



# ОБЩИНА КУБРАТ

---

## ПРОТОКОЛ №2 / 28.12.2010 г.

### АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА ИНФОРМАЦИЯТА ОТ КЛИЕНТИТЕ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – ГР. КУБРАТ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2010 г. – 28.12.2010 г.

Със Заповед №689 от 22.07.2009 г. на кмета на община Кубрат е сформирана комисия в състав:

Председател: Бюлент Дахилов – директор на дирекция „АПИО“  
Членове: 1. Мариана Николова – младши юриконсулт  
2. Бахтишен Ахмедова – старши експерт „ППР“.

Съгласно чл. 6, ал. 1 от приетата Процедура Антикоруption на Община Кубрат, комисията ежеседмично отваря и разглежда постъпили сигнали за корупция в специално разположени за тази цел кутии на информационното табло във фойето на Общинска администрация, както и на електронната поща за корупция – [corruption@kubrat.bg](mailto:corruption@kubrat.bg).

Съгласно чл. 6, ал. 4 от гореспоменатата Процедура, комисията изготвя протокол, в който се описват постъпилите сигнали за корупция или липсата на такива.

За периода 01.01.2010 г. – 28.12.2010 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

За същия период са регистрирани общо 12 /дванадесет/ броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги.

#### **I. Анализ на анкетирането.**

Анкетирането е проведено в дните от 01.01.2010 г. до 28.12.2010 г. сред клиентите на Общинска администрация гр.Кубрат. За тях картите са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори.

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.

Анкетната карта съдържа 8 въпроса и поле за препоръки и предложения:

**Въпрос 1. Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Кубрат?**

повече от 5 пъти  между 1 и 5 пъти  1 път  идвам за първи път

**Въпрос 2. За какви услуги най-често сте посещавали Община Кубрат?**

- По гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.)
- Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид)
- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други)
- Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ
- Да платите дадена такса

**Въпрос 3. В каква степен получавате нужната Ви информация?**

Напълно  Отчасти  Не получавам

**Въпрос 4. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?**

Напълно  Отчасти  Слабо  Не ме удовлетворяват

**Въпрос 5. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?**

*а) Компетентност*

Компетентни  Има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност   
Не са компетентни

*б) Отношение към гражданите*

Вежливо  Внимателно  Грубо  Пренебрежително

**Въпрос 6. Налага ли се да посещавате служители от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?**

Да, винаги  Често  Рядко  Никога

Моля, уточнете в кои отдели .....

**Въпрос 7. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**

Достъп до информация  Количество на предоставена информация   
Отношението на служителите към Вас  Обстановката, в която се предоставят услуги   
Друго (моля, посочете) .....

**Въпрос 8. Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на даден / приет подкуп или сте жертва на подобно отношение?**

Ще информирам Ръководителя на звеното за административно обслужване   
Ще се обърна към медиите  Няма да реагирам  Ще реагирам по друг начин

**Въпрос 9. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Кубрат**

---

---

## II. Преглед на резултатите.

1. Попълнени са 12 броя анкетни карти, които са номерирани от №1 до №12.
2. Резултати:

- **Първи въпрос – 12 отговора:**

- Повече от 5 пъти – 7 отговора;
- Между 1 и 5 пъти – 4 отговора;
- 1 път – 1 отговор;



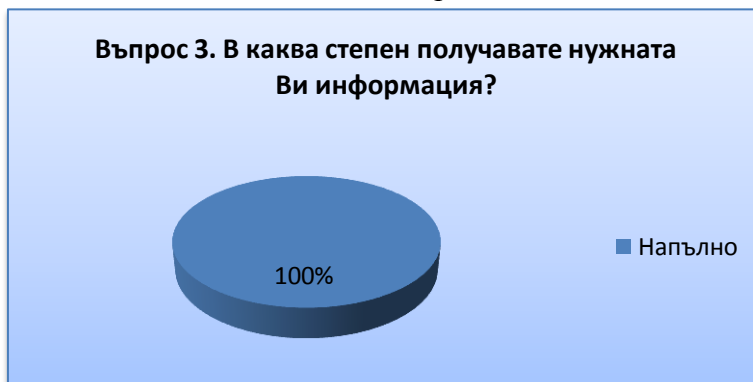
- **Втори въпрос – 11 отговора:**

- ТСУ – 2 отговора;
- ГРАО – 3 отговора;
- МДТ – 4 отговора;
- ГРАО и ТСУ – 2 отговора;



- **Трети въпрос – 12 отговора:**

- Напълно – 12 отговора;



- **Четвърти въпрос – 12 отговора:**
  - Не ме удовлетворяват – 2 отговора;
  - Напълно – 9 отговора;
  - Отчасти – 1 отговор;



- **Пети въпрос – 12 отговора:**
  - Вежливо – 8 отговора;
  - Внимателно – 3 отговора;
  - Грубо – 1 отговор;



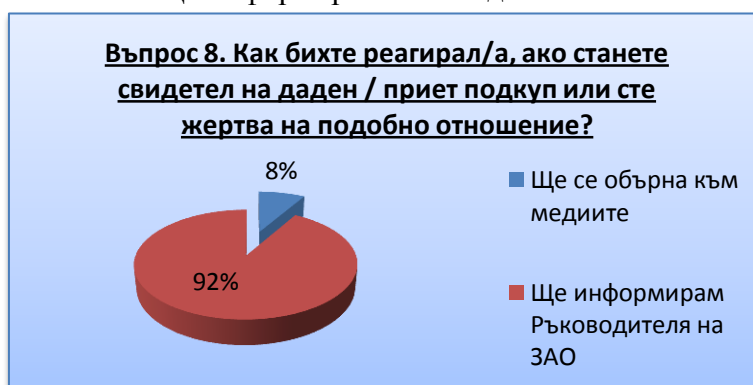
- **Шести въпрос – 12 отговора:**
  - Да, винаги – 4 отговора;
  - Рядко – 5 отговора;
  - Никога – 3 отговора;



- **Седми въпрос – 7 отговора:**
  - Обстановката, в която се предоставят услуги – 2 отговора;
  - Количество на предоставяна информация – 2 отговора;
  - Отношението на служителите – 2 отговора;
  - Достъп до информация – 1 отговор;



- **Осми въпрос – 12 отговора:**
  - Ще се обърна към медиите – 1 отговор;
  - Ще информирам Ръководителя на ЗАО – 11 отговора;



- **Девети въпрос – 7 отговора:**
  - Намаляване сроковете за издаване на документи – 2 отговора;
  - Подобряване поведението на служителите – 3 отговора;
  - Оптимизиране капацитета на администрацията – 2 отговора;



Отговорите от анкетните карти показват, че като цяло клиентите са удовлетворени от предоставените услуги и информация, сроковете и качеството на изпълнение на услугите и работното време. Не всички граждани и представители на бизнеса са осведомени за услугите, които общинската администрация предоставя. Важен момент от проучването е, че **част от клиентите смятат за необходимост от подобряване на обстановката, в която се предоставят услугите, както и наличие на възражение по отношение на компетентността и самото отношение на служителите към тях.**

### III. Мерки за подобряване.

1. За повишаване информираността на гражданите за услугите, които предоставя общинската администрация е необходимо да се направи обявление по кабелната телевизия, че информация за административните услуги и необходимите документи могат да получат на: сайта на общината, чрез брошурите и в Центъра за информация и услуги на гражданите /ЦУИГ/.
2. Във връзка със степента на удовлетвореността от нивото на обслужване е необходимо най-вече да се подобрят компетентностите на служителите, пряко ангажирани с предоставянето на административни услуги на граждани и бизнеса, така също и повишаване етика на поведението им.
3. Осигуряване на по-любезно обслужване, особено на по-неграмотни клиенти.
4. Прилагане и спазване на принципа на равенство и справедливост.

Изготвил:

Комисия в състав:

Председател: Бюлент Дахилов – директор на дирекция „АПИО“ - .....

Членове: 1. Мариана Николова – младши юриконсулт - .....

2. Бахтишен Ахмедова – старши експерт „ППР“ - .....