**Обобщени данни за удовлетвореността на населението относно АДМИНИСТРАТИВНОТО обслужване**

ОБЩИНА ГАБРОВО е въвела процеси за наблюдение, измерване, анализ и подобряване за:

* доказване на съответствието на извършваните услуги с изискванията на клиентите и тези от действащата нормативна уредба в страната;
* осигуряване на съответствие на СУКСИ с изискванията на БДС EN ISO 9001:2015;

В Община Габрово е създаден механизъм за набиране и анализ на информация за удовлетвореността или неудовлетвореността на гражданите. Постъпилата информация чрез анкетиране, жалби или сигнали от гражданите се анализира, в резултат на което се определят мерки за подобрение на процесите.

Изходните характеристики на всеки вид извършена услуга се оценяват чрез краен контрол /задоволство или неудовлетворение/ от страна на потребителя – гражданин или юридическо лице.

Положителната оценка на потребителите на административни услуги – граждани и представители на бизнеса е показател за реализиране на по-добро обслужване – една от основните цели на Общинска администрация – Габрово. Осъщественото проучване доказва все по-високата ефективност на работа на администрацията и добрата комуникация между служители и граждани.

От 2013 г. в Община Габрова се въведе **електронно анкетиране** на гражданите чрез уеб-сайта на Община Габрово.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Р Е З У Л Т А Т И**  **от проучване удовлетвореността на потребителите по отношение на предоставяните административни услуги в Община Габрово през 2018 година** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | |
|  |  | | | |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |  | | **Гласове** | | | | **Процент** | |  | | |  | |  |  |
| **Служителите са коректни и отзивчиви, и отчитат специфичните нужди на администрацията** | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 10 | | 48% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 10 | | 48% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не мога да преценя | | 1 | | 4% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | |  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **При осъществяване на служебен контакт, служителите проявяват ли достатъчно отзивчивост** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 10 | | 48% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 10 | | 48% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не мога да преценя | | 1 | | 4% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| **Срещате ли подкрепа и разбиране при излагане на Вашите проблеми и нужди** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 9 | | 43% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 12 | | 57% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не мога да преценя | | 0 | | 0% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| **Смятате ли, че служителите на Община Габрово са професионално добре подготвени** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 8 | | 38% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 10 | | 48% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не мога да преценя | | 3 | | 14% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| **Смятате ли, че служителите от Центъра за информация и услуги на гражданите са професионално добре подготвени** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 11 | | 52% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 5 | | 24% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не мога да преценя | | 5 | | 24% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| **Как бихте оценили участието Ви в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Габрово, касаещи административното обслужване** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | имаме възможност да участваме в процеса; | | 4 | | 19% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | участието е по-скоро формално; | | 15 | | 71% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | нашите препоръки се вземат под внимание; | | 2 | | 10% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| **Каква е Вашата оценка за изпълнение на дейността на Община Габрово** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | отлична | | 6 | | 29% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | добра | | 6 | | 29% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | негативна | | 3 | | 14% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не мога да преценя | | 1 | | 4% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | смятам, че е необходима промяна | | 5 | | 24% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | (моля предложете в каква област или дейност) | | 0 | | 0% | | | |  | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | | |  | | |  | |  |  |
| **Смятате ли, че Община Габрово използва всички налични средства и канали, за да Ви информира своевременно за формулираните политики, проекти и мерки в областта на административното обслужване, както и въвеждането на нови или промяната на вече извършвани административни услуги** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | своевременно получаваме информация | | 8 | | 38% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не винаги ни информират | | 9 | | 43% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не получаваме информация | | 4 | | 19% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | |  | |  |  |
| **От къде получихте първоначална информация за използваната от Вас административна услуга** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | от нормативни документи | | 6 | | 29% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | от телефонни разговори със служители от администрацията | | 2 | | 10% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | от интернет страницата на Община Габрово | | 6 | | 29% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | от познати | | 4 | | 19% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | от други източници | | 3 | | 13% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | |  | |  |  |
| **Спазиха ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас услуга** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 14 | | 67% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 7 | | 33% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | |  | |  |  |
| **Кой е предпочитаният от Вас начин за плащане** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | в брой | | 14 | | 67% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | по банков път | | 5 | | 23% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | чрез електронно банкиране или ePay | | 2 | | 10% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | |  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | | |  |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Ако услугата Ви бъде предоставена в рамките на работния ден (четири часа от подаване на искането), бихте ли заплатили няколко пъти по-висока такса** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 12 | | 57% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 9 | | 43% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | |  | |  |  |
| **За избрания от Вас отговор на предходния въпрос, моля посочете, колко често бихте се възползвали от тази възможност** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | винаги | | 7 | | 35% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | често | | 8 | | 40% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | рядко | | 1 | | 6% | | |  | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | | само при необходимост | | 4 | | 19% | | |  | | | |  | |  |  |
|  |  | | | |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Как оценявате сайта на Община Габрово по отношение на визия, структура и намиране на информация** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея и с подходяща скорост? | | 8 | | 40% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | страницата е лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене? | | 8 | | 40% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | има какво още да се направи (моля предложете какво според Вас трябва да се промени) | | 4 | | 20% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | | |  |  |  |
| **Как оценявате информацията, публикувана на интернет страницата на Община Габрово** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна | | 11 | | 53% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | частична и непълна | | 7 | | 33% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | незадоволителна, неразбираема, остаряла | | 3 | | 14% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | | |  |  |  |
| **Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | да | | 19 | | 90% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | | не | | 2 | | 10% | | |  | | | | |  |  |  |
|  | | | | | | | |  | |  | |  | | |  | | | | |  |  |  |
|  |  |  | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |