвали ли сте услугите на Центъра за услуги и информация на гражданите в Община Елхово



➤➤ Отбележете целта на посещенията си

1. за информация	– 30.00 %
2. за услуга по ГРАО	– 50.00 %
3. за услуга по ТСУ	– 40.00 %
4. за услуга по СУ и ОС	– 10.00 %
4. за услуга по МДТ	– 80.00 %
5. заплащане на извършена услуга	– 20.00 %
6. други услуги	– 20.00 %

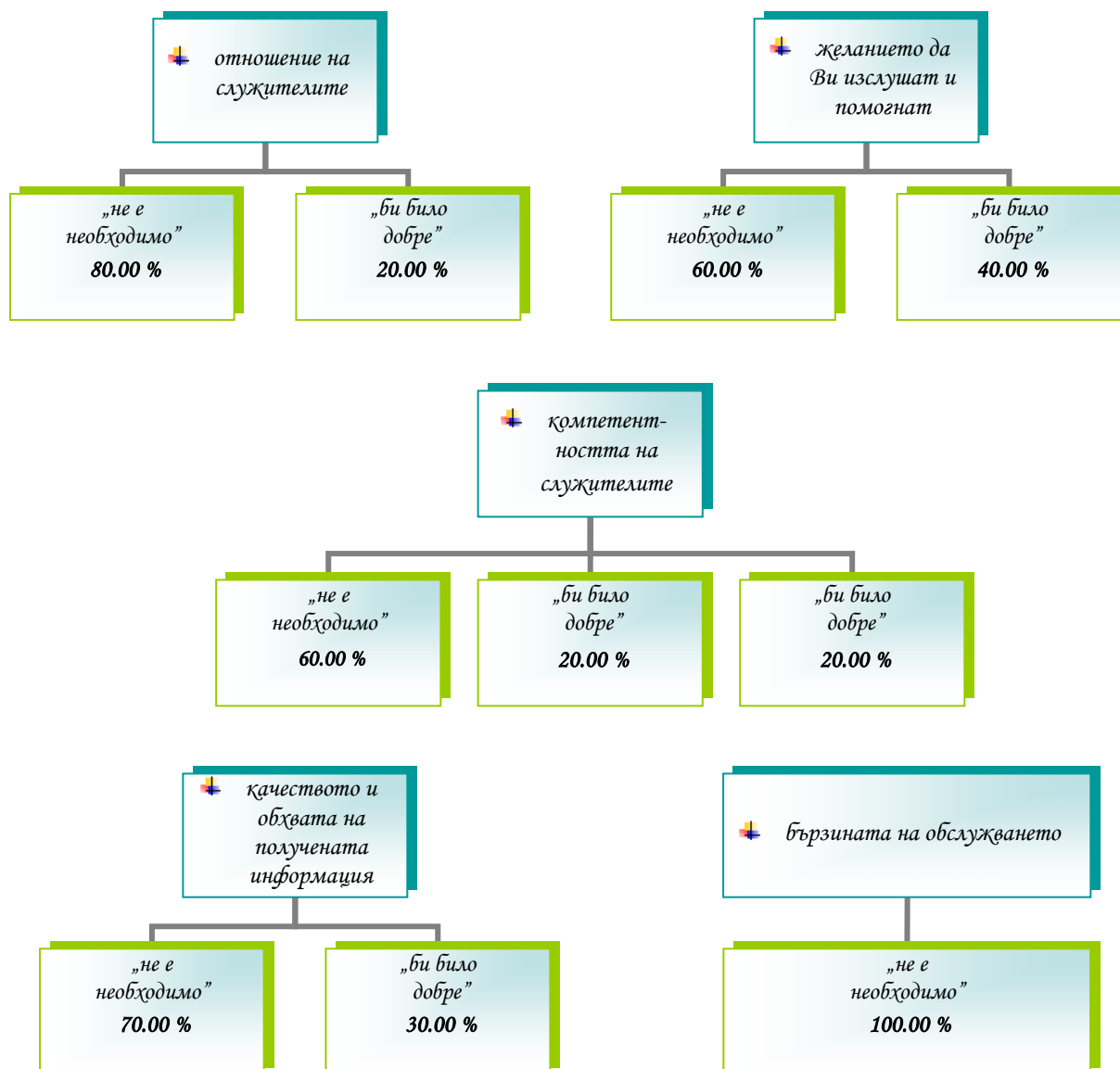
➤➤ Оценка на обслужването по посочените критерии



## ➤➤ Впечатления и наблюдения от обслужването

На този въпрос са отговорили 80.00 % от анкетираните. Далите отговор на този въпрос са изразили задоволство от обслужването. Отзивчивост, коректност, вежливост, учтивост, компетентност към поставените проблеми и въпроси, бързо и качествено обслужване – това са част от впечатленията и наблюденията от обслужването на анкетираните.

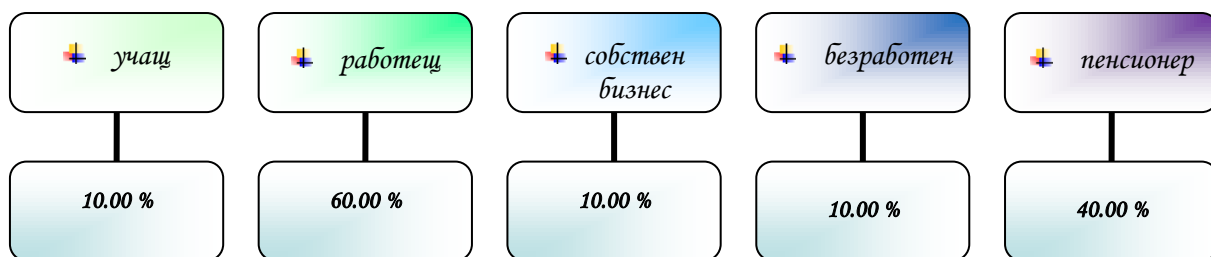
## ➤➤ Какво според клиентите е необходимо да се подобри в обслужването от служителите на общинска администрация:



## ➤➤ Колко често посещавате община Елхово

- 40.00 % веднъж седмично
- 10.00 % веднъж месечно
- 40.00 % веднъж на няколко месеца
- 10.00 % за първи път

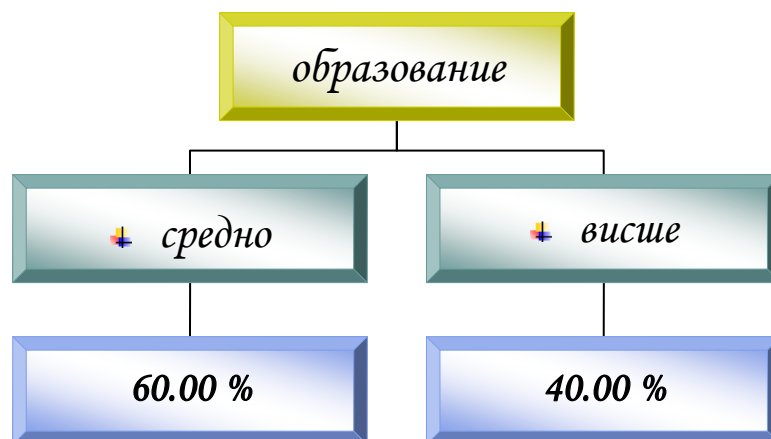
➤➤ Към коя от посочените групи принадлежите



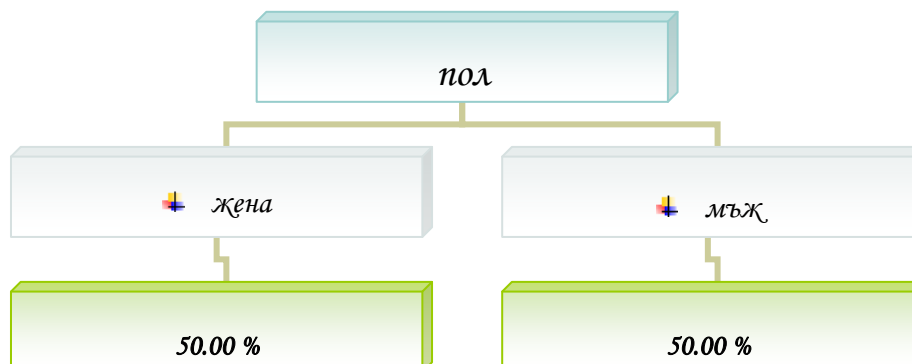
➤➤ На каква възраст сте

- 10.00 % от 21 до 30 години
- 10.00 % от 31 до 40 години
- 10.00 % от 41 до 50 години
- 50.00 % от 51 до 60 години
- 20.00 % над 61 години

➤➤ Какво е Вашето образование



➤➤ Вашият пол



### **Анализът налага следните изводи:**

1. Услугите, които гражданите най-често изискват от общинска администрация в анализирания период касаят МДТ, ГРАО и ТСУ.
2. Като цяло гражданите изразяват задоволство от обслужването в ЦУИГ. Процентът на положителните отговори са доказателство за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.
3. Препоръката за подобряване на обслужването, изразено чрез „би било добре” и „необходимо е“ макар и в малък брой анкетни карти показва, че е необходимо повишаване компетентността на служителите, отношението и желанието да изслушат и помогнат, чрез провеждане на вътрешни обучения на служителите, с цел по-добро качество на обслужване и прилагане на комплексно обслужване за по-голям брой услуги.
4. От не големия брой постъпили анкети е видно, че гражданите не проявяват все още желаната от нас активност за обратна връзка, за да бъде направено по точно изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.