



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

СОНДАЖНО ПРОУЧВАНЕ ЧРЕЗ МЕТОДА НА АНКЕТИРАНЕ

ДЕЙНОСТ 3 „ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННА КАМПАНИЯ ЗА НОВАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ, КРЪГЛИ МАСИ И ОБЩЕСТВЕНИ ОБСЪЖДЕНИЯ ЗА ДИСКУСИИ” ПО ПРОЕКТ № 10-31-1/17.03.2011г.

СОЦИАЛНИ, ПОЛИТИЧЕСКИ И МАРКЕТИНГОВИ ПРОУЧВАНИЯ

София 1404, кв. „Манастирски ливади”, ул. „Костенски водопад”,
блок 21, вх. А, ет. 1, ап. 4, тел/факс: 02 963 43 90
е-mail: sova-5@intech.bg

Сова
ХарисTM



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

ПРОЕКТ № 10-31-1/17.03.2011г.

„Предоставяне на електронни и комплексни административни услуги от Агенцията по геодезия, картография и кадастър, чрез разработване и внедряване на софтуер в съответствие със Закона за електронното управление /ЗЕУ/. Разработване на вътрешни правила за документооборота на електронни документи и документи на хартиен носител и реализация на електронна система за управление на жалби, предложения и сигнали. Оптимизация и осигуряване на достъп до услуги на незрящи. Оптимизация и осигуряване на достъп до услуги на чуждоговорящи клиенти на услуги чрез online транслитерация.”



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Методика на изследването

Период на провеждане:	15 – 22 юли 2013 г.
Извадка:	Изследването е представително за населението на България над 18 годишна възраст. Чрез двустепенна гнездова извадка са подбрани 200 гнезда на територията на страната. Във всяко гнездо са интервюирани по 5 души. Допълваща извадка от 169 граждани и 70 юридически лица, клиенти на Агенцията по кадастръ.
Генерална съвкупност:	6 162 747 души. 1% на извадката съответства на ~61 627 души.
Обем на извадковата съвкупност:	420 души над 18-годишна възраст.
Стохастична грешка:	Максимална грешка за 50% относителен дял при 95% гаранционна вероятност: 3,10%.
Метод на регистриране на информацията:	Стандартизирано face-to-face интервю.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Характеристики на изследваната съвкупност

ЦЕЛЕВА ГРУПА





Европейски съюз

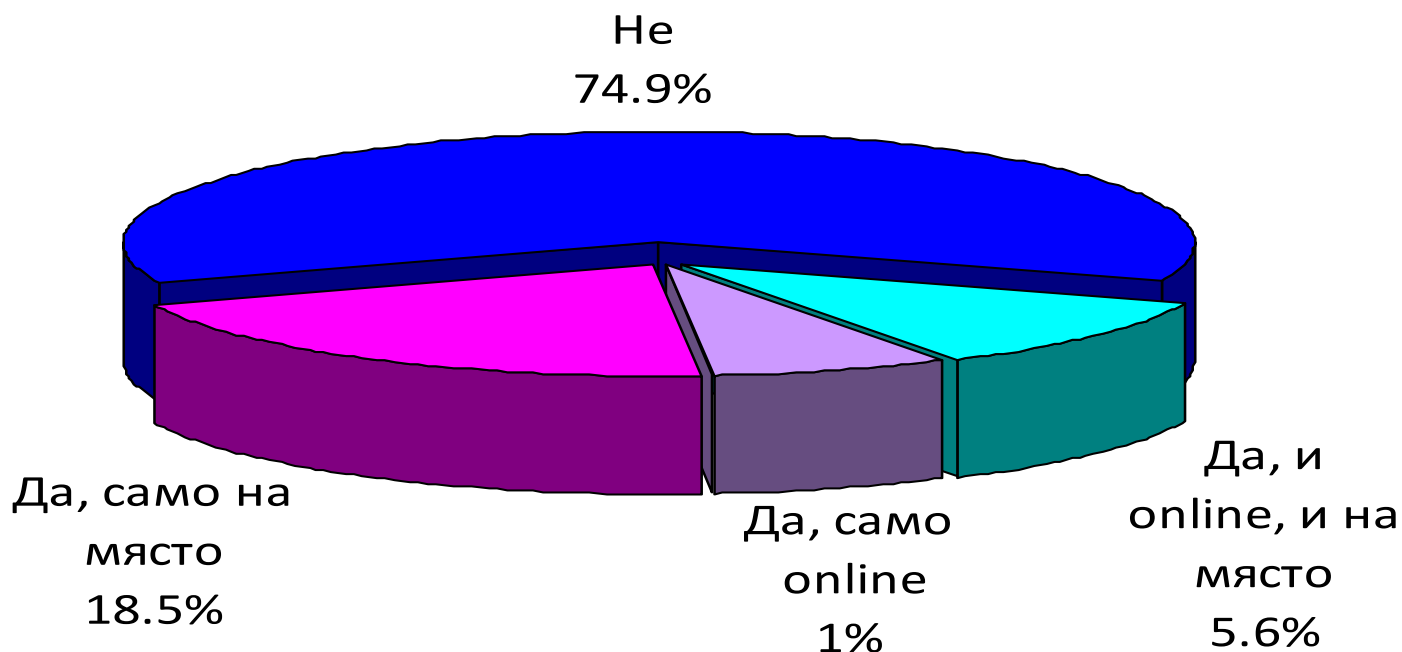


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ПОЛЗВАЛИ ЛИ СТЕ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ
АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР?
(База - ползвали услугите на АГКК)**





Европейски съюз

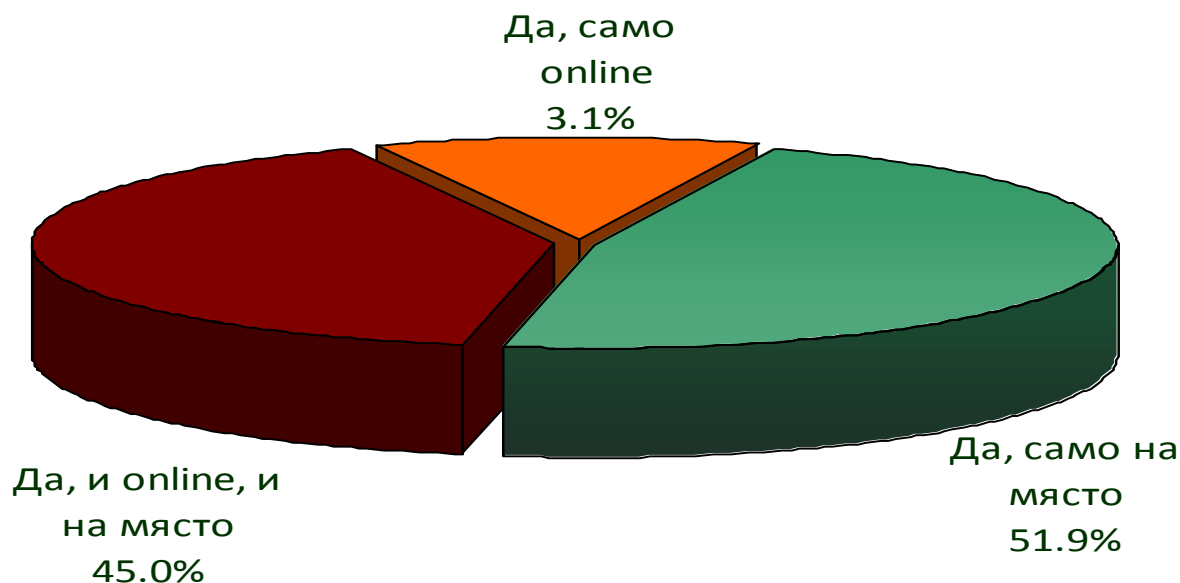


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ПОЛЗВАЛИ ЛИ СТЕ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ
АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР?
(База - ползвали услугите на АГКК)**





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤ През последните 3 години приблизително една четвърт от пълнолетните граждани на страната са ползвали административните услуги, предлагани от Агенцията по геодезия, картография и кадастър;

➤ Най-висок е дялът на хората, които са ползвали административните услуги на АГКК поне веднъж в рамките на изминалите три години – 56,2%, като сред тях преобладаващи са гражданите;

➤ Около 8% от хората, които са ползвали административни услуги, предлагани от АГКК, са ги ползвали поне веднъж месечно. Преобладаващата част от тях са геодезически фирми, представители на бизнеса, потребители от общински администрации, служители на министерства и областни администрации, адвокатски кантори и т.н.

➤ Пълнолетните жители на страната, които са ползвали административните услуги на АГКК, оценяват с „Добър 4.22” нивото на обслужване на място от страна на служителите на СГКК;

➤ Качеството на обслужване на място от страна на служителите на СГКК, като цяло, е оценено от потребителите на услугите им със средна оценка 4.28;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤ В хода на изследването се отчита, че потребителите на административни услуги, предоставяни от страна на служителите на СГКК, оценяват бързината на обслужване на гише със средна оценка 3.9;

➤ Жато цяло, потребителите присъждат добра оценка на нивото на обслужване и качеството на най-търсените услуги, предлагани от АГКК:

- ◆ Издаване на скица на поземлен имот или сграда (средна оценка 4.21);

- ◆ Издаване на схема на самостоятелен обект в сграда (средна оценка 4.19);

- ◆ Издаване на удостоверение след завършен нов строеж или преустройство на града (средна оценка 4.17);

- ◆ Нанасяне на промяна в кадастралния регистър на недвижимите имоти (средна оценка 4.11);

- ◆ Нанасяне на промяна в кадастралната карта – граници на поземлени имоти, нанасяне на нови сгради (средна оценка 3.97).



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤ 40% от хората, които са ползвали административните услуги, предлагани от АГКК, споделят, че са удовлетворени от обслужването и нямат забележки;

➤ Отправени са конкретни препоръки от страна на пълнолетните граждани на страната, които ползват административни услуги, предлагани на място от страна на служителите на АГКК, с цел подобряване нивото на обслужване по отношение на:

- ◆ Бързина на обслужване;
- ◆ Професионализъм;
- ◆ Вежливост;
- ◆ Ефективност;
- ◆ Цена, заплащане на услугите;
- ◆ Информираност;
- ◆ Брой служители;
- ◆ Повишаване на качеството на обслужване, като цяло;
- ◆ Модернизация.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤ Около 30% от потребителите на услугите, предоставяни от АГКК, считат, че информацията относно конкретните административни услуги, е добре разпространена. Около 14% от хората считат, че лесно достъпна е само информацията на Интернет сайта на Агенцията по геодезия, картография и кадастър.

➤ Близко 23% от хората се затрудняват с намирането на необходимата им информация. Очевидно съществува необходимост от провеждане на информационна кампания с цел повишаване информираността сред конкретните целеви групи относно услугите, които предоставя АГКК;

➤ Жъм настоящия момент близо 47% от хората не знаят за съществуването на уеб сайта на информационната система на кадастъра и имотния регистър – гражданите и представителите на бизнеса са с най-висок дял сред незапознатите;

➤ 28% от пълнолетните жители на страната, ползващи услугите на АГКК, са научили за съществуването на Интернет страницата на Агенцията благодарение на проведени разговори с приятели, познати. Около 11% споделят, че са открили Интернет сайта на АГКК сами, а 10% - благодарение на графично изображение – Интернет банер;



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤Хората, ползвали услугите на АГКК и посещавали електронната страница на АГКК, поставят добра оценка на достъпността ѝ (4.4), на дизайна, външния ѝ изглед (4.35) и на информацията, която тя предоставя на потребителите (4.26);

➤В момента АГКК разработва Интернет сайт, на който ще се предлагат голяма част от административните услуги, които се извършват на място в СГКК. От данните е видно, че 56% от потребителите на административни услуги на АГКК биха се възползвали от възможността за услуги online;

➤Резултатите от изследването показват, че следните административни услуги биха били най-често ползвани, ако се предлагат online:

- ◆Издаване на скица на поземлен имот или сграда (49%);
- ◆Нанасяне на промяна в кадастрална карта – граници на поземлени имоти, нанасяне на нови сгради (36%);
- ◆Нанасяне на промяна в кадастралния регистър на недвижимите имоти (36%);
- ◆Издаване на удостоверение след завършен нов строеж (34%);
- ◆Издаване на схема на самостоятелен обект в сграда (31%).



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤ С цел повишаване ефективността на предоставянето на online услуги на уеб страницата на АГКК, би могло да се акцентира върху следните подобрения:

- ◆ Информацията на уеб сайта да бъде по-разбираема (8%);
- ◆ Уеб сайтът да бъде достъпен, да са улеснени процедурите (6%);
- ◆ Да се предлагат повече услуги online (4%);
- ◆ Обработката на документите да бъде по-бърза (3%);
- ◆ Информацията на уеб сайта да бъде актуална и точна (3%);
- ◆ Да се обнови уеб сайтът (3%);
- ◆ Да се рекламира, да бъде популяризиран уеб сайтът (2%);
- ◆ Да бъде подобро оформлението на уеб сайта (2%).



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

Акценти и основни изводи

➤ Най-висок е делът на хората, които споделят, че са удовлетворени от информацията, която им е предоставена от служителите в службата по геодезия, картография и кадастър по места. Близко 52% посочват, че са получили компетентен и пълен отговор на зададен от тях въпрос. Други 40% също споделят удовлетвореност от получения отговор на тяхно запитване, но посочват, че все пак им е била необходима допълнителна информация.

➤ В хода на изследването са оценени редица елементи от обслужването от страна на служителите на АГКК, предоставящи административни услуги. Най-високи са оценките на отзивчивостта и отношението на служителите към потребителите на административни услуги, както и на удовлетворителния брой услуги, предоставяни чрез информационната система на кадастъра и имотния регистър – ИКАР (<http://www.icadastre.bg>). Най-ниска степен на удовлетвореност, съответно – най-ниска оценка – отчитаме по отношение оценката, която потребителите поставят на цената на предоставяните в службите по геодезия, картография и кадастър услуги.



Европейски съюз

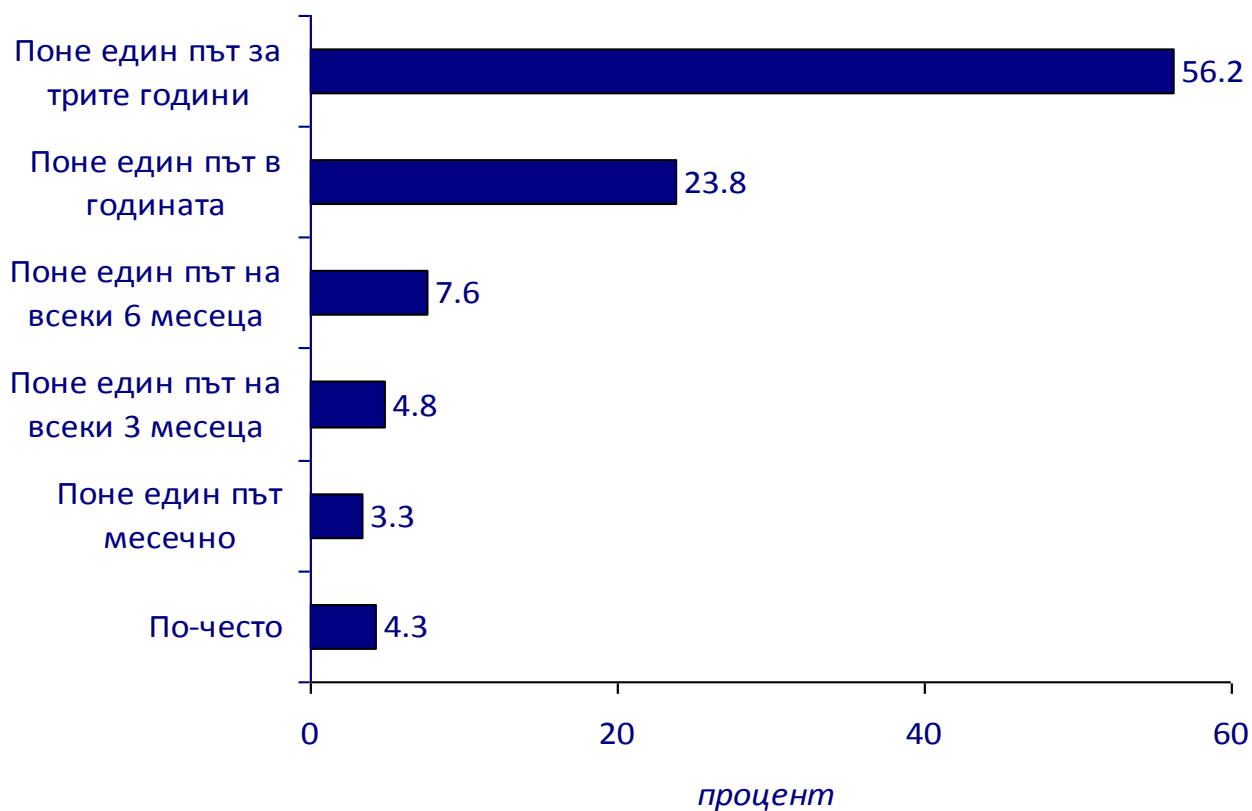


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

КОЛКО ЧЕСТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ УСЛУГИТЕ НА АГКК ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ?





Европейски съюз

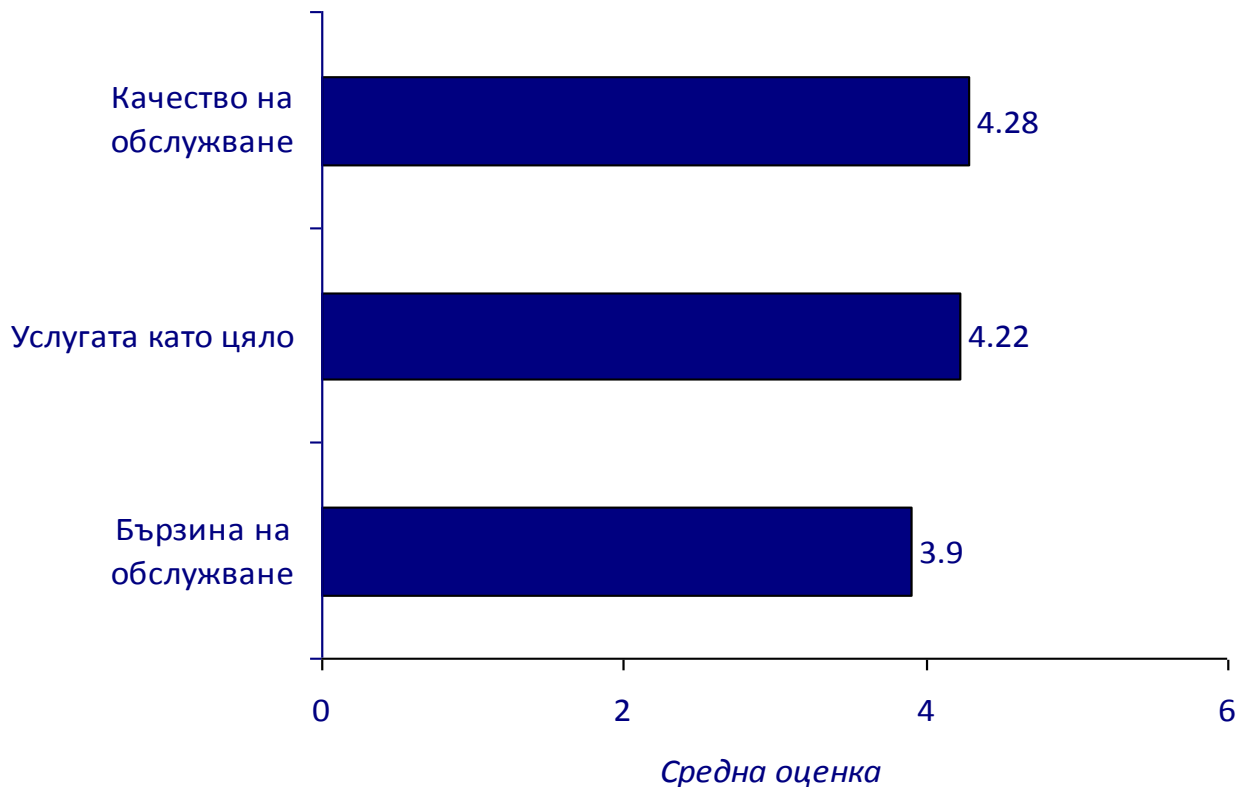


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛ/А КАТО ЦЯЛО НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ НА
МЯСТО ОТ СТРАНА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА СЛУЖБАТА ПО
ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР ВЪВ ВАШАТА ОБЛАСТ?**





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛ/А НИВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ НА МЯСТО
ОТ СТРАНА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА СЛУЖБАТА ПО ГЕОДЕЗИЯ,
КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР ВЪВ ВАШАТА ОБЛАСТ (ВАШЕТО
НАСЕЛЕНО МЯСТО) ПО ОТНОШЕНИЕ НА СЛЕДНИТЕ УСЛУГИ:**





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

КАК ОЦЕНЯВАТЕ ЕЛЕКТРОННАТА СТРАНИЦА <http://www.cadastre.bg/> ПО ОТНОШЕНИЕ НА:





Европейски съюз

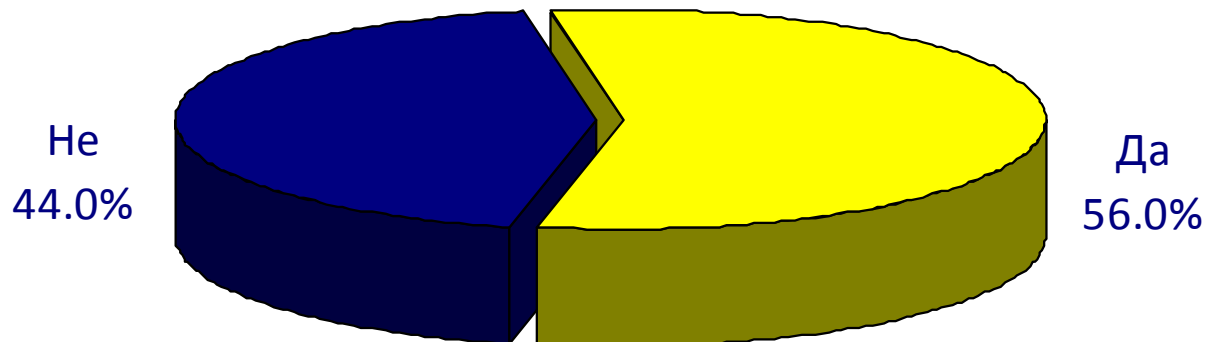


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**В МОМЕНТА АГКК РАЗРАБОТВА ИНТЕРНЕТ САЙТ, НА
КОЙТО ЩЕ СЕ ПРЕДЛАГАТ ГОЛЯМА ЧАСТ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, КОИТО
СЕ ИЗВЪРШВАТ НА МЯСТО В СГКК. БИХТЕ ЛИ СЕ
ВЪЗПОЛЗВАЛИ ОТ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА
АДМИНИСТРАТИВНИ ONLINE УСЛУГИ?**





Европейски съюз

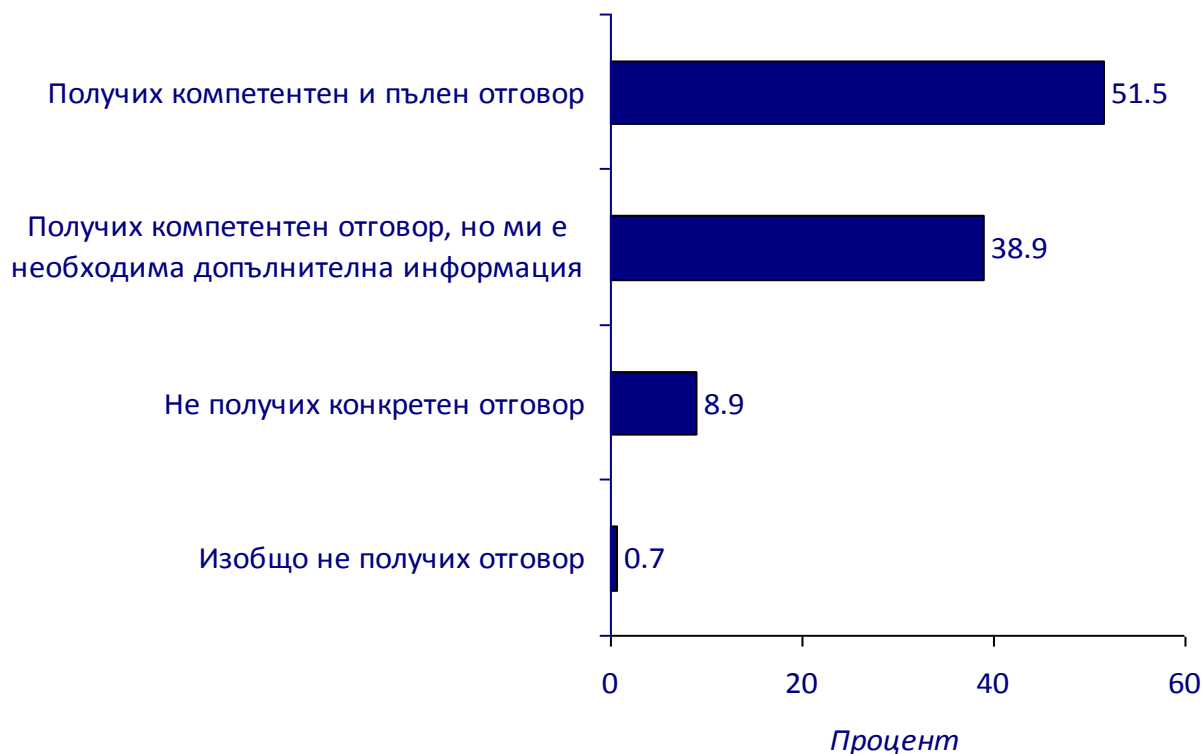


ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

**В СЛУЖБАТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР
ВЪВ ВАШАТА ОБЛАСТ (ВАШЕТО НАСЕЛЕНО МЯСТО)
ПРЕДОСТАВЕНА ЛИ ВИ Е ПЪЛНА И НА РАЗБИРАЕМ ЕЗИК
ИНФОРМАЦИЯ НА ЗАДАДЕНИ ОТ ВАС ВЪПРОСИ?**





Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛ/А СЛЕДНИТЕ ЕЛЕМЕНТИ ОТ ОБСЛУЖВАНЕТО ОТ СТРАНА НА АГКК?



Този документ е разработен във връзка с изпълнението на Договор № 10–31–1/17.03.2011 г., който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансиран от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд
Инвестиции в хората

КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛ/А СЛЕДНИТЕ ЕЛЕМЕНТИ ОТ ОБСЛУЖВАНЕТО ОТ СТРАНА НА АГКК?

