

I. ВЪВЕДЕНИЕ – ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНАТА АНКЕТА.

Реализираното проучване има за основна цел, въз основа на дадените отговори, да адаптира своята дейност и работа с гражданите към устойчиво подобряване качеството на обслужване чрез използване на съвременни информационни технологии, с мотивирани и динамични служители за постигане на високо качество при изпълнение на предоставяните услуги.

Анализът обхваща периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г.

Цели се, след анализ на анкетата, да се предприемат действия, с които да се улеснят гражданите по отношение получаването на информация за различните административни услуги, които изпълнява районната администрация и техните срокове. Важно заключение от проучването е да се получи информация от потребителите на услуги, до колко те са удовлетворени от обслужването и, какви са техните мнения и препоръки за посоката, в която трябва да работи общинската администрация за постигане на приоритетни цели, а именно – мотивация на служителите, съвременно, бързо и качествено обслужване, и отлични резултати при обратната връзка с гражданите.

II. Въпроси и схеми към тях:

Въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани.

Анкетната карта съдържа 11 /единадесет/ въпроса и поле, в което потребителят може да даде своите мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване.

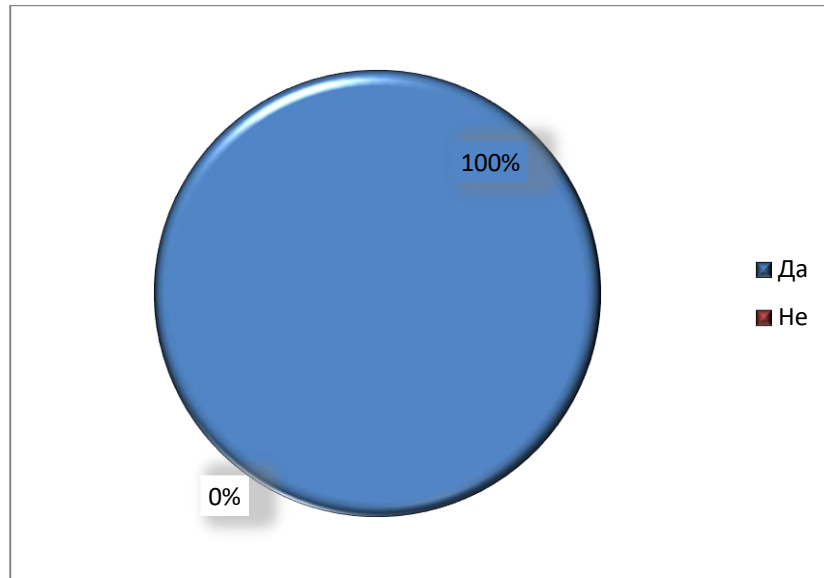
Попълнените анкетни карти са анонимни.

Всеки от въпросите има за цел да изпълни конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност на гражданите, що се отнася до контакта и работата с районната администрация.

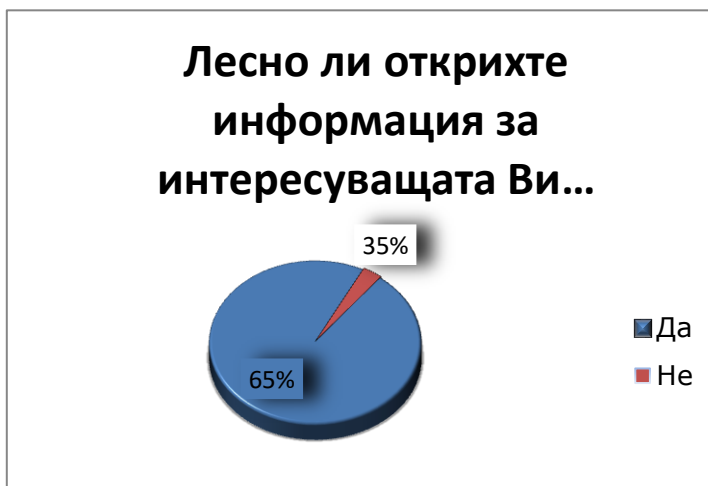
III. ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ, НАПРАВЕНО ОТ – РАЙОН „АСПРУХОВО“, ОБЩИНА ВАРНА ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023г. – 31.12.2023г.

**НА ТЕМА „ УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РАЙОН „АСПРУХОВО“, ОБЩИНА
ВАРНА**

Първи въпрос: **Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?**

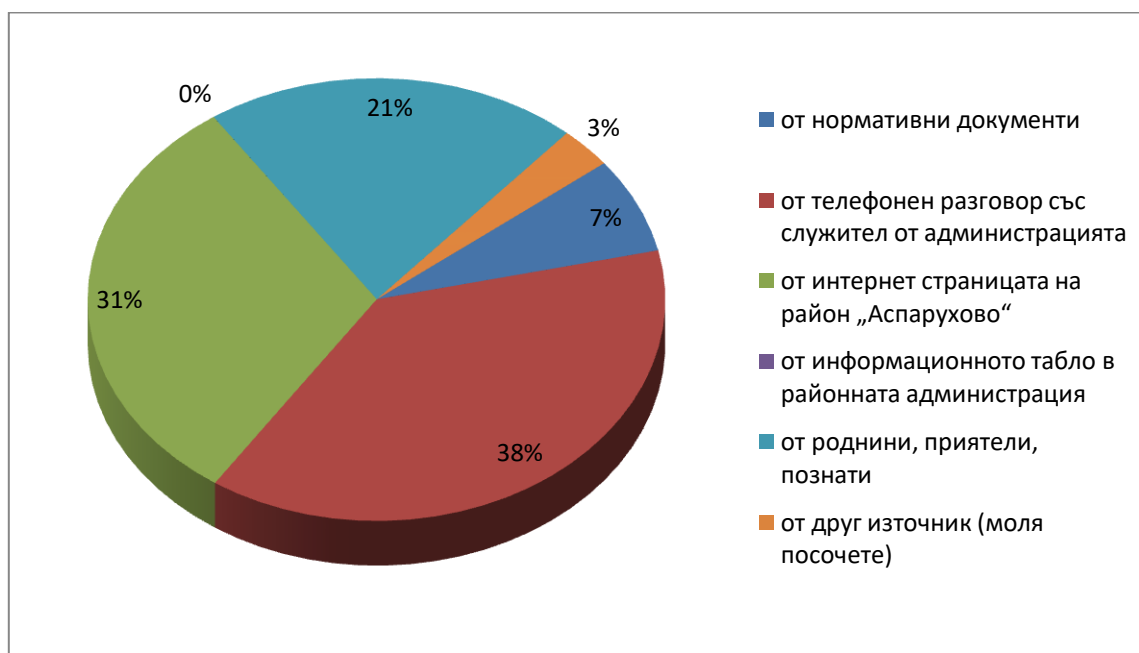


Втори въпрос: **Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?**



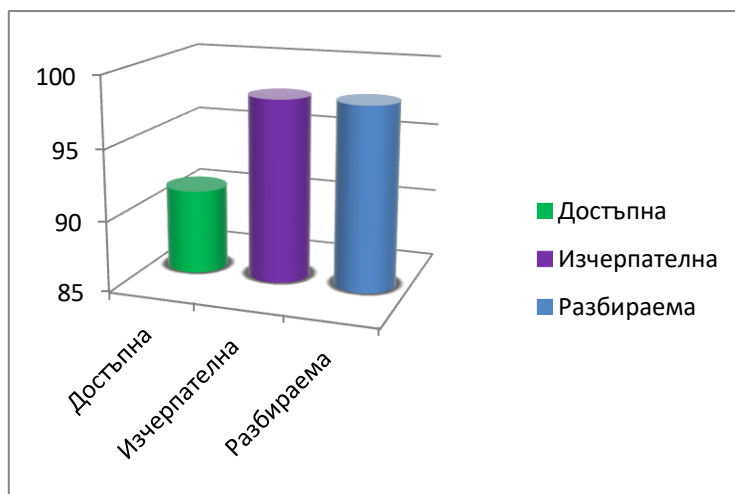
Трети въпрос: **Откъде получихте първоначална информация за извършваните от районната администрация услуги?**

- от нормативни документи - 7%
- от телефонен разговор със служител от администрацията - 38%
- от интернет страницата на район „Аспарухово“ – 31%
- от информационното табло в районната администрация - 0%
- от роднини, приятели, познати - 21%
- от друг източник (моля посочете) – 3 % /други интернет сайтове/



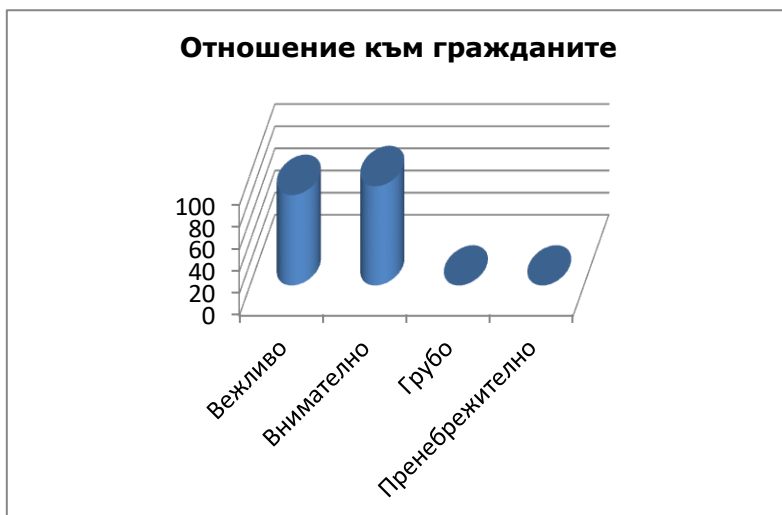
Четвърти въпрос: **Информацията, която получихте от служителите на район „Аспарухово“ е?**

- Достъпна - 91%
- Изчерпателна - 98%
- Разбираема – 98%



Пети въпрос: **Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на:**

- Компетентност
- Отношение към гражданите



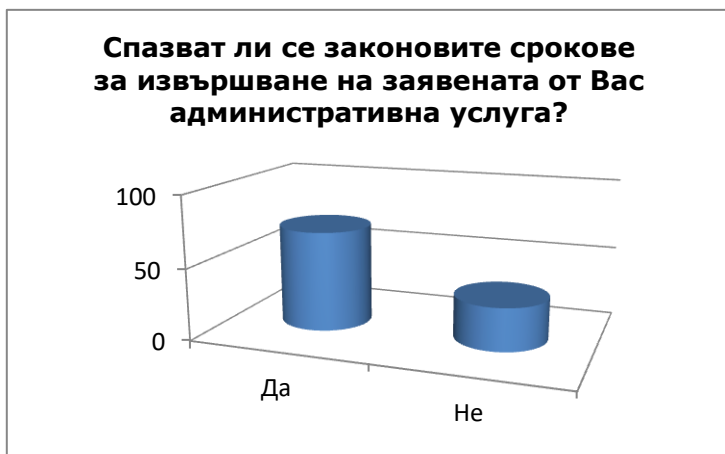
Шести въпрос: **Ако въпросът не е бил от компетентността на служителя от деловодството, бяхте ли насочени към съответен експерт от районната администрация?**

- Да – 100%;
- Не – 0%;



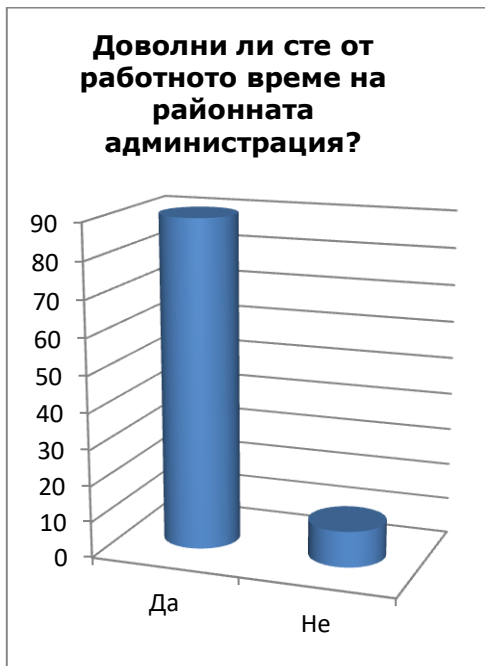
Седми въпрос: **Спазват ли се законите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?**

- Да – 70%;
- Не – 30%;
-



Осми въпрос: **Доволни ли сте от работното време на районната администрация?**

- Да – 90%;
- Не – 10%;
-



Девети въпрос: **Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас?**

- интернет страницата на район „Аспарухово“ – 70%;
- електронна поща - 15%;
- обикновена поща - 0%;
- телефон - 10%;
- информационни табла – 5%;
- друго – 0%;



Десети въпрос: **Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?**

- ще информирам Кмета на район "Аспарухово" – 0%;
- ще се обърна към друг компетентен орган –100%;
- няма да реагирам –0%;



Единадесети въпрос: **За самите Вас:**

- **Вие сте?**
 - Мъж - 33%;
 - Жена - 67%



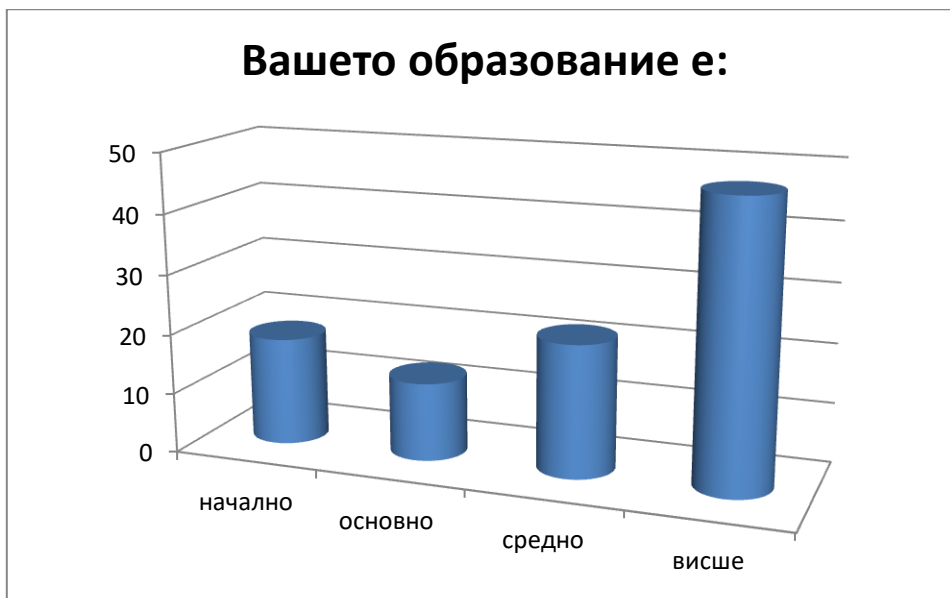
• **На колко години сте?**

- до 25 г. - 28%;
- от 25 до 40 г. - 33%;
- от 41 до 55 г. - 67%;
- над 55 г. - 50%;



• **Вашето образование е:**

- начално - 34%;
- основно - 0%;
- средно - 33%;
- висше - 33%;



IV. РЕЗЮМЕ И ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ. МНЕНИЯ.

В стремежа си да дадем възможност на гражданите да изразят личното си мнение и извън зададените въпроси, то в самия край на анкетната карта е оставено поле и за коментари, въпроси и препоръки към работата на Район „Аспарухово“ – Община Варна. В комбинация с анонимността на анкетата, те дават възможност за по-голяма свобода при изразяване на мнение от страна на потребителите на административни услуги. 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 на високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги и обслужването от страна на служителите в районната администрация. Наблюдава се нарастване с още по-висок процент от попълнените анкетата, да използват електронни методи за осведомяване и набавяне на необходимата информация.

V. МЕРКИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ.

Във връзка със степента на удовлетвореност от нивото на обслужване е необходимо най – вече да се подобрят:

- сроковете за изготвяне на документи;
- предоставяне на повече електронни услуги;