



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

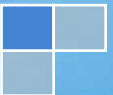


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

2019

Доклад-анализ „Отворени общински администрации- ДЪЛГОПОЛ И СМЯДОВО“

Проект № BG05SFOP001-2.009-0124 „Умно гражданство“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.





Съдържание

УВОД.....	2
I. ТЕХНИЧЕСКА ЧАСТ	3
1. Цели и задачи на проучването.	3
2. Обща характеристика на общините, обхванати от проучването	4
4. Обект и обхват на проучването	7
3. Реализирани стъпки и действия.....	7
II. АНАЛИЗНА ЧАСТ – Сравнителен анализ на от проучването	9
2.1. Подход на работа.	9
2.2. Сравнение на резултатите.....	11
3. Профили на отделните общини.	39
III. ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ.....	45
IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ	46



УВОД

Настоящият доклад-анализ „Отворени общински администрации-Дългопол и Смядово“ е изготвен от „ЯНИСТА ПРОДЖЕКТ“ ЕООД гр. Шумен, съгласно Договор № 4/11.01.2019 г. с предмет: „Изпълнение на дейности по извършване на проучвания и изследвания, свързани с подобряване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство по проект: „Умно гражданство” по договор № BG05SFOP001-2.009-0124-C01 по процедура BG05SFOP001-2.009 за предоставяне на безвъзмездна финансова помощ чрез подбор „Повишаване на гражданското участие в процесите на формулиране, изпълнение и мониторинг на политики и законодателство“ от „МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО". Екипът на „ЯНИСТА ПРОДЖЕКТ“ ЕООД гр. Шумен със съдействието на общините Дългопол и Смядово проведе анкетно проучване за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги в двете общини.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

В Административнопроцесуалния кодекс са определени принципите на комплексното административно обслужване. Приет е базисен модел на комплексно административно обслужване, който определя насоката за цялостна промяна на начина, по който администрациите предоставят услуги на гражданите и бизнеса. За целите на анализа е направен преглед на нормативните документи, които имат пряко отношение към предоставянето на административни услуги. Разгледани са следните закони и подзаконовни нормативни актове: Административнопроцесуален кодекс; Закон за администрацията; Наредба за административното обслужване; Закон за държавните такси; Закон за местните данъци и такси; Закон за електронното управление; Закон за електронния документ и електронния подпис; Наредба за електронните административни услуги; Наредба за вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в администрациите; Наредба за регистрите на информационните обекти и на електронните услуги; Наредба за изискванията към единната среда за обмен на електронни документи и Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите. Направи се преглед на стратегическите документи, имащи отношение към интегрираното предоставяне на услуги от



администрациите и по-конкретно: Националната програма за интегрирано административно обслужване от 2001 г.; Концепцията за предоставяне на услуги в контекста на принципа “едно гише” от 2002 г.; Базисният модел на комплексно административно обслужване от 2013 г.; Стратегията за развитие на държавната администрация от 2014 г.; Стратегията за развитие на електронното управление в Република България 2014–2020; Програмата на правителството за стабилно развитие на България за периода 2014–2018 г.

I. ТЕХНИЧЕСКА ЧАСТ

1. Цели и задачи на проучването.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в общините Дългопол и Смядово и е на доброволен принцип за участие.

Целта на проучването е изследване „отвореността „на администрацията към гражданите и бизнеса, нивото на удовлетвореност предоставяните от общините Дългопол и Смядово услуги, възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините, публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи, предоставяне на информация по различни начини и др.

Основни цели

- ✚ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✚ Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване;
- ✚ Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността и установяване на очакванията и нуждите на гражданите и задоволяването им чрез прилагане на иновативен начин за предоставяне на информация и вземане на участие във вземането на решения на местно ниво;
- ✚ Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване и активиране на гражданското участие в процеса на вземане на решения на местно ниво;
- ✚ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;



- ✚ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✚ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✚ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✚ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от общините Дългопол и Смядово административни услуги дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите и за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса в двете общини.

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.

2. Обща характеристика на общините, обхванати от проучването

Територията на МИГ „Дългопол-Смядово“ обхваща административните граници на общините Дългопол и Смядово. Намира се в южната част на област Варна и област Шумен, заема площ от 794,7 кв.км и попада в Североизточен планов район. Тя граничи с общините: Провадия, Долни чифлик, Шумен, Велики Преслав, Върбица, Сунгурларе, Руен. Територията е с непрекъснати граници и обхваща всички 27 населени места от двете общини. От община Смядово: 1 града и 9 села, от община Дългопол: 1 град и 16 села. Общият брой на населението на територията на МИГ „Дългопол-Смядово“ е 22563 души. Средната гъстота на населението на територията на МИГ е 26,57 жители на кв. км, съответно за община Смядово – 20 жители на кв.км., за община Дългопол - 33 жители на кв. км..



ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ

Община Дългопол се намира в област Варна и е разположена в източната част на Върбишкия балкан (Източна Стара планина). Граничи с общините: Долни чифлик, Провадия, Руен и Смядово, границите на Дългопол са ограничени и очертани от контурите на реките Луда и Голяма Камчия. Релефът е полупланински и планински.



Територията на общината е 440,9 кв.км. и заема 11,5% от територията на област Варна и 3% от територията на Североизточен район на България. Урбанистичната структура на община Дългопол се състои от 17 населени места, в т. ч. 1 град и 16 села - Арковна, Аспарухово, Боряна, Величково, Дебелец, Камен Дял, Комунари, Красимир, Лопушна, Медовец, Партизани, Поляците, Рояк, Сава, Сладка вода и Цонево. Административен център е град Дългопол. По брой населени места (17), общините Дългопол, Долни чифлик и Аврен се нареждат на четвърто място след общините Провадия, Аксаково и Вълчи дол съответно с 25, 23 и 22 населени места.



Населението на общината към 15.03.2019г. е 15 794 жители по постоянен адрес (по данни на ГД ГРАО), от които 31,68 % живеят в гр. Дългопол и 68,32% в останалите населени места. Средната гъстота на населението в община Дългопол (32,64 души на кв. км. за 2011 г.) е много по-ниска от средните стойности за област Варна (124,4), от средната гъстота за страната (66,34) и за СИР (66,69).

ОБЩИНА СМЯДОВО

Община Смядово е една от съставните общини на област Шумен. Тя е разположена в полите на северните склонове на Източна Стара планина и на север граничи с община Шумен, на североизток с общините Провадия и Дългопол (област Варна), на юг с общините Руен и Сунгурларе (област Бургас), на запад с община Върбица и на северозапад с община Велики Преслав. Общината се характеризира с изключително разнообразен релеф: равнинно-платовиден, хълмист и нископланински.



Общата площ на община Смядово (353,8 кв. км.), съставлява 10.4% от територията на област Шумен и около 2.4% от територията на Североизточния район. Урбанистичната структура се характеризира с 10 населени места – общинският център град Смядово и девет села – Александрово, Бял бряг, Веселиново, Желъд, Кълново, Ново Янково, Риш, Черни връх и Янково. По степен на урбанизация община Смядово е на 4-то място по степен на урбанизация в област Шумен.

Населението на общината към 15.03.2019г. е 6 769 жители по постоянен адрес (по данни на ГД ГРАО), от които 59,45% живеят в гр. Смядово и 40,55 % в останалите населени места. Средната гъстота на населението в Община Смядово е (20,5 души на кв. км. към 2011г.) много по-ниска от средните равнища за област Шумен (56,7), от средната гъстота за Североизточния район (67,8) и за страната (67,6).



4. Обект и обхват на проучването

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в общините Дългопол и Смядово – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие чрез попълване на анкетна карта по метода „лице в лице“ или на място на получаване на услугата.

Обхват на проучването цялата територия на МИГ „Дългопол-Смядово“. Обществените нагласи и очаквания на гражданите и бизнеса към администрацията при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат ново преосмисляне на политиката в тази област. Администрацията не функционира сама за себе си, а заради гражданите, отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията следва да поставя като ключов момент в действията си удовлетвореността към потребителя на услугата.

3. Реализирани стъпки и действия

След подписване на Договора с **МЕСТНА ИНИЦИАТИВНА ГРУПА ДЪЛГОПОЛ-СМЯДОВО**" на **11.01.2019г.** бяха проведени срещи с екипа за организация и управление на Проект № BG05SFOP001-2.009-0124 „Умно гражданство“, с кметовете на общините Дългопол и Смядово, с кметовете по населени места, общинските съветници, представители на общинските администрации, на читалищни настоятелства, местни клубове и образователни институции. Разработи се план за действие с времеви график и проект на анкетна карта за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги в Община Дългопол /Смядово, които бяха съгласувани с Възложителя.

Определи се Методология на извадката, съгласно която генералната съвкупност на извадката се състои от **пълнолетните жители на всяка от двете общини**, избрани на случаен признак. Анализира се ,че към момента на формиране на извадката се разполага с по-актуални данни от тези от Националното преброяване на населението от 2011 година, а именно - с данните от ЦИК за броя на избирателите във всяка избирателна секция към момента на последните парламентарни избори на 26.03.2017г.

Съгласно техническото задание към договора при провеждане на проучването на територията на двете общини Дългопол и Смядово следва да бъдат включени минимум 10



представители на бизнеса от всяка община и минимум по 100 граждани от всяка община в двете анкети, възложени по договор.

При провеждане на проучването за изследване „отвореността“, на администрацията към гражданите и бизнеса: предоставянето на услуги, електронни услуги, сайт на общината, актуална информация за промени в нормативните документи, предоставяне на информация по различни начини и др. и за проучването за основните права на гражданите в процеса на вземане на решения на местно ниво са използвани данни от ЦИК и имайки предвид минимума, заложен в техническото задание разпределихме общините в две групи:

- за първа група – община с население до **10 000 жители**: обем на извадката 100, което ще осигури доверителен интервал на 50% относителен дял от +/- 9,8 процентни пункта;
- втора група – община с население от **10 000 до 50 000 жители** – обем на извадката 150, което ще осигури доверителен интервал на 50% относителен дял от +/- 6,9 процентни пункта;

Данните за броя на избирателите (пълнолетните граждани) на всяка община, както и за обемите на извадките са представени в следната таблица:

Генерални съвкупности и извадки по общини

Общини	Брой избиратели	Извадка	Минимален брой анкетни карти за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и качеството на предоставяните услуги в Община Смядово	Минимален брой анкетни карти за проучване за основните права на гражданите в процеса на вземане на решения на местно ниво
Дългопол	12463	150	75	75
Смядово	5603	100	50	50

Анкетното проучване в 2-те общини беше извършено в периода февруари – април 2019г.. В началото на месец февруари организирахме обучение на анкетърите, за това какви са изискванията и процедурите на подбор на респондентите, по какъв начин да представят изследването и как по-добре да мотивират лицата да се включат в анкетата. Обучението на анкетърите включваше детайлно разглеждане на анкетната карта (въпрос по въпрос) и проиграване на въпросника в реална ситуация чрез симулация на интервюта. По този начин интервюиращите бяха подготвени за процеса на интервюиране на лицата от извадката.



Проучването се извърши чрез пряко интервю **“лице в лице”** и на мястото на получаване на административните услуги, като основно беше съсредоточено в общинските центрове на двете общини.

При метода „лице в лице“ анкетните карти се попълваха **лично** от анкетъора. Анкетъорите **лично** прочитаха въпросите и **лично** отбелязваха дадените отговори. Отделно от това на мястото на получаване на административните услуги в Информационните центрове на двете общини беше предоставена възможност анкетираните лица сами да попълнят анкетните карти. На всички анкетъори бяха дадени координати за връзка с членове на екипа, с които трябваше незабавно да се свържат при възникнали въпроси или проблеми. Отчитането на работата ставаше лично от всеки анкетъор, като попълнените карти се предаваха на един от членовете на основния екип в определения срок и на уточнено място / адрес.

Накратко изпълнени задачи, включват:

- Създаване на анкетна карта, съгласуване с възложителя и разпечатване;
- Организиране и провеждане на анкетно проучване;
- Обработка и анализ на резултатите от анкетното проучване;
- Обобщаване на резултатите, изготвяне на доклад – анализ, изводи и препоръки.

Срок за изпълнение на задачата: 27.05.2019 г.

Основните трудности, с които се сблъскаха анкетъорите по време на проучването са: някои анкетиранни трудно влизат в контакт, други отказват въобще да участва в анкетата, трети отговарят неискрено или пристрастно. Имаше голям брой хора предимно мъже, които отказваха да отговорят на въпросите, което принуждаваше анкетъорите да отиват на следващия най-близък адрес.

II. АНАЛИЗНА ЧАСТ – Сравнителен анализ на от проучването

2.1. Подход на работа.

Съгласно изискванията на техническото задание към Договор №4/11.01.2019г. очакваните резултати са:

- Провеждане на проучване на територията на двете общини Дългопол и Смядово, като ще бъдат включени минимум 10 представители на бизнеса от всяка община и минимум по 100 граждани от всяка община.

- Изготвен доклад-анализ „Гражданското участие на територията на МИГ „Дългопол-Смядово“;



- Изготвен доклад-анализ „Отворени общински администрации-Дългопол и Смядово“.
- Изготвени 2 бр. препоръки до общинските администрации.

Проучването за изследване „отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса: предоставянето на услуги, електронни услуги, сайт на общината, актуална информация за промени в нормативните документи, предоставяне на информация по различни начини и др. се проведе чрез анкетна карта по метода „лице в лице“. Целевата група на анкетното проучване е населението на общините Дългопол и Смядово. Това е генералната съвкупност на изследването. Изследването е извадково и се проведе с ограничен брой от единиците на генералната съвкупност. С оглед хомогенност на групата, се предприе подход за идентифициране на целеви подгрупи, като критерий за формирането им е принос към обществения живот в общината. В тази връзка анкетната карта за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги в общините Дългопол и Смядово предназначена за:

- Представители на бизнеса;
- Гражданско общество;
- Представители на институции

Анкетните карти са изготвена така, че да отнема възможно най-малко време за попълване, но и да дава реална представа за мнението и нагласите на хората. Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани 21 (двадесет и един) въпроса, като преобладават въпросите от затворен тип с цел леснота при попълването им, даване на бързи отговори и създаване на лесно измерими данни. Използвани са дихотомни и многовариантни въпроси с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на анкетирания. Въпросите, поставени в анкетата, отразяват нивото на удовлетвореност на гражданите, касаещо демонстрираното от страна на служителите от Центровете за услуги и информация на гражданите в общините Дългопол и Смядово отношение на коректност, отзивчивост, подкрепа и разбиране.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:



- ❖ Получени административни услуги, предоставяни от съответната община, като честотата, вида на услугите, които са получени и кой ги получава) – въпрос № 1, № 2 и № 3;
- ❖ Ниво на удовлетвореност от получената услуга, като количество и качество, обслужване, в срок и необходимост от срещи с други служители - въпроси от № 4 до № 7;
- ❖ Оценка на качеството на предлаганите услуги и обслужването от администрацията – въпрос от №8 до №14;
- ❖ Ниво на използване на електронни услуги и оценка на интернет страниците на общините по отношение на: визия, достъпност и вид на предоставената информация въпрос от №15 до №18 и въпрос №20;
- ❖ Предоставяне на възможност за споделяне на мнения и препоръки за подобряване на административното обслужване в общината – въпрос №19;
- ❖ Информация за анкетираното лице – въпрос №21.

Обемът на извадката съдържа достатъчен брой единици, за да се осигури по-голяма достоверност. Затова при изследването се целеше да се съберат възможно най-много отговори, за да се сформира по-добра извадка, която да отразява обективно мнението на общността.

11

Освен анкетиране на населението чрез лични срещи по домовете на анкетираните лица или в непосредствена близост до жилищните пространства, за част от анкетите се приложи метода "Анкетиране на мястото на получаване на услугата", като бяха поставени до работните места в информационните центрове двете общини. Така се създаде възможност потребителите на услугите да дадат своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

Резултатите са визуализирани във вид, подходящ за определяне на основните регистрирани тенденции и чрез графики, които дават възможност за отчетливо илюстриране на силните и слаби страни на всяка от изследваните общини.

2.2. Сравнение на резултатите

Събирането на анкетните карти продължи до 30.04.2019г.. В резултат бяха обработени 156 попълнени анкети от двете общини, от които 87 броя от Община Дългопол и 69 броя от Община Смядово. От тях, най-голямо представителство имат анкетите, събрани от гражданското общество – 108, от които 53 анкетирани граждани от Община Дългопол и 55 анкетирани граждани от Община Смядово. От представители на институции бяха получени 28



бр. анкетни карти, от които 24 бр. от Община Дългопол и 4 бр. от Община Смядово. Най-малка извадка беше получена от представители на бизнеса в двете общини бяха получени общо 20 попълнени анкети по 10 бр. във всяка община.

Общо 156 души, са попълнили анкетата, от които: 47 мъже и 109 жени, основно в трудоспособна възраст. Средната възраст на респондентите е 48 години. Най-ниската степен на завършено образование е основно - 1 от анкетираните, най-голяма е групата на завършилите висше образование 90, следвана от завършилите средно образование 65.

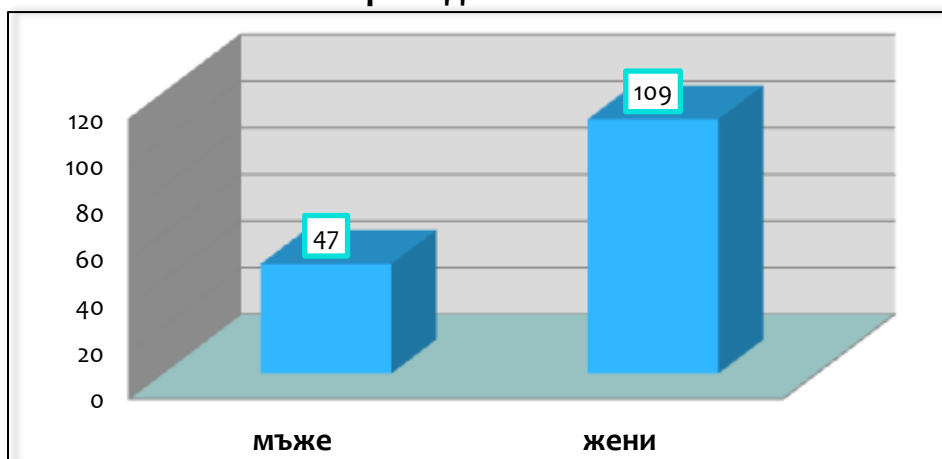
ПРОФИЛ НА АНКЕТИРАНИТЕ ЛИЦА

За целите на осъщественото проучване бе изследвано образователното равнище, пол и възраст на анкетираните лица.



ПОЛОВА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ ЛИЦА.

Разпределение на анкетираните по полова принадлежност



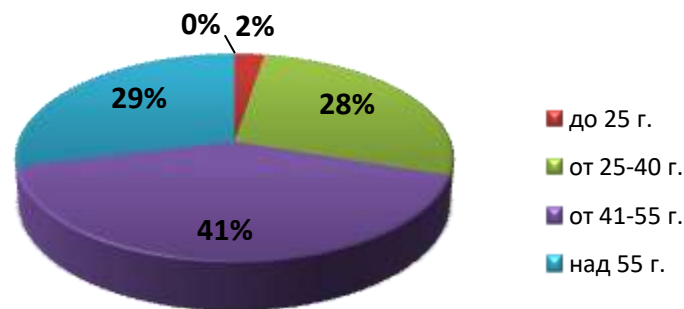
Изследването показва, че 70% от участниците в анкетното проучване са жени, 30% са мъже. Според половата разделеност на анкетираните се наблюдава по-голяма активност при жените, отколкото при мъжете. Голяма част от мъжете отказват да бъдат анкетирани. Жените участват активно и открито изразяват мнение си.



ВЪЗРАСТОВА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ ЛИЦА.



Разпределение по възраст



Анкетираните лица са на възраст 18 и повече години. Най-голяма активност към анкетата са проявили жители в зряла трудоспособна възраст от 41 до 55 години – 41% от анкетираните. Следващи по активността, сравнително с еднакви проценти са жителите над 55г. – 29% и жителите на възраст от 25г до 40 г. с 28 % .

ОБРАЗОВАТЕЛНА СТРУКТУРА НА АНКЕТИРАНИТЕ ЛИЦА



Проследявайки образователното равнище на анкетираните лица прави впечатление, че преобладават гражданите, завършили висше образование – 58% от анкетираните, средно образование – 41% и основно образование под 1 %. От участващите в проведеното анкетно проучване няма лица без образование и такива с начално образование, най-ниската степен на завършено образование е основно.



Резултати от анкетата по този показател показват, че общините разполагат с достатъчно грамотни и образовани хора от страна на публичния и нестопански сектори, способни да вземат активно участие в политиките и вземането на решения на местно ниво.

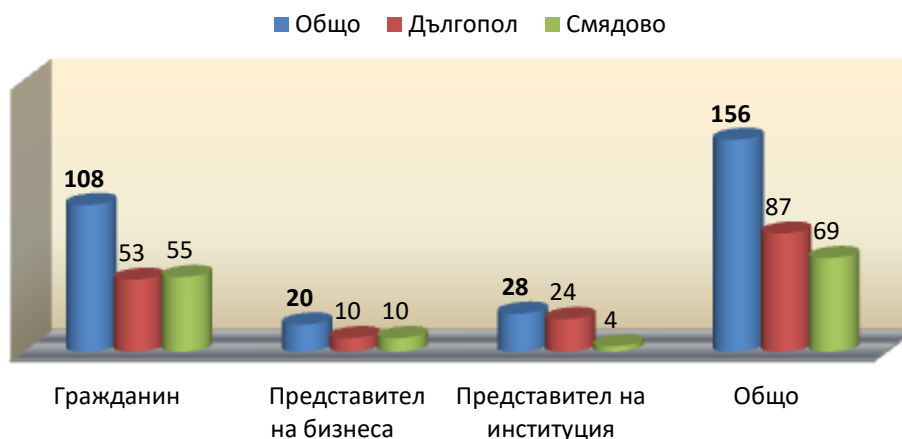
Сравнение на резултатите по всеки един от 20-те въпроса в анкетна карта за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и качеството на предоставените административни услуги в общините Дългопол и Смядово.

ВЪПРОС №1

Вие посещавате общинска администрация в качеството си на: гражданин или представител на бизнеса или представител на институция - 156 отговора, разпределени:

- Гражданин – 108 отговора, от които 53 от Община Дългопол и 55 от Община Смядово;
- Представител на бизнеса – 20 отговора по 10 от всяка община;
- Представител на институция – 28 отговора, от които 24 от Община Дългопол и 4 от Община Смядово.

В какво качество посещавате общинска администрация?



Преобладаващата част на участниците над 69%, които са посетили общинските администрации са граждани. Относително еднакъв е процентът на представителите на бизнеса и на институциите, посетили общинските администрации. Значително по-голяма посещаемост от представители на институции се наблюдава в община Дългопол, отколкото в Община Смядово. Изследването показва, че основен потребител на административни услуги са гражданите.

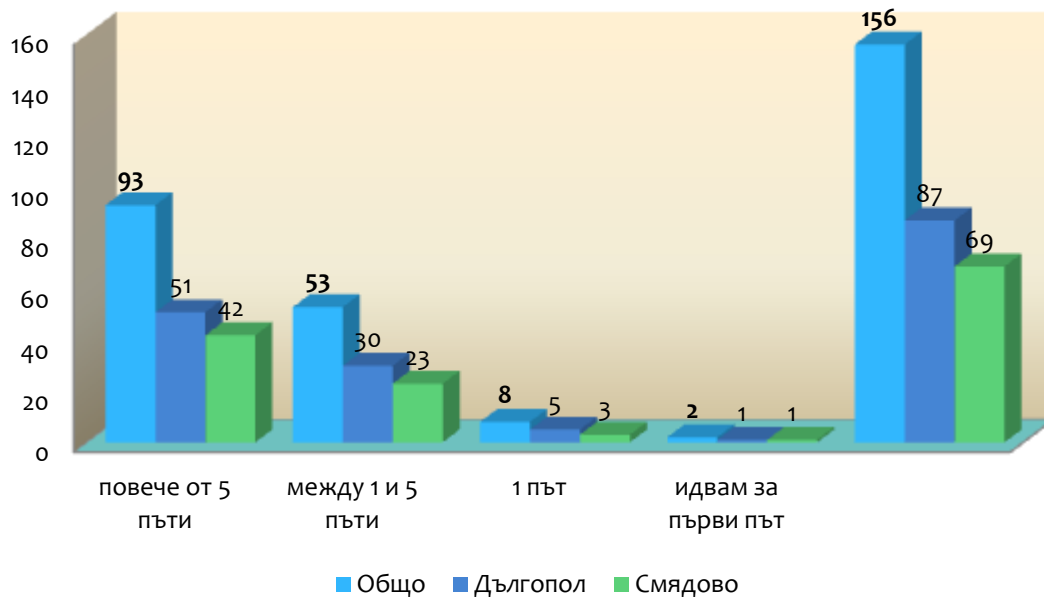


ВЪПРОС №2

Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от общината? - 156
отговора, разпределени:

- повече от 5 пъти – 91 отговора, от които 51 от Община Дългопол и 42 от Община Смядово;
- между 1 и 5 пъти – 53 отговора, от които 30 от Община Дългопол и 23 от Община Смядово;
- 1 път – 8 отговора, от които 5 от Община Дългопол и 3 от Община Смядово;
- идвам за първи път - 2 отговора, по 1 от всяка община.

Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставени от общината?



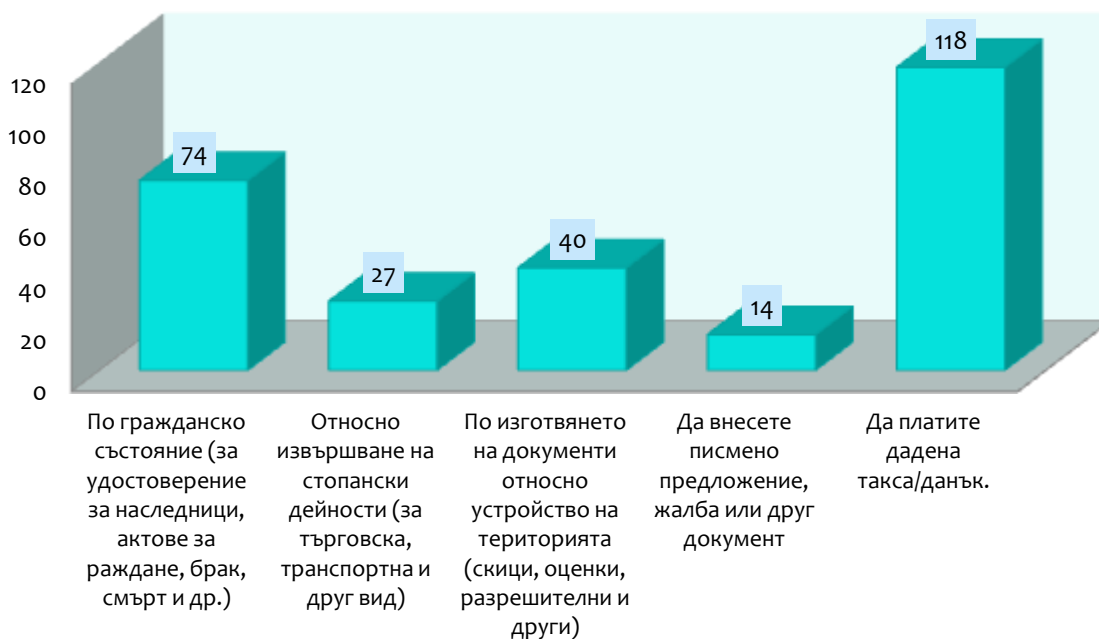
И в двете общини мнозинството респонденти (59%) са ползвали повече от 5 пъти административни услуги, предоставени от общините, което означава, че познават обстановката и реда на обслужване в общините, имат реална представа за видовете услуги и свързаната с тях информация, притежават опит за получаване на необходимата им информация при спазване на съответни процедурни действия, специфични за всяка община. Следва процентът на ползвалите административни услуги между 1 и 5 пъти - 34% и много малки са процентите на гражданите, които са ползвали 1 път или идват за първи път.



Показателите относно честотата на ползване на административните услуги и на двете общини са относително еднакви.

ВЪПРОС №3

За какви услуги най-често сте посещавали общината?



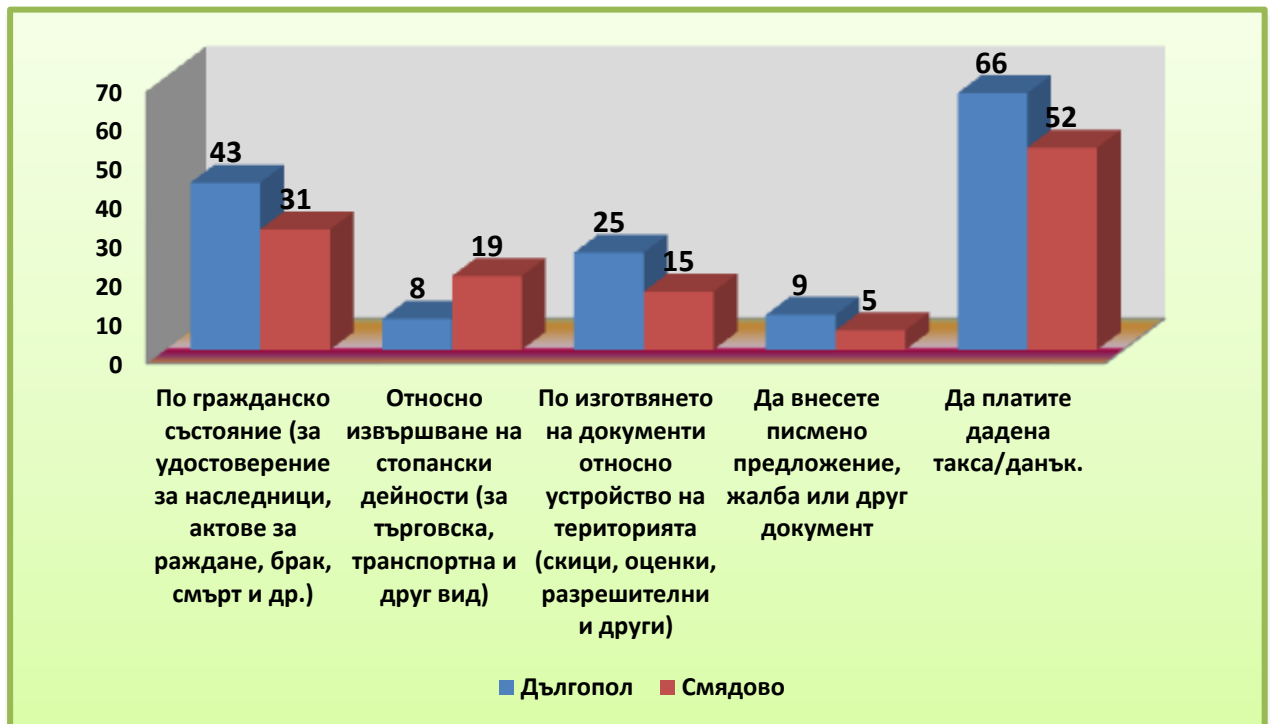
Според обобщените резултати за двете общини, поводителите гражданите да се насочат към услугите на общината са разнообразни. Най-голямата е групата на гражданите, посетили общините за да заплатят такса или данък 118, на второ място са гражданите ползвали административни услуги по гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) - 74, на трето място са ползвалите административни услуги по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) - 40, на четвърто място са ползвалите административни услуги относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) - 27 и само 14 са гражданите посетили общината за да внесат писмено предложение, жалба или друг документ.

На този въпрос отговори са дали 156 анкетиращи лица – 87 от Община Дългопол и 69 от Община Смядово. Тъй като анкетата дава възможност да се даде повече от един отговор резултатите са следните:

Вид на услугата	Общо	Дългопол	Смядово
По гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.)	74	43	31



Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид)	27	8	7
По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други)	40	25	15
Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ	14	9	5
Да платите дадена такса/данък.	118	66	52



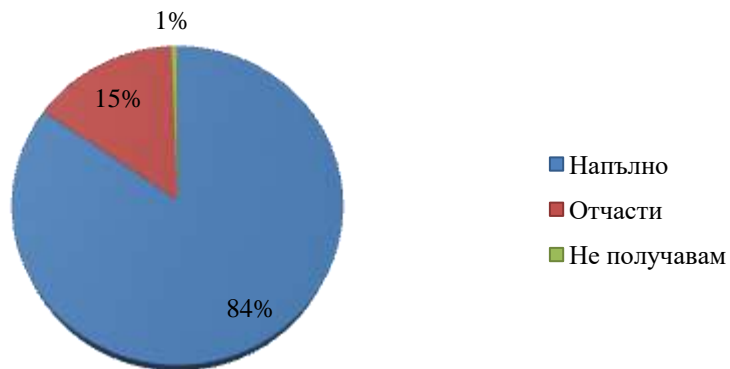
ВЪПРОС №4

В каква степен получавате нужната Ви информация? – дадени 156 отговора от общините Дългопол и Смядово, разпределени:

- Напълно – 132 отговора, от които 71 отговора от Община Дългопол и 61 отговора от Община Смядово;
- Отчасти – 23 отговора, от които 15 отговора от Община Дългопол и 8 отговора от Община Смядово;
- Не получавам – 1 отговор от община Дългопол.



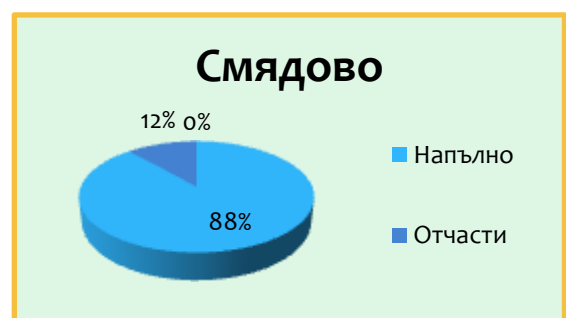
В каква степен получавате нужната Ви информация?



Видно от обобщените резултати, по-голямата част от лицата, попълнили анкетата (84%), са определили като достатъчна получената информация от предлаганите от двете общини административни услуги. За значително по-малка част от отговорилите на този въпрос (15%) са отговорили, че отчасти са получили нужната информация. Нищожко малък е процентът (1%) на лицата, които не са получили необходимата информация.

На въпроса: „В каква степен получавате нужната Ви информация?“ 71 от анкетираните лица от община Дългопол са отговорили напълно, 15 лица са отговорили отчасти и само едно лице е посочило, че не получава необходимата информация. В Община Смядово 61 от анкетираните лица са отговорили че, напълно получават необходимата информация и 8 лица са отговорили отчасти. В община Смядово няма анкетираните лица, които да са посочили, че не получават необходимата информация.

18

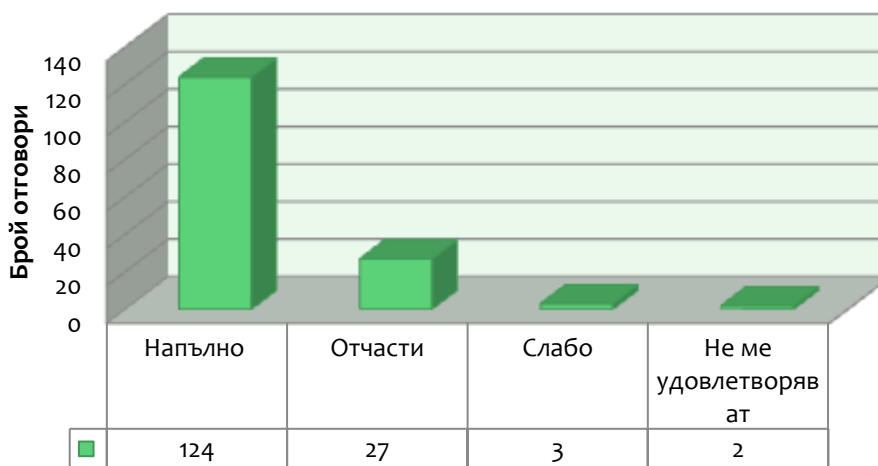


ВЪПРОС №5

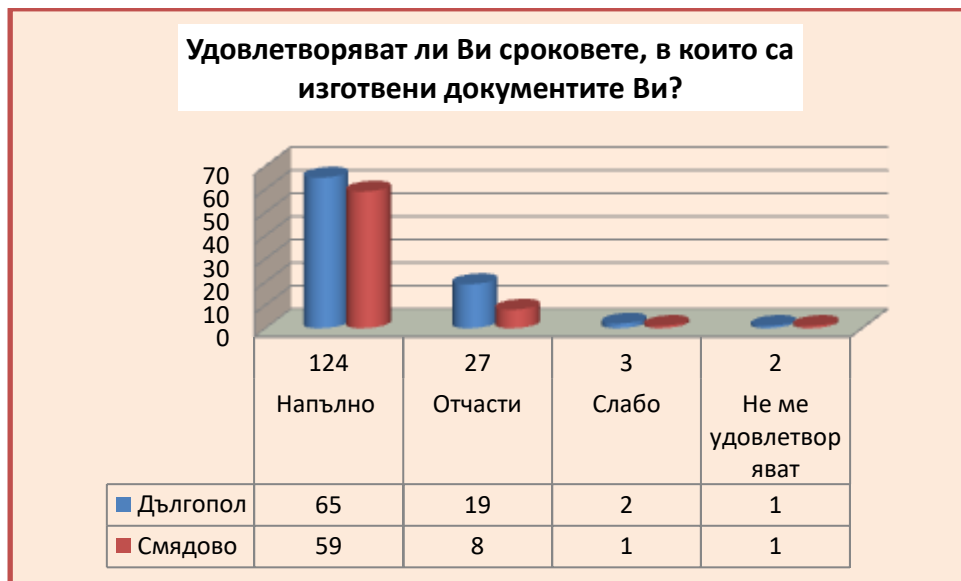
Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви? - 156 отговора от общините Дългопол и Смядово, разпределени:



- Напълно – 124 отговора, от които 65 отговора от Община Дългопол и 59 отговора от Община Смядово;
- Отчасти – 27 отговора, от които 19 отговора от Община Дългопол и 8 отговора от Община Смядово;
- Слабо – 3 отговора, от които 2 отговора от Община Дългопол и 1 отговор от Община Смядово;
- Не ме удовлетворяват – 2 отговора, по един от всяка община.

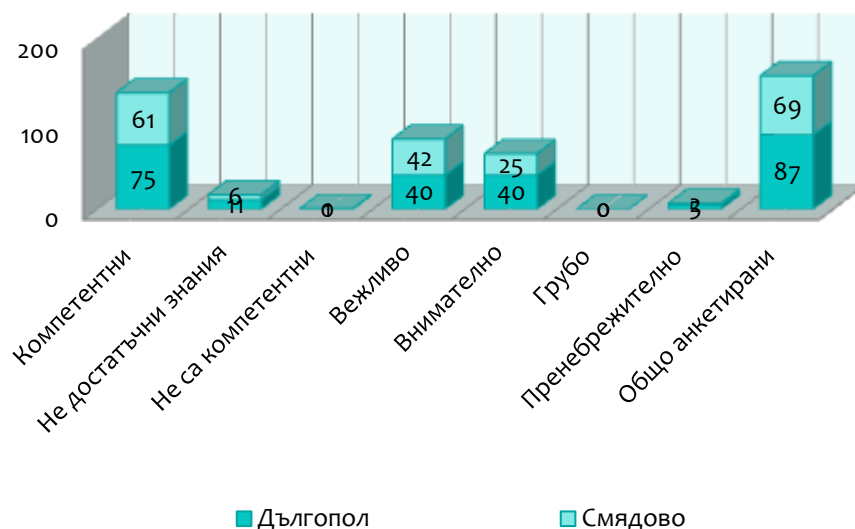


Въпрос №5 е ориентиран към сроковете, в които се изготвят документите по предоставяне на административните услуги. Тук се наблюдава сравнително висок процент на запитаните (79%), които напълно са удовлетворени от сроковете, в които се изготвят документите им. Но една не малка част от анкетираните (17%), са отбелязали, че сроковете отчасти ги удовлетворяват. Под 1% от анкетираните смятат, че слабо или напълно не са удовлетворени от сроковете за изготвяне на документите.



ВЪПРОС №6

Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?



Наблюдава се висок процент (87%) от анкетираните в двете общини, които смятат, че служителите предоставящи административни услуги са компетентни, вежливи и внимателни. Високият процент се наблюдава и в двете общини поотделно. Това е висока оценка за работата на служителите, която е оценена като компетентна и качествена. Само 10% от анкетираните дават по-слаба оценка за работата на служителите, които определят като некомпетентни и с



недостатъчни знания. Следва да се отбележи, че 4% от анкетираните смятат, че служителите проявяват пренебрежително отношение към ползвателите на административни услуги. Въпреки ниския процент ръководството на общините следва да предприеме коригиращи действия като провежда периодични обучения за служители за етично поведение и вежливо обслужване на гражданите. Трябва да се отбележи факта, че няма нито един отговор, който да е определил отношението на служителите към гражданите като грубо.

ВЪПРОС №7

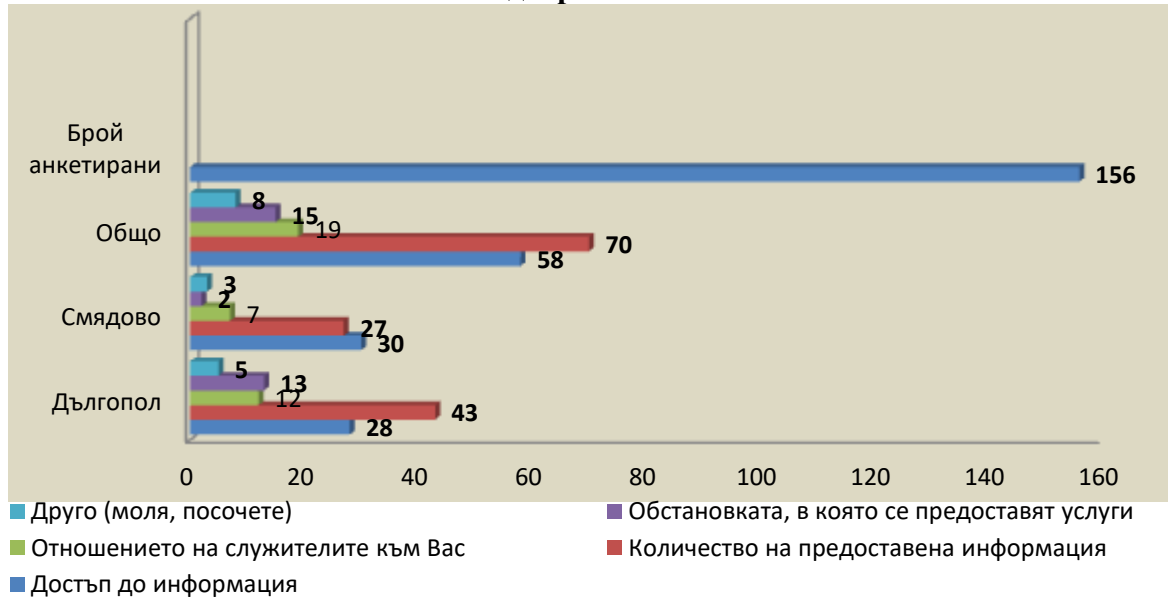


Голяма част от анкетираните (46%) са посочили, че рядко им се налага да посещават служители от специализираните отдели, за да им бъде извършена услугата, а 19% споделят, че никога не им се е налагало. Това е показател че, обслужването, основаващо се на принципа на „едно гише“ работи и процесът на облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса и в двете общини е на лице. Не трябва да се пренебрегва процентът на заявителите, че често посещават служителите от специализираните отдели, който е в рамките на 17% и процентът на отговорилите, че винаги посещават служителите от специализираните отдели, чийто процент е 16. Или сборно процентът на ползващите услугите на служители от специализираните отдели е значителен и следва да се помисли за усъвършенстване на системата с цел пестене време и ресурси.



ВЪПРОС №8

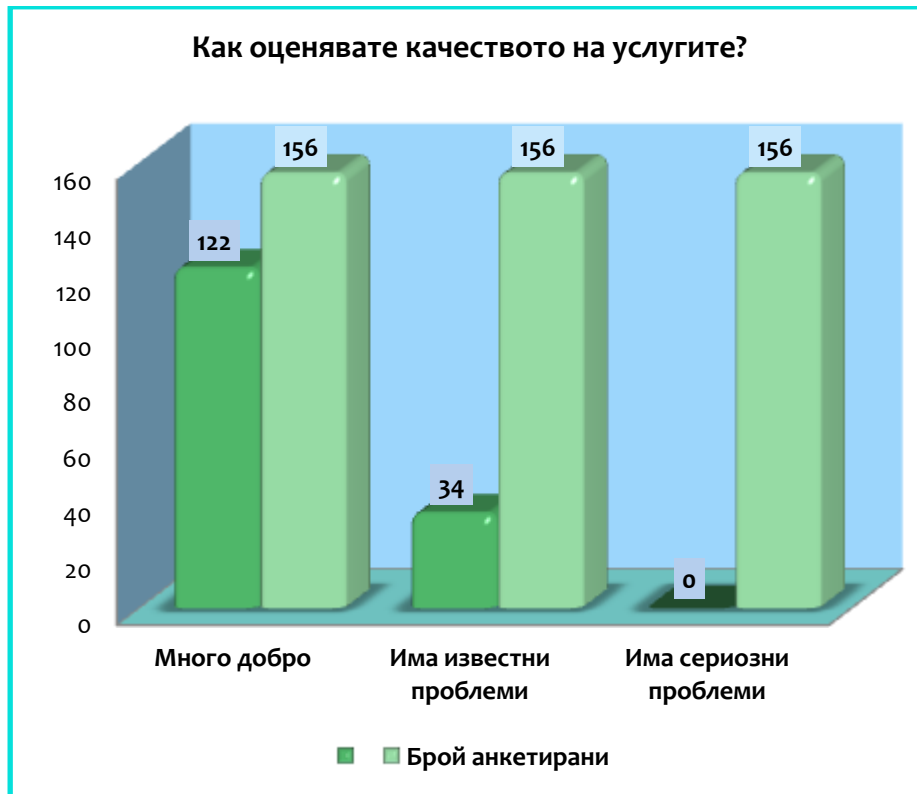
Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



Резултатите показва, че 44% от анкетираните смятат, че обслужването се нуждае от подобряване по отношение на количеството на предоставената информация, като при отделните общини се наблюдават различни проценти - при община Дългопол е 49% и е 22 класиран на първо място, а при Община Смядово е 39% и е класиран на второ място. На първо място с 43% анкетираните в Община Смядово са определили че, има нужда от подобряване на обслужването по отношение на достъпа до информация. Общо за двете общини на второ място с 37% е класирано предложението на промяна по отношение на достъпа до информация, следвано от предложението за подобряване на обслужването чрез промяна на отношението на служителите към потребителите с 12% и с 9% е предложението, свързано с обстановката, в която се предоставят услугите. Само 5% са отбелязали друго, като са посочили следните предложения:

- по бърза комуникация м/у отдели и звена;
- да се въведе електронно представяне на услугите;
- Нямам забележки;
- Добро.

ВЪПРОС №9



Качеството на предлаганите услуги е оценено с много висок резултат от 78% от всички анкетиращи. Това показва че, качеството на административните услуги в общините Дългопол и Смядово, отговаря на изискванията за добро административно обслужване. На второ място с 21 % са гражданите, които са посочили, че има известни проблеми при предоставянето на административните услуги. Това налага да се вземат мерки за подобряване на качеството на административното обслужване като се идентифицират съответните проблеми и се приложат мерки за преодоляването им.

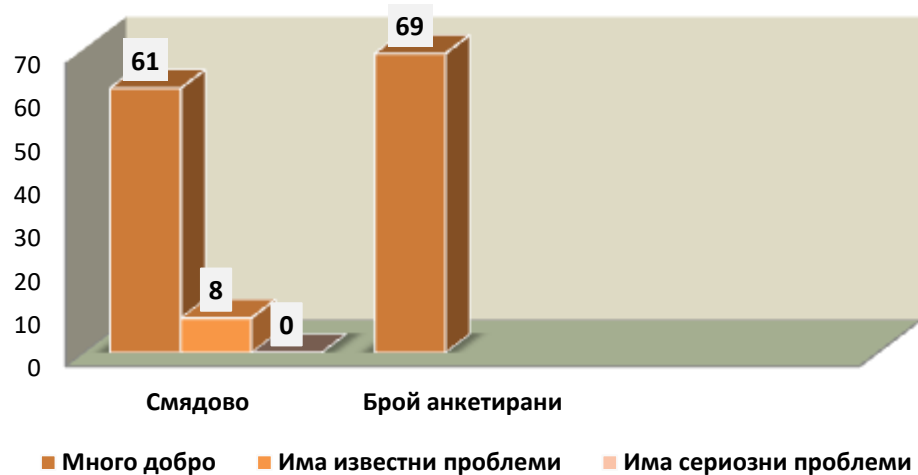
Дългопол





Качеството на предоставените услуги в Община Дългопол е оценено с 70% като много добро и с 30% с известни проблеми. Трябва да се отбележи, че никой от запитаните не е посочил че има сериозни проблеми. Въпреки високата оценка на качеството на услугите е налице необходимост от идентифициране на проблемите в предоставянето на административните услуги и прилагане на мерки за преодоляването им

Смядово



В община Смядово 88% от анкетираните са оценили качеството на услугите като много добро и едва 11% смятат, че има известни проблеми. Трябва да се отбележи, че никой от запитаните не е посочил че има сериозни проблеми. Също като в община Дългопол и в община Смядово никой от запитаните не е посочил, че има сериозни проблеми. Въпреки ниския процент на анкетираните, които са посочили, че има известни проблеми трябва да се идентифицират и да се приложат мерки за тяхното елиминиране.

ВЪПРОС №10



Обобщените резултати за двете общини показват висок процент (66%) на хората, които биха информирали ръководителя на звеното за административно обслужване, на второ място с 17% са хората, които няма да реагират, следвани от 14% от анкетираните, които биха реагирали по друг начин и много малък процент са хората, които ще се обърнат към медиите. Резултатите показват, че обществото не би се примерило при наличие на корупционна проява и би предприело конкретни действия. Това е показател, че са налице обществените нагласи за съдействие в борбата срещу корупцията.

ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ



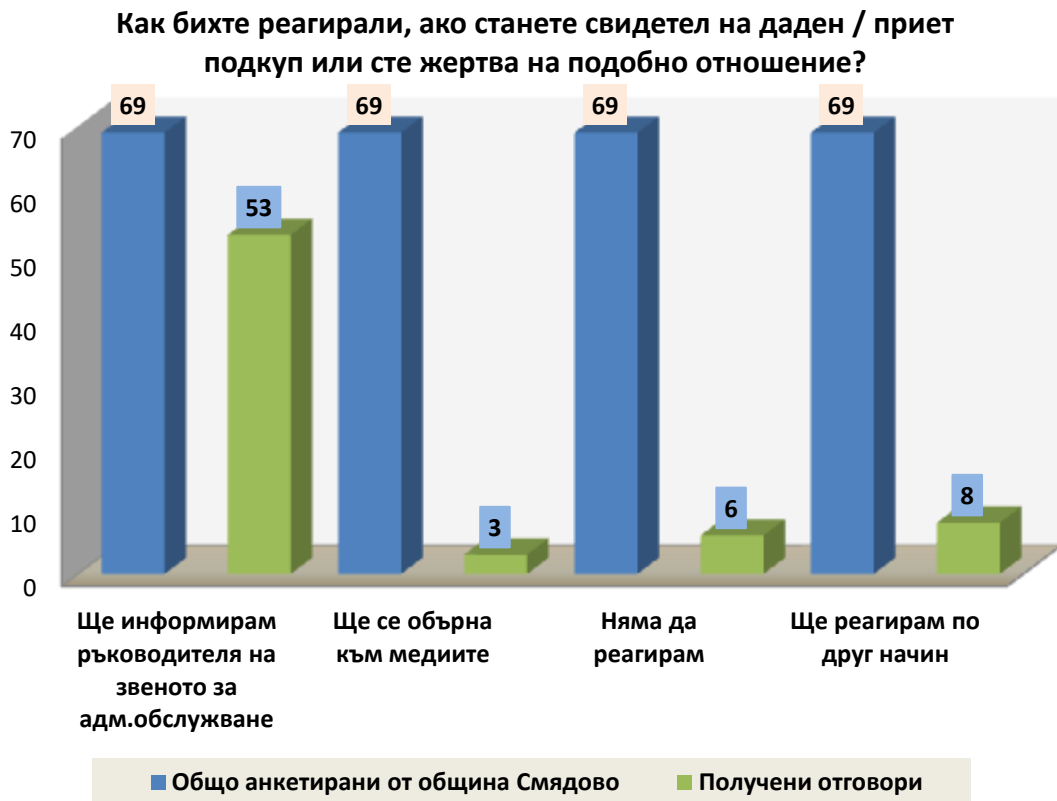
За Община Дългопол резултатите показват, че 57 % от запитаните биха информирали ръководителя на звеното за административно обслужване, на второ място с 24% са хората, които няма да реагират, следвани от 17% от анкетираните, които биха реагирали по друг



начин и много малък процент са хората, които ще се обърнат към медиите. Мнозинството от запитаните биха реагирали при наличие на корупционна проява.

ОБЩИНА СМЯДОВО

За Община Смядово резултатите показват, че 76 % от запитаните биха информирали ръководителя на звеното за административно обслужване, на второ място с 11% са хората, които биха реагирали по друг начин, следвани от 8% от анкетираните, които няма да реагират и едва 4% от запитаните ще се обърнат към медиите. Изключително висок процент от запитаните, които биха реагирали по някакъв начин при наличие на корупционна проява.



ВЪПРОС №11



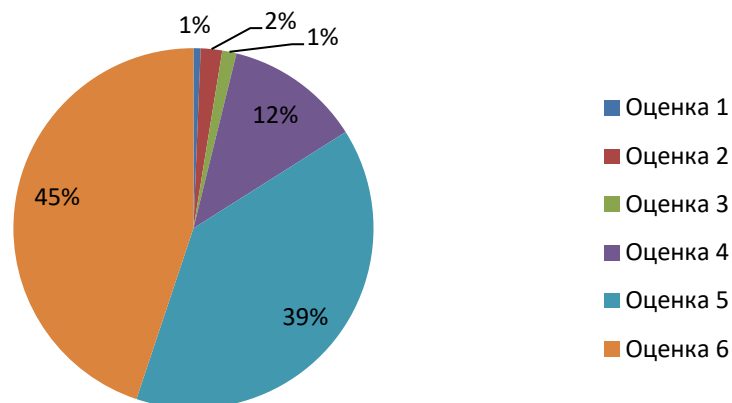
Обобщените резултати за двете общини показват, че 62% смятат, че приемните дни в администрацията са достатъчни. Отделно по общини процентът е подобен за Община Дългопол е 63%, за Община Смядово е 60%. На второ място с 27% са анкетираните, които немогат да преценят и са 11% смятат, че приемните дни са недостатъчни. Високият процент на положителните отговори показва, че приемните дни в администрациите са достатъчни.

ВЪПРОС №12

27

С този въпрос е дадена възможността да се направи оценка по шестобалната система за работата на Центъра за информация и услуги на гражданите и общинска администрация като цяло в двете общини.

Оценка на Центъра за информация и услуги на гражданите - общо



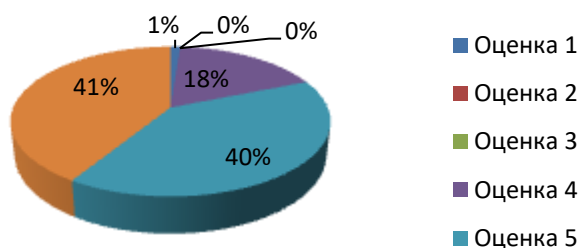


Съгласно обобщените резултати, 45% от лицата, попълнили анкетата, дават отлична оценка за обслужването от Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) в двете общини. С много добра оценка е оценена работата на ЦИУГ от 39% от анкетираните, а 12% са дали добра. Едва 4% от общия брой лица, попълнили анкетата, определят обслужването от Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) в двете общини като задоволително или по-скоро лошо.

ЗА ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ

Данните са аналогични на общите, като 41% от лицата, попълнили анкетата, дават отлична оценка за обслужването от Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) в двете общини. С много добра оценка е оценена работата на ЦИУГ от 40% от анкетираните, а 18% са дали добра оценка. Едва 1% от общия брой лица, попълнили анкетата на територията на Община Дългопол определят обслужването от Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) като задоволително или по-скоро лошо.

Центъра за информация и услуги на гражданите - Дългопол

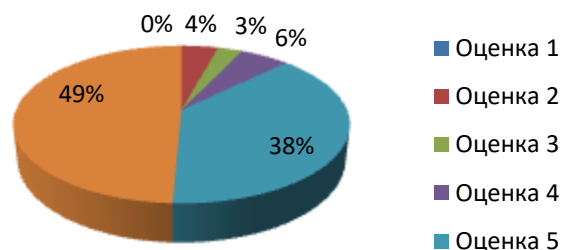


ЗА ОБЩИНА СМЯДОВО

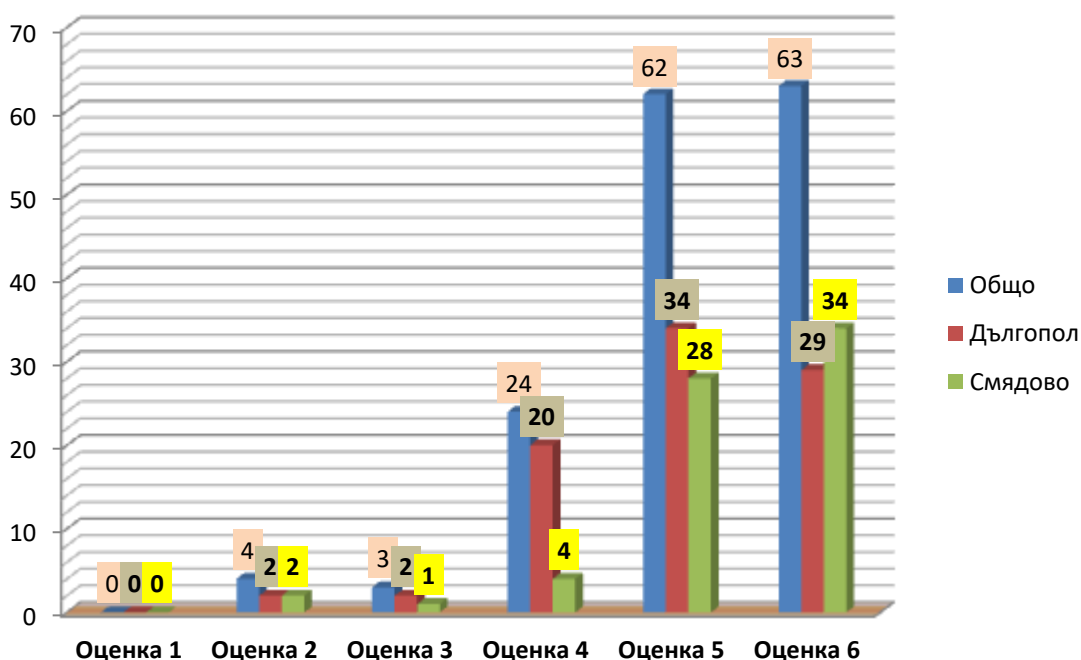
Резултатите показват 49% от лицата, попълнили анкетата, дават отлична оценка за обслужването от Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) в двете общини. С много добра оценка е оценена работата на ЦИУГ от 38% от анкетираните, а 6% са дали добра оценка. Със 7% от общия брой лица, попълнили анкетата на територията на Община Смядово определят обслужването от Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) като задоволително или по-скоро лошо.



Центъра за информация и услуги на гражданите - Смядово



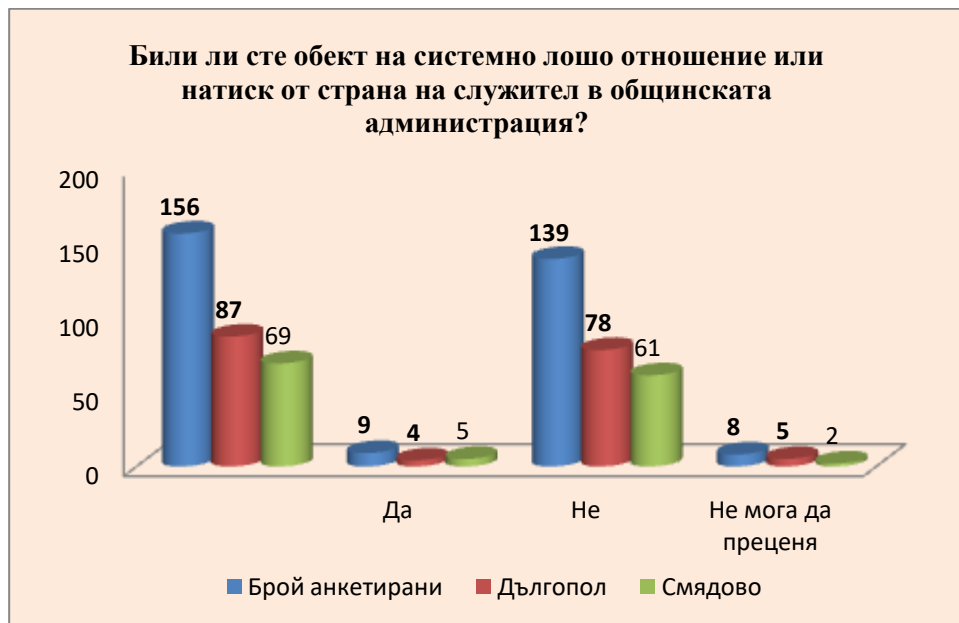
Оценка на Общинска администрация като цяло



Съгласно обобщените резултати в двете общини, 40% от лицата, попълнили анкетата, дават отлична оценка на общинска администрация като цяло. Конкретните данни за всяка община показват, че 33% от анкетираните в Община Дългопол поставят отлична оценка на работата на администрацията като цяло, а в община Смядово този процент достига до 49%. С много добра оценка е оценена работата на общинска администрация като цяло от 39% от анкетираните от двете общини, а за отделните общини оценяването с много висока оценка е съответно – 39% за община Дългопол и 40% за Община Смядово. Добра оценка са дали 15% от общо анкетираните, а за отделните общини данните показват 22% за община Дългопол и едва 5% за Община Смядово. Едва 2% от общия брой лица, попълнили анкетата, определят работата на общинските администрации като цяло като задоволителна или по-скоро лоша.

ВЪПРОС №13

Проект № BG05SFOP001-2.009-0124 „Умно гражданство“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Резултатите показват, че 89% от запитаните не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинска администрация, 5% са отговорили, че не могат да преценят и около 6% споделят, че е проявено лошо отношение от страна на служители. В община Дългопол 90% са споделили, че не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинска администрация, 6% са отговорили, че не могат да преценят и едва 4% споделят, че е проявено лошо отношение или натиск от страна на служители. Подобни са резултатите и в община Смядово - 88% са споделили, че не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинска администрация, 3% са отговорили, че не могат да преценят и 7% споделят, че са били на лошо отношение или натиск от страна на служители.

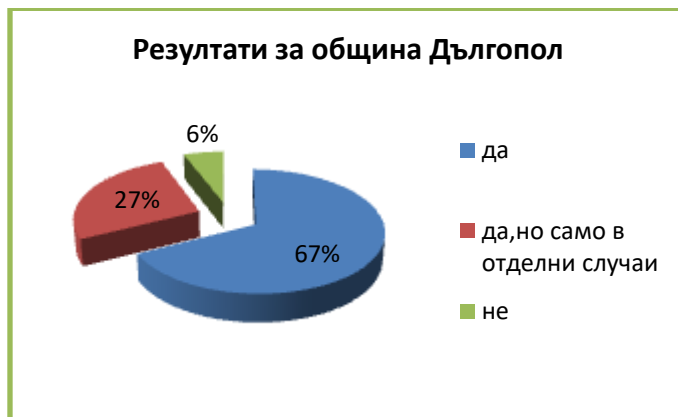
ВЪПРОС №14

Според Вас общинската администрация реагира ли своевременно и адекватно на подадените от гражданите жалби и сигнали?

Според 69% от анкетираните смятат, че общинските администрации реагират адекватно и своевременно на подадените от гражданите жалби и сигнали, 27% са отговори, че администрации реагират адекватно и своевременно на подадените от гражданите жалби и сигнали, но само в отделни случаи и едва 4% смятат, че администрациите не реагират своевременно и адекватно на жалбите и сигналите от гражданите. Високата оценка за работата на общинските администрации по жалбите и сигналите на гражданите показва, че се прилага системен подход за реакция в тези случаи и говори за висока степен на доверие на обществото



към органите на изпълнителната власт. Аналогични са резултатите в отделните общини, обект на проучването.





ВЪПРОС №15



Значителен процент от анкетиранияте в двете общини – 80% биха ползвали административни услуги по електронен път. Именно в тази насока трябва да работят общините, за да се повиши ефективността на предоставяните услуги, чрез въвеждането на качествено административно обслужване и развитие на електронното управление. На второ място с 10% от анкетиранияте са отговорили, че нежелаят да ползват административни услуги по електронен път и под 10% са гражданите, които не могат да преценят. Високият процент на желаещите да ползват административни услуги по електронен път определя тенденциите за развитието им. През последните години процесите на електронната идентичност и електронния подпис бързо се развиваха и усъвършенстваха. Съществено значение в използването на електронни услуги е наличието на универсална електронна идентичност на потребителите. В периода от 2001 г. до 2017 г. са приети редица нормативни актове и изменения във вече съществуващи такива, които регламентират легитимността при обмена на информация по електронен път и стимулират развитието на електронните административни услуги.

32

ВЪПРОС №16



Видно от обобщените резултати, значителна част от лицата, попълнили анкетата, се информират от дейността на общинските администрации чрез интернет страниците им (76%). На второ място е предоставянето на информацията по електронна поща (33%). Потвърждава се досегашната практика, че гражданите се интересуват за дейността на администрацията чрез информацията, поставена на информационните табла, като този начин за получаване на информация е посочен от 29% от анкетираните. Следва интересът от предоставяне на информация по телефона. Сравнително нисък е процентът на желаещите предоставянето на информацията да е по обикновената поща. В община Дългопол двама от анкетираните са посочили, че желаят информацията да им се предоставя чрез фейсбук.

ВЪПРОС №17

Как оценявате сайта на общината по отношение на визия, структура и намиране на информация?

На този въпрос анкетираните имат възможност да посочат повече от един отговор.



По-голямата част от потребителите в Община Дългопол, попълнили анкетата (57%) считат, че интернет страницата на общината е лесно достъпна, лесна за разбиране и търсене, добре е структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост. Много малка част от анкетираните (3%) мислят, че има какво още да се направи по визия, структура и намиране на информация в сайта на общината като са дадени конкретни предложения.

34

От община Дългопол са направени предложенията за:

- Да има възможност за електронно подаване на заявления;
- Да се публикува актуална информация;
- Всички новости по дадени закони да бъдат качени на сайта.



Резултатите от Община Смядово също показват, че голяма част от попълнили анкетата смятат, че интернет страницата на общината е по-лесно достъпна, лесна за разбиране и търсене, добре е структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост. Много малка част от анкетираните (6%) мислят, че има какво още да се направи по визия, структура и намиране на информация в сайта на общината като са дадени конкретни предложения.

35

От Община Смядово коментарите са основно за:

- Актуална информация;
- По добра визия;
- Нова страница, сайт.

Данните показват, че гражданите използват интернет сайтовете на двете общини като средства за получаване на информация и че използването им не им създава затруднения. Но имайки предвид направените предложения и коментари може да се помисли за обновяване на визията на интернет страниците на общините и особено в Община Смядово, за публикуването на актуална информация и за предоставяне на възможност за подаване на електронни заявления.

ВЪПРОС №18



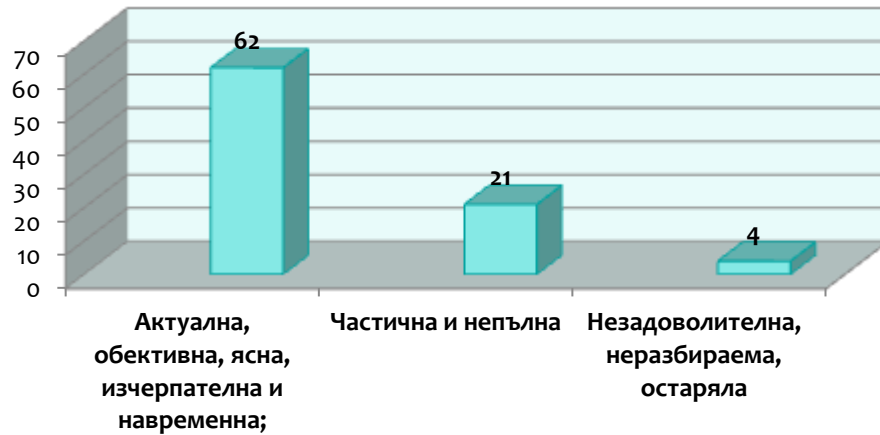
На този въпрос 75% от анкетираните оценяват предоставената информация чрез интернет страницата на администрации като актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна. Значително по-нисък е процентът (21%) на анкетираните, които оценяват информацията на интернет страниците на администрациите като частична и непълна и само 4% са отговорили, че информацията е незадоволителна, неразбираема, остаряла. Високата оценка за информацията, която се предоставя чрез интернет страниците на двете общини означава, че все повече хора отчитат удобството на съвременните технологии, както и времето, което се спестява чрез използване на информацията в удобно структурираните сайтове на общините Дългопол и Смядово.

36

Подобно е разпределението и по общини. В Община Дългопол 71% от анкетираните оценяват предоставената информация чрез интернет страницата на администрации като актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна. Значително по-нисък е процентът (24%) на анкетираните, които оценяват информацията на интернет страниците на администрациите като частична и непълна и само 5% са отговорили, че информацията е незадоволителна, неразбираема, остаряла.



Как бихте оценили предоставянето на информация и услуги, предлагани чрез страницата ни в интернет? Община Дългопол



Резултатите от проучването показват, че в Община Смядово 80% от запитаните смятат, че информацията, предоставена чрез интернет страницата на общината е актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна. Много по-нисък е процентът (17%) на анкетираните, които оценяват информацията на интернет страниците на администрациите като частична и непълна и само 3% са отговорили, че информацията е незадоволителна, неразбираема, остаряла. Това показва, че потребителите на услуги в Община Смядово разчитат на вярната и точна информация, публикувана на сайта на общината.

37

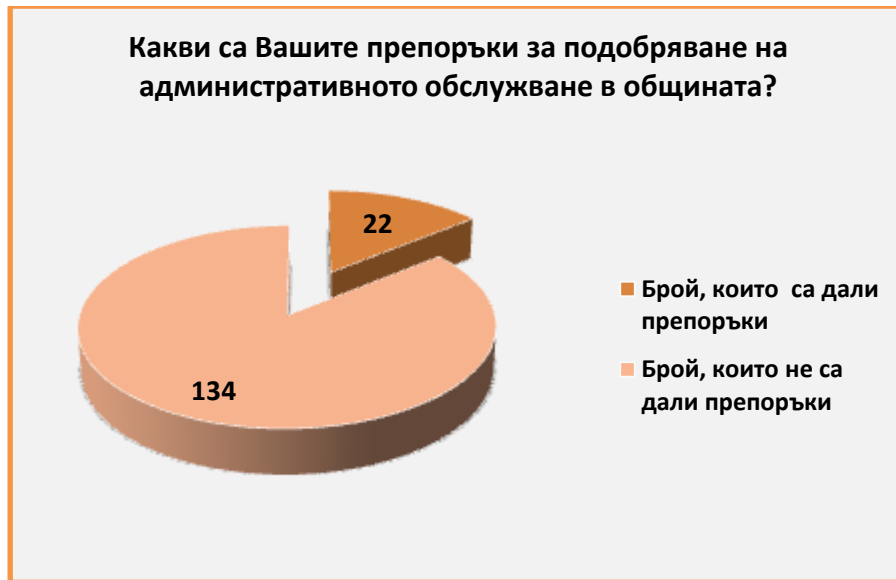
Как бихте оценили предоставянето на информация и услуги, предлагани чрез страницата ни в интернет? Община Смядово





ВЪПРОС №19

Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в общината?



С този въпрос е дадена възможност гражданите да изразят своето мнение извън зададените въпроси и да дадат препоръки за подобряване на административното обслужване. В комбинация с анонимността на анкетата е осигурена по-голяма свобода при изразяване на мнение от страна на потребителите на административни услуги. При преглед на резултатите става ясно, че едва 14% от анкетираните граждани в двете общини са изразили позиция във вид на коментар и препоръка.

Голяма част от направените коментари са относно доброто административно обслужване. Дадени са препоръки касаещи, по-бързо изпълнение на услугите, предоставянето им през целия ден, включително по време на почивка, лесен достъп до информация между отделите, за намаляване броя на служителите в определени отдели, изисквания към служителите по отношение образование, обучение по нормативната база и начина на предоставяне на информацията на достъпен език и предоставянето на електронни услуги.

ВЪПРОС №20



Обобщените резултати показват, че 71% от потребителите на административни услуги в двете общини смятат, че информацията за промени в нормативните документи на администрацията е ясна, точна и пълна. Според 24% от анкетираните считат, че информацията частично е неясна, неточна и непълна, а само 5% мислят, че информацията неясна, неточна и непълна. За община Дългопол резултатите, показват 66% от потребителите на административни услуги в двете общини са отговорили, че информацията за промени в нормативните документи на администрацията е ясна, точна и пълна, следвани от 29% от анкетираните, които определят информацията като частично неясна, неточна и непълна и 6% мислят, че информацията неясна, неточна и непълна. В Община Смядово цели 78% от потребителите на административни услуги са определили информацията за промени в нормативните документи на администрацията като ясна, точна и пълна, 19% мислят, че е частично неясна, неточна и непълна и едва 3% мислят, че информацията неясна, неточна и непълна.

3. Профили на отделните общини.

ОБЩИНА ДЪЛГОПОЛ

В проучването относно отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и нивото на удовлетвореност от предоставяните от община Дългопол услуги, както и



възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините за публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи се включиха 87 участника, разпределени в следните представителни групи:

- 53 граждани;
- 10 представители на бизнеса;
- 24 представители на институции.

Резултатите от проучването в Община Дългопол са следните:

➤ Наблюдава се удовлетвореност на гражданите от обслужването в Центъра за информация и услуги на гражданите (ЦИУГ) и от работата на администрацията като цяло. 90% от анкетирания споделят, че не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинската администрация. Според 67% от анкетирания общинската администрация реагира своевременно и адекватно на подадените от гражданите жалби и сигнали и определените приемни дни в администрацията са достатъчни.

➤ Голям процент от анкетирания – 82% заявяват, че получават необходимата информацията за услугите, извършвани от Община Дългопол.

➤ 67% от анкетирания споделят, че никога или рядко им се налага да посещават служителите от специализираните отдели, което е показател, че обслужването на принципа на „едно гише“ добре работи. Но останалите 33% от анкетирания са посочили, че винаги или често се налага да посещават служители от специализираните отдели, за да им бъде извършена услугата.

➤ Обслужването се нуждае от подобряване по отношение на количеството на предоставената информация смятат 49% от анкетирания, други 32% споделят, че трябва да се подобри обслужването по отношение на достъпа до информация, а останалите смятат, че промяната трябва да бъде в отношението на служителите към потребителите и в обстановката, в която се предоставят услугите. По-малко от 6% са отбелязали друго и са дали конкретни предложения за по-бърза комуникация между отдели и звена и за въвеждане на електронно представяне на услугите;

➤ При проява на корупция в общината голяма част от анкетирания биха уведомили ръководителя на звеното за административно обслужване.

➤ Болшинството от анкетирания високо оценяват интернет страницата на общината по отношение на структура и информация. Те смятат, че е добре структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост, достъпна е и е лесна за разбиране и търсене. Някои от



анкетиранияте са предложили на интернет страницата да има възможност за електронно подаване на заявления, да се публикува актуална информация и всички новости по дадени закони да бъдат публикувани на сайта на Община Дългопол. Значителна част от анкетиранияте (над 71%) смятат, че информацията, която се публикува в сайта на общината е актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна;

➤ Значителен е процентът на желаещите да ползват услуги по електронен път – над 83%. Предпочитаните канали за получаване на информация са: интернет страницата на общината с 75%, електронна поща – 33%, информационни табла – 31% и телефон – 28%.

➤ Високо е оценена работата на обслужващите служители 86 % от анкетиранияте изразяват положително мнение и определят отношението им, като компетентно, вежливо и внимателно, 13 % смятат, че знанията на служителите са недостатъчни и 6% определят поведението на служителите като пренебрежително.

➤ По отношение на качеството на обслужване, спазване на посочените срокове за изпълнение на услугите, компетентността на служителите и бързина на обслужване над 72% от анкетиранияте граждани дават положителна оценка

➤ Прави впечатление факта, че само малка част от потребителите на административни услуги са пожелали за изразят позиция относно административното обслужване в община Дългопол въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. В Община Дългопол 18 анкетирани граждани са направили коментар или препоръка, които касаят обслужването с общинска администрация. Това са:

- Полагат се усилия за подобряване на средата за административното обслужване;
- Услугите в общинска администрация са достъпни и ефективни;
- Да не се задържат преписки и заявления в отдел УТОС;
- Услугите, свързани със скици и визи да се изпълняват незабавно и да не се свързва с цената на услугата;
- Услугите за граждани да се предоставят през целия работен ден;
- Лесен достъп до информация между отделите, съкратени срокове за издаване на документи;
- Създадена възможност на работещи граждани да бъдат обслужени през време за почивка;
- Да се намали броят на служителите в отдел образование;
- Служителите да се отнасят по– вежливо с гражданите;



- Изисквания към служителите. Подбор на кандидатите за работа;
- Да се назначат още специалисти в центъра за обслужване на граждани;
- Да се обръща внимание на постъпилите жалби и да има положителен резултат, които да е справедлив;
- Да се обръща повече внимание на гражданите, да се обяснява на разбираем език;
- Да се назначават млади хора на работа с образование;
- Да има обучение и запознаване на административните служители с новостите на закони и наредби;
- Обслужването е отлично. Нямам препоръки
- Информационния център да работи без прекъсване и да се предоставят услуги по електронен път;
- Да се предоставят електронни услуги.

Резултатите от анкетното проучване, като цяло показват удовлетвореност от административното обслужване, от страна на гражданите. Получените препоръки са в посока съкращаване на сроковете на предоставяне на услугите, предоставянето им през целия работен ден и по електронен път, както и изисквания към служителите - да бъдат по-млади, по-образовани и по-вежливи.

ОБЩИНА СМЯДОВО

В анкетното проучването, проведено в Община Смядово относно отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса и нивото на удовлетвореност от предоставяните от общината услуги, както и възможността за ползване на електронни услуги, използване на сайтовете на общините за публикуване на актуална информация за промени в нормативните документи се включиха 69 участника, разпределени в следните представителни групи:

- 55 граждани;
- 10 представители на бизнеса;
- 4 представители на институции.

Резултатите от проучването в Община Смядово се обобщават в следното:

➤ По-голямата част от потребителите на административни услуги, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставянето на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Смядово. Мнението на анкетираните по отношение работата на



служителите и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като 51% са оценили работата на служителите в центъра за информация и услуги на гражданите като отлично, 39% - много добро, 6% - добро, и едва 4% като задоволително. Като цяло работата на общинска администрация високо е оценена от анкетиранияте и е със същите проценти както са оценени служителите на центъра за информация и услуги. Над 60% от запитаните смятат, че приемните дни в община Смядово са достатъчни.

➤ Според 88% от анкетиранияте напълно получават необходимата информация и сроковете, в които се изготвят документите напълно ги удовлетворяват. Мнозина смятат, че служителите, които ги обслужват са компетентни, отнасят се вежливо и внимателно. Само 8% от анкетиранияте смятат, че знанията на служителите, които ги обслужват са недостатъчни.

➤ Предпочитаните и най-често използвани услуги от гражданите отговорили на анкетата са: 75,36% посещават общината, за да заплатят такса или данък; 44,92% за да ползват услуга по гражданско състояние; 21,7% - услуги по устройство на територията; 10,1% - услуги, свързани с извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) и само 7,2% - за да внесат писмено предложение, жалба или друг документ.

➤ Анкетните резултати показват, че 20% никога не са посещавали служителите от специализираните отдели, за да им бъде извършена услугата, на 45% се е налагало рядко, 16% често използват тази възможност за консултации, а 19% се възползват винаги.

➤ По отношение на обслужването, гражданите считат, че подобрене е необходимо в следните аспекти:

- Достъп до информация – 43 %;
- Количество на предоставена информация – 39 %,
- Отношението на служителите към потребителите на административните услуги - 10%
- Обстановката, в която се предоставят услуги – 3%
- друго - 4 %

➤ При наличие на корупционна проява 77% от запитаните заявяват, че ще информират ръководителя на звеното за административно обслужване, други 11% ще реагират по друг начин, 8% няма да реагират и едва 4% ще се обърнат към медиите.



➤ Висок е процентът на споделилите (над 60%), че не са били обект на системно лошо отношение или натиск от страна на служител в общинската администрация, 70% смятат, че общинската администрация реагира своевременно и адекватно на подадените от гражданите жалби и сигнали, а 27% смята, че служителите от администрацията реагират само в отделни случаи;

➤ Проучването в Община Смядово показва, че 75% от гражданите желаят да ползват административни услуги по електронен път. Като подходящи канали за получаване на информация определят 78% чрез интернет страницата на общината, следват желаещите да получават информация по електронна поща, чрез информационното табло, телефона и много малък процент желаят да получават информация по обикновената поща. Висок процент от запитаните – 79% смятат, че информация и услуги, предлагани чрез интернет страницата на общината е актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна. Същия процент смятат, че общинска администрация предоставя ясна, точна и пълна информация за промените в нормативните документи на администрацията.

➤ Високо е оценена визията и структурата на сайта на общината, като 49 участници в анкетирването са споделили, че страницата е по-лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене, според 43 граждани страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея с подходяща скорост, само 6% от анкетирваните смятат, че има както още да се подобри.

➤ Сравнително малко са гражданите изразили някакво мнение в Община Смядово едва 4 потребители на административни услуги са се възползвали от възможността да напишат своето мнение, предложение или препоръка. Направените коментари или препоръки са:

- Административното обслужване е на ниво;
- Обслужването е на ниво;
- Повече усмивки.
- Да се назначават професионалисти.

Коментарите по отношение на административното обслужване показват, че гражданите са доволни от обслужването. Препоръките са основно за усмихнати и професионално подготвени служители. Няма препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

Резултатите от проведеното проучване показват, че посетителите на Община Смядово дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.



Резултатите от анкетата най-общо показват позитивно отношение и удовлетвореност от административното обслужване от страна на гражданите в двете общини – Дългопол и Смядово, а препоръките за подобряване на административното обслужване са в посока по-добра организация на работното време и експедитивността на извършване на услугите в тяхната цялост в община Дългопол, предоставяне на електронни услуги и изисквания към служителите и в двете общини.

III. ИЗВОДИ

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 общините Дългопол и Смядово.

Видно от анализа на резултатите могат да бъдат направени следните изводи:

1. Като цяло потребителите участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрациите, свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на общините Дългопол и Смядово по предоставяне на услуги и информация за гражданите и бизнеса, като най-голям е дялът на потребители, които оценяват обслужването като „отлично“ и „много добро“.

2. Участниците в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставянето на съответната им услуга.

3. Съществена част от добрата организация по административното обслужване е създаването на подходящи условия за работата като цяло, както за заявителите на услуги, така и за обслужващите ги служители.

4. По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата, считат, че информацията, която се публикува на интернет страниците на общините Дългопол и Смядово е актуална, ясна, полезна и лесно откриваема.

5. Предпочитаните канали за предоставяне на информация са интернет страницата на общината и по електронна поща.

6. И двете общини е идентифициран висок интерес към ползването на административни услуги по електронен път.

7. Според анкетираните, служителите, обслужващи Центъра за услуги и информация на гражданите в общините Дългопол и Смядово, са напълно готови да отговорят на очакванията



и въпросите на гражданите и подхождат професионално към техните нужди. Проучването показва, че служителите са компетентни, вежливи, внимателни и отзивчиви.

8. Преобладаващ процент от анкетираните граждани изразяват удовлетвореност от качеството на предлаганите услуги, изразяващо се в бързо обслужване, изготвяне на заявените документи в срок. Различните мнения и препоръки са особено важни и ще бъдат взети под внимание при предприемане на действия по подобряване дейността на администрацията в сферата на предлаганите услуги.

В края на настоящия анализ нека обобщим, че проучването изпълни основната си цел – измерване ниво на удовлетвореност, ползване на електронни услуги и използване на информацията от сайтовете на общините във връзка с промени в нормативните документи. Установи се високо оценяване от страна на гражданите за професионалната подготовка на служителите на общините Дългопол и Смядово, тяхната комуникативност и позитивна нагласа при служебен контакт. Същата тенденция се забелязва и при обобщаване нивото на информираност на гражданите и нагласата им за ползване на административни услуги по електронен път. Администрациите на двете общини спазват стандартите за добро административно обслужване и се стремят да оказват в максимална степен съдействие на ползвателите на административни услуги.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резултатите и изводите от изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги от администрациите на общините Дългопол и Смядово дават висока оценка за качеството на предлаганите административни услуги. Въпреки, че не е представително, дава достатъчно информация и поставя ясни акценти, които очертават политиката в тази важна сфера на управлението. На базата на получената информация са формулирани постиженията и проблемите, които дават насока за бъдещата работа на ръководството и администрацията в двете общини за подобряване на административното обслужване според високите европейски критерии.