

Проект  
Граждански мониторинг за ефективно управление  
на публичните ресурси



*Изследване сред бизнеса*  
**Удовлетвореност от публични  
услуги на местно ниво**

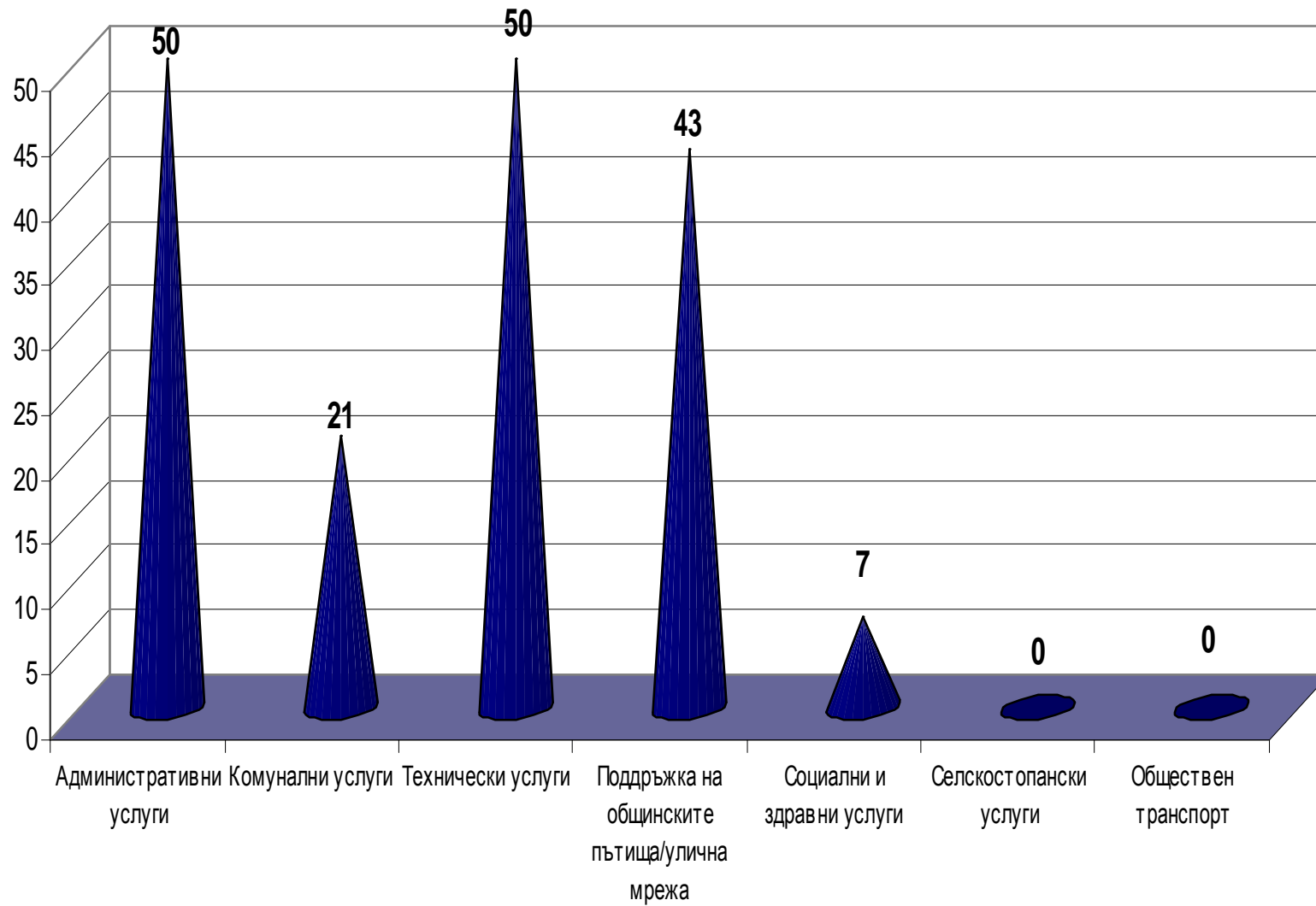
Община Гоце Делчев

# 1. Кои публични услуги на местно ниво ползвате най-често? (в %)

Административни услуги	50
Комунални услуги	21
Технически услуги	50
Поддръжка на общинските пътища/улична мрежа	43
Социални и здравни услуги	7
Селскостопански услуги	0
Обществен транспорт	0

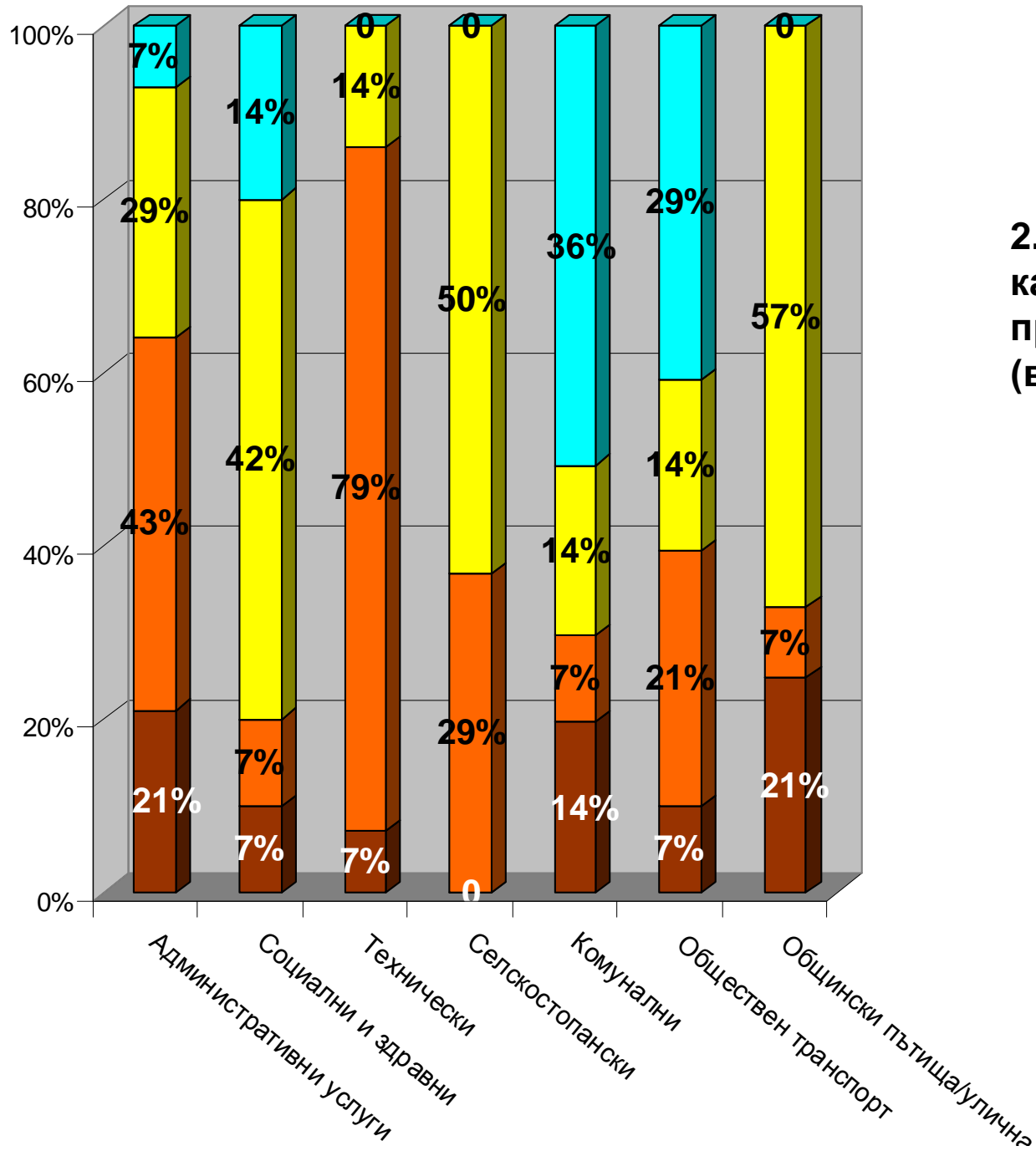
***Забележка: Сумата от дяовете на посочените услуги надвишава 100%, тъй като респондентите са давали повече от един отговор (до три типа най-често ползвани услуги по регламент).***

## 1. Кои публични услуги на местно ниво ползвате най-често? (в %)



## 2. Удовлетворява ли ви качеството на предоставените услуги? (в %)

тип услуги	Висока степен	Средна степен	Ниска степен	Нямам впечатление
Административни услуги	21%	43%	29%	7%
Социални и здравни	7%	7%	42%	14%
Технически	7%	79%	14%	0
Селскостопански	0	29%	50%	0
Комунални	14%	7%	14%	36%
Обществен транспорт	7%	21%	14%	29%
Общински пътища/улична мрежа	21%	7%	57%	0

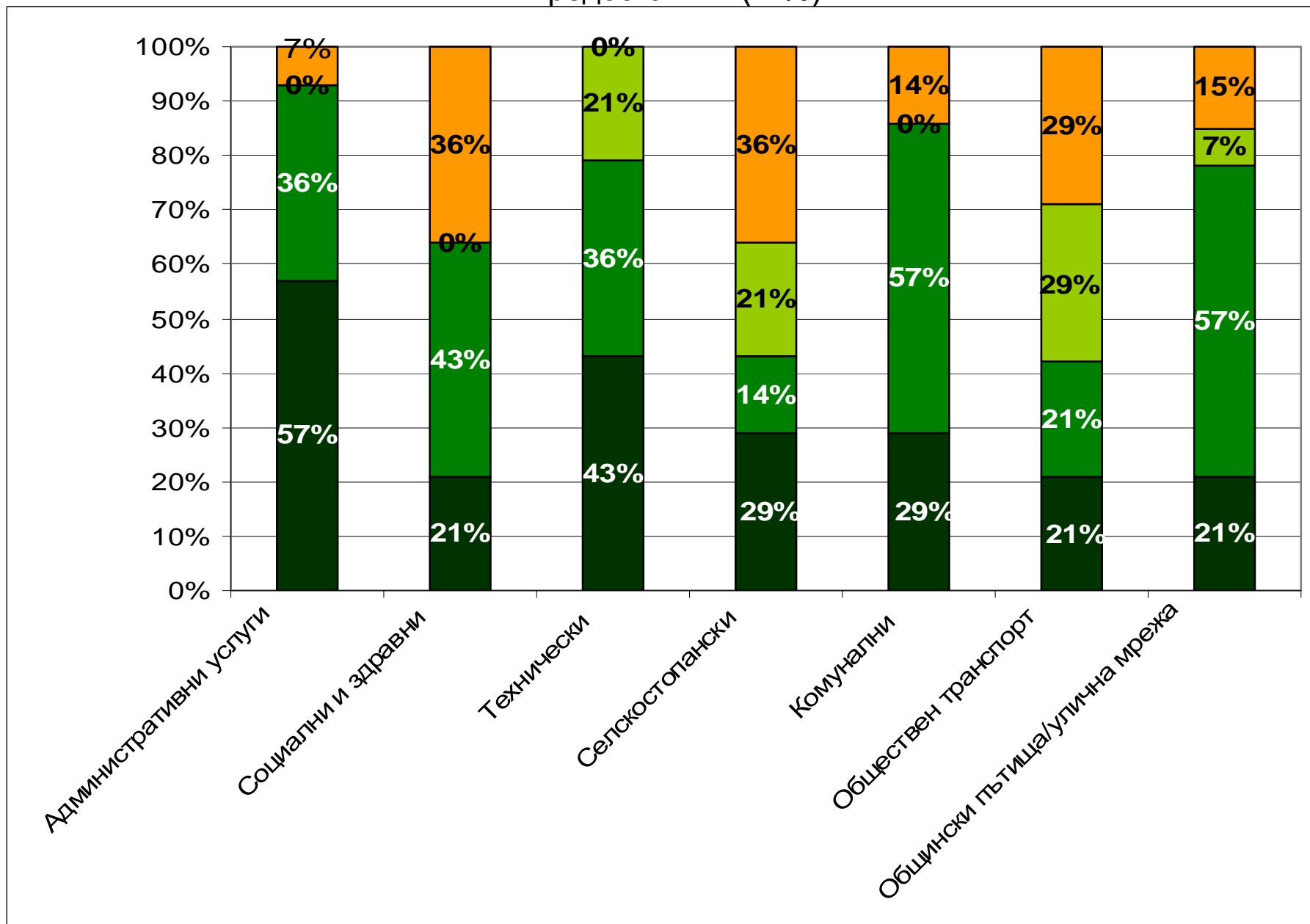


**2. Удовлетворява ли ви  
качеството на  
предоставените услуги?  
(в %)**

### 3. Отговарят ли, според вас цените/таксите на услугите на качеството, с което се предоставят? (в %)

Тип услуги	Да	Отчасти	Не	Не знам
Административни услуги	57%	36%	0%	7%
Социални и здравни	21%	43%	0%	36%
Технически	43%	36%	21%	0%
Селскостопански	29%	14%	21%	36%
Комунални	29%	57%	0%	14%
Обществен транспорт	21%	21%	29%	29%
Общински пътища/улична мрежа	21%	57%	7%	15%

### 3. Отговарят ли, според вас цените/таксите на услугите на качеството, с което се предоставят? (В %)



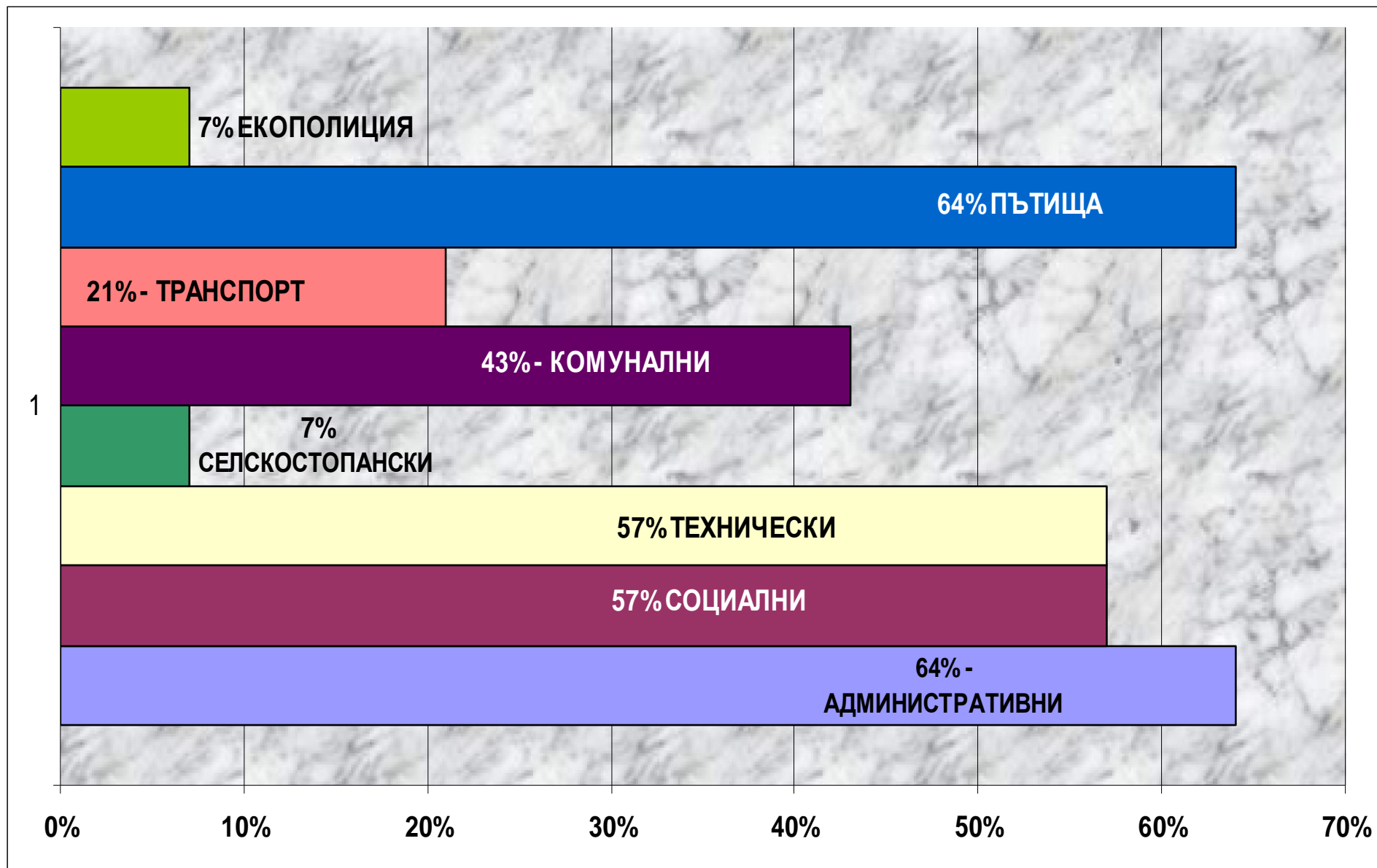
## 4. Кои публични услуги на местно ниво имат най-голяма нужда от подобрене? (В %)

Административни услуги	64%
Социални и здравни	57%
Технически	57%
Селскостопански	7%
Комунални	43%
Обществен транспорт	21%
Поддръжка на общински пътища/улична мрежа	64%
Екополиция	7%

*Забележка:* Сумата от дяловете на посочените услуги надвишава 100%, тъй като респондентите са давали повече от един отговор.



#### 4. Кои публични услуги на местно ниво имат най-голяма нужда от подобрене? (в %)



## 5 (1) Коя от посочените услуги има нужда от подобрене в най-кратък срок? (в %)

Тип услуга	Дял (%)	Уточнения какво конкретно да се подобри:
<b>Административни услуги</b>	<b>14%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- качество на услугите;</li> <li>- качествено обслужване;</li> <li>- срокове за изпълнение;</li> <li>- бързина на издаване на документите;</li> <li>- съкратени срокове на издаване на документите;</li> <li>- учтивост;</li> <li>- служителите да бъдат по-любезни;</li> <li>- по-бързо обработване на искания, молби, заявления;</li> <li>- ниска култура на обслужването;</li> <li>- неуважително отношение към гражданите;</li> </ul>
<b>Социални и здравни услуги</b>	<b>43%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в детските градини да се отпускат повече средства за помагала на децата;</li> <li>- да се подобри дисциплината (финасова, трудова, технологична);</li> <li>- създаване на центрове за обществена подкрепа;</li> <li>- подобряване средата в социалните центрове;</li> <li>- цялостно подобряване на здравните услуги;</li> <li>- по-добро отношение към проблемите на гражданите;</li> </ul>

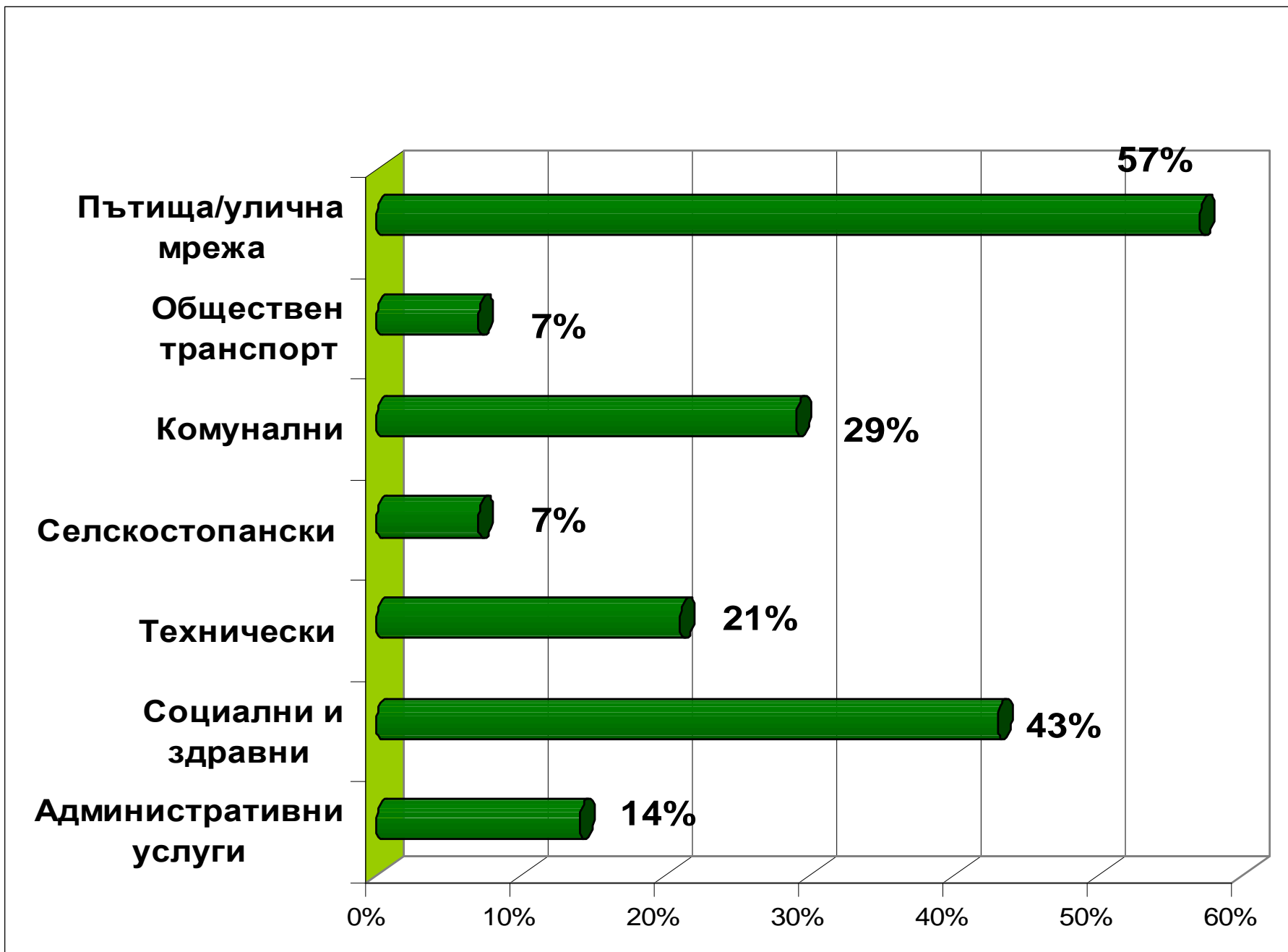
## 5 (2) Коя от посочените услуги има нужда от подобрене в най-кратък срок? (в %)

Тип услуга	Дял (%)	Уточнения какво конкретно да се подобри:
<b>Технически услуги</b>	<b>21%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- в детските градини да се отпускат повече средства за помагала на децата;</li> <li>- да се подобри дисциплината (финасова, трудова, технологична);</li> <li>- създаване на центрове за обществена подкрепа;</li> <li>- подобряване средата в социалните центрове;</li> <li>- цялостно подобряване на здравните услуги;</li> <li>- по-добро отношение към проблемите на гражданите;</li> </ul>
<b>Комунални услуги</b>	<b>29%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- срокове за изпълнение/обслужване (3);</li> <li>- по-кратки срокове на издаване на документи;</li> </ul>
<b>Селскостопански услуги</b>	<b>7%</b>	
<b>Обществен транспорт</b>	<b>7%</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- спазване на хигиената;</li> <li>- спазване на разписанието;</li> </ul>
<b>Еко-полиция</b>	<b>0%</b>	- отношението на „еко-полицайте” към чистотата

### 5 (3) Коя от посочените услуги има нужда от подобрене в най-кратък срок? (в %)

Тип услуга	Дял (%)	Уточнения какво конкретно да се подобри:
<p><b>Поддръжка на общинските пътища/улична мрежа</b></p>	<p><b>57%</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- да се подобри пътната инфраструктура;</li> <li>- цялостна промяна в пътната инфраструктура;</li> <li>- да се подобри качеството на асфалтовата настилка;</li> <li>- да се поддържат тротоарите чисти и да са достъпни за пешеходците;</li> <li>- да не се допуска поставяне на тротоарни плочи без да се замазват;</li> <li>- своевременно да се отремонтират улиците, пътищата и тротоарите;</li> <li>- състоянието на общинските пътища и улици да бъде приоритет;</li> <li>- да не се допуска застрояване до самата улица;</li> <li>- когато се изкопаят дупките да се „закърпват” веднага;</li> </ul>

### 5. Коя от посочените услуги има нужда от подобрене в най-кратък срок? (в %)



## 6. Какво бихте препоръчали на местната власт по отношение на качеството на услугите?

- наемане на квалифициран персонал;
- учтивост, бързина, точност;
- контрол на качеството на извършване на строителните работи;
- при изкърпване на дупките по асфалта да се поставя топъл асфалт в същият ден, в който се изрязват и изкопават, а не след 1 месец;
- да се ремонтират с по-високо качество и навреме общинските пътища, които са били изкопани по една или друга причина;
- да ползват действащи западни практики, но не само прекопирани, а приспособени към положението в момента и да има възможност да се променят в зависимост от действието им върху обществото;
- да използват всички възможности за разширение на улиците;
- гражданите и фирмите да участват в процедурата по определянето на местните данъци и такси и цените на услугите;
- ефективно използване на публичните ресурси и общинската собственост;
- модерно административно обслужване на гражданите и бизнеса;
- достъпни и качествени социални услуги;
- повече старание;
- качеството на услугите да се постави на по-високо професионално равнище.