



# ОБЩИНА ГЕНЕРАЛ ТОШЕВО

## ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9500 Генерал Тошево, ул. "Васил Априлов" № 5, [www.toshevo.org](http://www.toshevo.org)  
Тел.: 05731/20-20, Факс: 05731/25-05, [mail@toshevo.org](mailto:mail@toshevo.org)



### Анализ на направени анкети в Община град Генерал Тошево за периода септември - октомври 2016 г.

В центъра за услуги и информация при Община Генерал Тошево бяха проведени анкети за административното обслужване и противодействие на корупцията в общината

**Първата анкета:** „За удовлетвореността на гражданите от административното обслужване,, включва 4 въпроса.

**Първи въпрос** - Ползвали ли сте услугите на ЦУИ?

От 21 анкетиранни 21 отговорят положително;

**Втори въпрос** - С какъв проблем и на кое работно място дойдохте за съдействие: гражданите са искали различни видове удостоверения, скици, плащани са такси за съставяне на актове, търсили са информация по различни въпроси и др.

**Трети въпрос** – Какво е вашето мнение за работата на общинските служители, обслужващи посетителите от Вас работни места?:

С отлично мнение е останал 1 анкетиран гражданин;

С много добро мнение – 8;

С добро 8;

4 анкетиранни са изказали различни положителни оценки.

**Трети въпрос с три подвъпроса:**

Служителите са вежливи и приветливи - отговорили: 19 - да; 2 – отчасти.

Служителите са компетентни, обясняват точно и ясно - отговорили: 19 - да; 2 – отчасти.

Обслужването е ефективно, сроковете се спазват - отговорили: 21 - да;

**Четвъртият въпрос** е за даване на препоръки за подобряване на обслужването в ЦУИ, повечето нямат препоръки.

**Втората анкета:** „Превенция и противодействие на корупцията и степента на прозрачност и достъп до информация“ включва 18 въпроса и са анкетиранни 20 граждани.

**Първи въпрос** - Има ли корупция в общината - отговорили: 12 отговарят - не; 8 отговарят, че не могат да преценят или нямат мнение;

**Втори въпрос** - Дали присъства темата за корупция в ежедневиия живот на хората - отговарят: 9 - да; не - 11;

**Трети въпрос** - От къде получават хората информация за корупционни практики - личен опит - 1; разговори с близки - 3; медии - 5; не получавам - 11; не ме интересува - няма отговорили с този отговор

**Четвърти въпрос** - До колко е сериозен проблемът с корупцията - от първостепенна важност - 3; един от най-важните - 5; има и по-важни проблеми - 2; не е проблем - 2; не мога да преценя - 8.

**Пети въпрос** – кое благоприятства развитието на корупцията - тук анкетираните са отговорили така – 3 че е поради лошото законодателство; 0 – прекалено голяма автономност на администрацията; 5 - ниското заплащане на служителите; 3 поради лоши икономически условия; 1 – културните особености на българското общество; 8 – не могат да преценят;



ISO 9001 – Система за управление на качеството на услугите за гражданите

ISO 14001 – Система за управление на околната среда



Шести въпрос - с какво се свързва корупцията в общината - отговора е – 4 са отговорили с искане и предлагане на подкуп за услугата; 1 предлагане/получаване на подаръци; близки отношения между служителите и граждани - 1; заплащане на административна услуга - 0, а останалите 14 не могат да преценят.

Седми въпрос - как да се ограничи корупцията - 6 бих усъвършенствал законодателството; 0- бих въвел курсове за антикорупционно обучение; въвеждане на строги наказания за уличените -4; 9 - не могат да преценят; и едни предлага да се сменят служителите.

Осми въпрос - какви да са наказанията - преобладаващият отговор е освобождаване от работа – 10; публично порицание - 1; парична глоба -2, затвор – 0, нямам мнение - 7.

#### *Степен на прозрачност и достъп до информация*

*A1 въпрос* - Запознати ли сте с основните дейности и предлаганите услуги? Отговор – да -8; имам най-обща представа – 9; не, не съм запознат – 3;

*A2 въпрос* - от къде получавате информация за работата в общината? Отговорили - от информационните табла - 10; от служителите - 2; всеки сам си търси информация - 8.

*A3 въпрос* - има ли възможност гражданите да изразяват недоволството си - отговор – има система за подаване на жалби - 17; със не съм чувал за съществуването на подобни механизми – 1 и няма такава система - 2.

*A4 въпрос* - След подаване на жалба дали ще се промени нещо: да, ще се вземат предвид забележките ми и ще бъдат подложени на обсъждане - 15; да ще стане по-лошо за мен в отношенията ми с администрацията - 2, нищо няма да се промени - 3;

*A5 въпрос* - Даване оценка на работата на общинска администрация - отлична – условията напълно покриват изискванията ми - 4; добра – може да се подобрят някои аспекти от дейността - 15; лоша – необходима е цялостна реорганизация на работата –1;

*A6 въпрос* - Присъства ли темата за корупция в разговори с познати - да, споделяме си случки и коментираме дочути истории – 7; да, има много вицове за корумпирани служители – 3; не коментираме подобни теми - 10;

*A7 въпрос* - Основният източник за информация за корупция- медии - 3; частни разговори - 3; не съм чул за корупция - 14.

*A8 въпрос* - Ще сигнализирате ли за корупция – да - 8; не - 0; не ми се е случвало -12;

*A9 въпрос* - Бихте ли предложили пари за услуга – да- 1; не – 12; Не знам. Не ми се е случвало до сега - 7;

*A10 въпрос* - Ако участвате пряко в корупционна схема бихте ли сигнализирали – да - 7; не – 4; Не знам. Не ми се е случвало до сега - 9;

В обобщение на проведеното анкетно проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че значителен процент от анкетираните граждани изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от Община Генерал Тошево при установяване на служебен контакт с потребителите. Анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно и изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга. Очакванията са, да се търсят още по-ефективни механизми за антикорупционна дейност, което със сигурност би оптимизирало дейността. Разбира се, необходимо е и подобряване и модернизирание на процесите в общинската администрация, като предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на институцията.

Изготвил:

Доротей Христова – н-к отдел ИОТ УС

гр. Генерал Тошево  
17.10.2016 г.



ISO 9001 – Система за управление на качеството на услугите за гражданите

ISO 14001 - Система за управление на околната среда

