



АНАЛИЗ НА АНКЕТАТА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Публикувано на: сряда, 12 ноември 2014

Валидно до:

Анализът обхваща периода 01.07.2013 г. до 31.12.2013 г.

Регистрирани са общо 8 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги. Няма подадени по интернет карти. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 9 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

За провеждане на проучването се използва метода "Анкетирание на мястото на получаване на услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на електронна анкетна карта в сайта на общината.

I. Преглед на резултатите

Първи въпрос: **Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Бургас?** - 8 отговора:

- повече от 5 пъти - 3 отговора;
- между 1 и 5 пъти - 1 отговор;
- 1 път - 4 отговора



Втори въпрос: **Кои места за обслужване сте посещавали?** - 8 отговора:

- Център за обслужване на гражданите /ЦАО/ - 6 отговора;
- Териториална дирекция - 2 отговора

Трети въпрос: **За какви услуги най-често сте посещавали Община Бургас?** - 8 отговора:

- по гражданско състояние /ГРАО/ - 5 отговора;
- стопански дейности /СД/ - 1 отговор;
- устройство на територията и строителство /УТС/ - 1 отговор;
- предложение, жалба или друг документ /ЦАО/ - 1 отговор;



Четвърти въпрос: **В каква степен получавате нужната Ви информация?** - 8 отговора:

- напълно - 6 отговора;
- отчасти - 1 отговор;
- не получавам - 1 отговор

Пети въпрос: **Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?** - 8 отговора:

- напълно - 6 отговора;
- отчасти - 1 отговор;
- не ме удовлетворяват - 1 отговор



Шести въпрос: **Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?** - 8 отговора

Компетентност:

- компетентни- 6 отговора;
- недостатъчни знания - 2 отговора;

Отношение към гражданите:

- вежливо - 5 отговора;
- внимателно - 2 отговора;
- пренебрежително - 1 отговор



Седми въпрос: **Налага ли се да посещавате служители от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?** - 8 отговора

- рядко - 5 отговора;
- никога - 3 отговора.

Осми въпрос: **Къде според Вас е най-добре да се извършва обслужването?** - 8 отговора

- в специализирана зала - 3 отговора;
- по работните места на служителите - 2 отговора;
- чрез интернет - 3 отговора



Девети въпрос: **Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?** - 8 отговора

- достъп до информация - 2 отговора;
- отношението на служителите към Вас - 1 отговор;
- обстановката, в която се предоставят услуги - 4 отговора;
- нямам забележки - 1 отговор.

Десети въпрос: **Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Бургас?** - 8 отговора

- няма препоръки - 5 отговора;
- нова зала с места за изчакване - 2 отговора;
- възможност за заявяване на документи по интернет - 1 отговор.

II. Обобщение на резултатите

През второто шестмесечие на годината се наблюдава незадоволителна активност от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри. Няма подадени чрез интернет анкети, което не кореспондира с желанието за предоставяне на административни услуги по интернет.

От направения преглед на резултатите се вижда, че процентът посещаемост в Центъра за административно обслужване отново е в пъти по-висок в сравнение с Териториалните дирекции. Отново голяма част от клиентите смятат за необходимо подобряването на обстановката, в която се осъществява административното обслужване.

Най-често гражданите ползват услугите по гражданска регистрация и гражданско състояние, следвани от "Устройство на територията и строителство", което е свързано и с високия процент удовлетвореност в сроковете по предоставяне на услуги. /Услугите в ГРАО - се предоставят веднага/.

Минимален е процентът на неудовлетворени от административното обслужването граждани. Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените



услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите.

III. Мерки за подобряване

1. Основен ремонт и реорганизация на работата на Центъра за административно обслужване.
2. Въвеждане на повече електронни услуги.



Община Бургас
официален уеб сайт

8000 Бургас, ул.

"Александровска" 26

Единен номер за сигнали: *5656

Горещи телефони:

[056 841 560](tel:056841560); [0885 009670](tel:0885009670); [056 843 891](tel:056843891);

Можете да натиснете върху номера за безплатно обаждане факс: 056 841314

e-mail: obshtina@burgas.bg

- [Строителство, инвестиции и регионално развитие](#)
- [Стратегическо развитие, международно сътрудничество и дигитализация](#)
- [Финанси, бюджет и икономика](#)
- [Образование](#)
- [Култура](#)

- [Превенции и младежки политики](#)
- [Здравеопазване и социални дейности](#)
- [Околна среда](#)
- [Туризм и спорт](#)



```
(function() { var dg_scr = document.createElement('script'); dg_scr.type = 'text/javascript'; dg_scr.async = true; dg_scr.src = (('https:' == document.location.protocol) ? 'https://' : 'http://') + 'track.freecallinc.com/freecall.js'; dg_scr.onload = function(){ try { deskGod.track(5513, 5385); } catch(err){ } }; var s = document.getElementsByTagName('script')[0]; s.parentNode.insertBefore(dg_scr, s); })();
```