



Проекти се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

ДОКЛАД

ОТНОСНО: 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.

Почуването беше проведено в периода 15.07-22.07.2013

От Галина Милкова, „СОВА 5“ АД (търговска марка СОВА ХАРИС), изпълнител на

УВАЖАЕМИ ДАМИ И ГОСПОДА,

Във връзка с изпълнение на договор за възлагане на обществена поръчка с предмет: „ПРОВЕЖДАНЕ НА ИНФОРМАЦИОННА КАМПАНИЯ ЗА ЗАПОЗНАВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕННОСТТА С НОВАТА ФУНКЦИОНАЛНОСТ НА ИКАР И ВЪЗМОЖНОСТИТЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ, КРЪГЛИ МАСИ И ОБЩЕСТВЕНИ ОБСЪЖДЕНИЯ ЗА ДИСКУСИИ И ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ НА АГКК И ИЗВЪРШВАНЕ НА ДЕЙНОСТИ ПО ПУБЛИЧНОСТ И ИНФОРМАЦИЯ НА ПРОЕКТА“, извършихме следните дейности по реализиране на сондажното проучване чрез метода на анкетирание:

- 1. Провеждане на сондажно проучване чрез метода на анкетирание**
- национално проучване, представително за пълнолетното население на страната, с подсилващи извадки за граждани и юридически лица, ползващи услугите на АГКК

За провеждането на сондажното проучване, извършихме следните дейности:



Проектът се осъществява с финансовата поддръжка на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

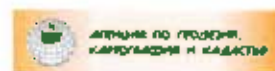
Етап 1: Предварителна подготовка

- Изготвихме на инструментариум (въпросник) за проучването;
- Съгласувахме въпросника с Възложителя и експертите от АГКК;
- Размножихме въпросника;
- Изготвихме извадка за проучването;

Извадката е представителна за пълнолетното население на страната с обем на извадката 1000 души, с допълващи извадки за граждани и юридически лица, ползващи услугите на АГКК. Критерият, по който бяха търсени респондентите от всички целеви групи, беше утвърдителният отговор на въпроса „Ползвали ли сте административни услуги, предлагани от АГКК online и/или на място?“

При проучването сред граждани беше приложен следният модел на извадка: двустепенна гнездова извадка, при която на първа степен бяха подбрани 200 гнезда с вероятност, пропорционална на обема им, а на втора степен по зададен стартов адрес бяха търсени по 5 респондента от всяко гнездо, селектирани по признаците пол и възраст. Така обемът на извадката беше 1000 души. При тази методика максималната стохастична грешка при 95% гаранционна вероятност е 3,1% за 50% относителен дял, без да се отчита влиянието на вътрешногнездовата корелация. Предварителната стратификация на базата данни, от които се формира извадката, е по признака местоживееене, което гарантира пропорционално представяне на всички региони в страната. На всички респонденти, попаднали в извадката беше задаван въпроса „Ползвали ли сте административни услуги, предлагани от АГКК online и/или на място?“. Така броят на ефективните интервютата сред граждани в извадката се получи 338 души.

Търсенето на респонденти от целевите групи юридически лица се проведе с индивидуални извадки за всяка една от целевите групи, като критерият, по който бяха определяни респондентите, беше дали представителят на съответната целева група е ползвал административните услуги на АГКК. Така броят на ефективните интервюта сред юридически лица се получи 82-ма души.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Изготвихме инструкция за методиката, по която ще се проведе проучването;

- Направихме инструктаж на супервайзорите и анкетьорската мрежа в 28-те областни града на страната.

Етап 2: Провеждане на сондажното проучване на терен

- В периода 15-22 юли, 2013 г. извършихме сондажното проучване на територията на цялата страна с одобрения въпросник и по предварително зададена извадка и методика, изготвени в **Етап 1: Предварителна подготовка**;

- Направихме контрол на теренната работа по места за проверка на спазването на методиката на извадката. Контролът беше извършен от супервайзорите на СОВА ХАРИС в 28-те областни града на страната.

- След приключването на теренната работа направихме логически оглед на въпросниците;

- Направихме 10% проверка на теренната работа за установяване на достоверността на информацията.

Етап 3: Въвеждане и обработка на получената информация

- Беше изготвен системен файл за въвеждане на информация.
- Бяха кодирани отворените въпроси;
- Беше въведена информацията на магнитен носител;
- Беше направена статистическа обработка на данните с SPSS за Windows;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

• След обработката на данните, извадката се възпроизведе по следния начин, който напълно съвпада със заложените критерии преди стартирането на проучването:

Целева група	Брой интервюта	Процент
Служители на министерства и областни администрации;	5	1.2
Потребители от общински администрации	9	2.1
Адвокатски кантори	10	2.4
Нотариални кантори	6	1.4
Правоспособно лице, регистрирано по търговския закон	18	4.3
Правоспособно лице, нерегистрирано по търговския закон	3	.7
Бизнес	27	6.4
Граждани	338	80.5
НАП	2	.5
Държавни съдебни изпълнители	1	.2
Частни съдебни изпълнители	1	.2
Total	420	100.0

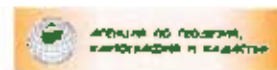
ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ПОЛЗВАЛИ ЛИ СТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ АГЕНЦИЯТА ПО ГЕОДЕЗИЯ, КАРТОГРАФИЯ И КАДАСТЪР (АГКК)? – база ползващи услугите на АГКК	Брой интервюта	Процент
Да, и online, и на място	189	45.0
Да, само online	13	3.1
Да, само на място	218	51.9
Total	420	100.0



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Етап 4: Анализ на получените резултати

- Беше направен анализ на данните от проучването;
- Бяха изведени основните изводи от проучването:
 - ❖ През последните 3 години приблизително една четвърт от пълнолетните граждани на страната са ползвали административните услуги, предлагани от Агенцията по геодезия, картография и кадастр;
 - ❖ Най-висок е делът на хората, които са ползвали административните услуги на АГКК поне веднъж в рамките на изминалите три години – 56%, 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 АГКК;
 - ❖ Качеството на обслужване на място от страна на служителите на АГКК, като цяло, е оценено от потребителите на услугите им със средна оценка „Добър 4.28“;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ❖ 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 „Добър 3.9“;
- ❖ Като 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).
- ❖ 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;



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

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

- ❖ *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;*
- ❖ *Към 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 непознатите;*



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

- ❖ 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;
- ❖ Хората, ползващи услугите на АГКК и посещавали електронната страница на АГКК, поставят добра оценка на достъпността ѝ (4.40), 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%).

Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

❖ 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%).

❖ Най-висок е дялът на хората, които споделят, че са удовлетворени от информацията, която им е предоставена от служителите в службата по геодезия, картография и кадастър по места. Близо 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



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

информационната система на кадастъра и имотния регистър ИКАР (<http://www.icadastre.bg>). Най-ниска степен на удовлетвореност, съответно – най-ниска оценка – отчитаме по отношение на цената на предоставяните в службите по геодезия, картография и кадастър услуги.

- Беше направена презентация на проучването и резултатите бяха представени на четвърта кръгла маса по проект: “Предоставяне на електронни и комплексни административни услуги от АГКК, чрез разработване и внедряване на софтуер в съответствие със закона за електронно 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 чуждоговорещи клиенти на услуги чрез online транслитерация.”, проведен в к-с Главатарски хан, с. Главатарци, община Кърджали, в периода 30.07-02.08.2013.

2. Цели на проучването

Целите на проучването са да се установят и анализират:

- нивото на обслужване от страна на АГКК;
- функционалностите на информационната система;
- нивото на предоставяне на online услугите;
- степента на информираност на потребителите относно дейността и възможностите за предоставяне на информация от АГКК и др.



Проектът се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Административен капацитет“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

3. Целеви групи на проучването:

В проучването бяха обхванати представители от следните целеви групи:

1. Служители на министерства и областни администрации;
2. Потребители от общински администрации
3. Адвокатски кантори
4. Нотариални кантори
5. Правоспособно лице, регистрирано по търговския закон (геодезически фирми)
6. Правоспособно лице, нерегистрирано по търговския закон
7. Бизнес
8. Граждани
9. НАП
10. Държавни съдебни изпълнители
- Частни съдебни изпълнители

4. Постигнати резултати

В съответствие с гореописаните дейности може да се направят следните заключения:

- обхванати са всички целеви групи;
- обхванати са всички региони на страна;
- обхванати са 231 души от целевите групи, ползващи услугите на АГКК на място;
- обхванати са 231 души от целевите групи, ползващи услугите на АГКК online.
- направени са оценки и изводи от проведеното проучване в съответствие с изискването на Възложителя.

С уважение,

Галина Милкова
„СОВА 5“ АД

