



ДОКЛАД ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА ЗА 2015Г.

Във връзка с глава III, раздел II касаеш механизми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

През 2015 година обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация относно административното обслужване при община Добричка беше измерено с помощта на разработена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, утвърдена със заповед №568/29.07.2008 г. на кмета на общината. Действията за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

- Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им;
- Да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Въвеждане на механизми за надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Гражданите на община Добричка имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкета в Център на услуги и информация. Прави се проучване и измерване удовлетвореността на потребителите в началото на всяка година. Практически всички клиенти (физически, юридически лица и институции) могат да се възползват от възможността да споделят впечатленията си от обслужването и да дадат предложения за подобряване на работата с клиентите, ползващи административни услуги.

Измерването и анализирането бяха извършени съгласно регламента описан в точка III и IV от Системата, чрез специално разработени анкетни карти. Последните са обособени в 2 варианта, като включват различни

въпроси, свързани с това до колко гражданите са удовлетворени от извършваните услуги в общината.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Община Добричка административни услуги през периода януари – декември 2015 г., дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Община Добричка услуги, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към работата на „Център за информация и услуги”.

В проучването се включиха 42 потребители на административни услуги, предоставяни от „Център за информация и услуги на гражданите” към Община Добричка. Анкетните карти съдържат 10 въпроса, които преминават от по-конкретни към по-общи и ориентирани към Община Добричка като цяло. Анкетните карти са попълвани от частни лица, като 18 от тях са висшисти, 8 са пенсионери, 12 са със средно образование, 2-ма са основно и 2-ма студенти. По възрастова група анкетиранияте могат да се разделят както следва: от 18 г. до 30 г. - 7, от 30 г. до 60 г. - 27, над 60 г.- 8.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Добричка при служебен контакт;
- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Добричка;
- ✓ Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;
- ✓ Получаване на мнения за корупция в община Добричка;
- ✓ Получаване на информация по отношение спазване на законоустановени срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан начин на плащане;
- ✓ Оценка на интернет-страницата на Община Добричка- навременност на публикуваната информация;
- ✓ Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път.

Най-често се срещаха отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината. Все още ползвателите на услуги не ползват такива по електронен път – 17 души са дали отрицателен отговор.

Процентът на удовлетвореност за 2015г. е 95,5%, който е с около 1% по-висок от предходната 2014г.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрация на община Добричка.

2. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни и много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

Като последващи действия от анализа на анкетните карти, в Целите на администрацията за 2016г. са заложили въвеждането на предоставяне минимум 3 услуги по електронен път.

През 2016 г. администрацията на община Добричка ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Съгласувал:

Соня Георгиева

Секретар

Изготвил:

Ивелина Тачева

Мл. експерт „Административно обслужване в ЦУИ”