



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ОТ ОБЩИНА ДОБРИЧКА за периода 01.01.2022г. - 31.12.2022г.

I. Увод

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 44 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Добричка, във връзка с въведеното нормативно изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на Община Добричка при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираният срок;
- Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;
- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

II. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.

Община Добричка използва различни методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени следните методи за обратна връзка:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации;
- осигуряване на приемно време за граждани и организации.

III. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите в Община Добричка- данни и резултати.

За периода 01.01.2022г.- 31.12.2022г. обратната връзка с потребителите на административни услуги относно административното обслужване е осъществена чрез:

1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в Община Добричка се извършват целогодишно чрез попълване на анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Център за административно обслужване (ЦАО) и на интернет страницата на администрацията. Насочени са към всички потребители на административни услуги. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя,

освен ако той сам не се е легитимирал.

През 2023 г. в ЦАО на Община Добричка са попълнени 55 броя анкетни карти като резултатите от проучването показаха 97.7 % удовлетвореност.

По възрастова група анкетиранияте могат да се разделят както следва:

✓ от 18 г. до 30 г. - 13, от 30 г. до 60 г. - 36, над 60 г. - 6.

По степен на образование както следва:

✓ с висше - 21, средно - 26, основно - 8, начално - 0, без образование - 0.

На въпроси, свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата, 97.7 % от анкетиранияте са дали положителен отговор. Най- често се срещаха отрицателни мнения, свързани с електронното управление на Общината, в смисъл, че не се ползват е-услуги.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, 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 за 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 законоустановените срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан вариант 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.

Резултатите от измерването показаха не само добрата оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване. Те са в помощ на ръководството за предприемане на действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

2. Провеждане на консултации със служителите.

На консултация със служителите са обсъдени впечатленията на служителите от информационните източници, ползвани от потребителите на административни услуги, с цел да се идентифицира неформалната обратна връзка, с която всеки от тях разполага в резултат на служебните си задължения. Вземайки предвид обема и вида на справките, които извършват, по тяхно мнение информацията, предоставена на интернет страницата на Община Добричка и в Административния регистър, е достатъчна и разбираема от потребителите на административни услуги, но има необходимост от частична актуализация/ допълване на данни в регистъра, съгласно чл. 25 от Наредбата за административния регистър.

Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административно обслужване в Община Добричка са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужване.

3. Извършване на наблюдение по метода "таен клиент".

Периодично се извърши наблюдение по телефона по метода „таен клиент“ на административното обслужване в Община Добричка. Констатирано е, че служителите, приели обажданията, изпълняват всички задължителни стандарти при водене на телефонен разговор (идентифициране с фамилно име и наименование на администрацията, любезно и отзивчиво отношение). Предоставената от същите информация за административните услуги е пълна, коректна и на достъпен език.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

През отчетния период всички постъпили жалби, сигнали и предложения са вписани в деловодната система на общината, като за тях се води и регистър на хартиен носител. В по-голямата си част жалбоподателите сигнализират и търсят съдействие за решаване на комунални и битови проблеми, проблеми, свързани с незаконно строителство. Друга част от жалбоподателите сигнализират и търсят съдействие за разрешаване на проблеми, свързани с лоши хигиенно- санитарни условия и замърсяване на околната среда. През целия отчетен период са постъпили общо 103 сигнала, жалби и предложения, от които: от физически лица- 69 бр., от юридически лица- 7 бр., от институции- 22 бр. и от инициативни комитети- 5 бр.

По подадените жалби и сигнали са предприети дейности по назначаване на комисии за извършване на проверки по сигналите, в състава на които са включени специалисти от общинската администрация, в чиято компетентност е сигналът. Направени са и съвместни проверки с външни специалисти от други ведомства, от които Общината е потърсила съдействие за разрешаване на проблема. При констатирано нарушение са връчени констативни актове за извършено нарушение, както и предписания за предприемане на дейности във връзка с почистване замърсяванията с битови и други отпадъци, за премахване на незаконно строителство, кастрене и премахване на дървета, и др.

В заключение може да се отбележи, че за получените общо 103 жалби и сигнали са извършени проверки и е изготвен отговор в законоустановения срок, а за останалите срокът е бил удължен поради извършване на допълнителни проверки, запитвания и проучвания и една от жалбите е оттеглена.

Резултатите от извършените проверки се представят на кмета на Общината и кметския екип за набелязване на бъдещи действия по подобряване административното обслужване и дейността на общинската администрация.

5. *Анализ на медийни публикации.*

През 2022г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в общината. За целта е извършен мониторинг на печатни издания, онлайн издания, социални мрежи и други.

6. *Анализ от приемното време за граждани и организации.*

Един от основните приоритети, залегнали в Програмата за управление на Община Добричка за срока на мандата 2019-2023г., е подобряване на комуникацията с жителите от всички населени места в общината. Кметът на общината, зам.- кметовете и секретарят веднъж седмично приемат граждани по изготвен график. През 2022 г. в приемния си ден кметът на Общината е приел 159 граждани, а зам.-кметовете са приели осем граждани. Ключова цел е непосредственият контакт на кметския екип с гражданите за идентифициране на специфичните потребности на местното население, подобряване на достъпа до основни публични услуги и разрешаване на възникнали комунално-битови, здравни, образователни, социални и други проблеми.

IV. *Анализ на извършеното проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Добричка.*

Изключително малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на извършваното от Община Добричка административно обслужване, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен, поради което не може да се направи и задълбочена преценка за него. Въпреки това обаче, може да се направи извод, че Община Добричка спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства също е ниска.

Продължава тенденцията от предходните години, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услуги.

V. Цели на Община Добричка относно административното обслужване през 2023г.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. Община Добричка цели да осигурява предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

През 2023г. Община Добричка ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

- Поддържане на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите;

- Повишаване на професионалната подготовка на служителите от ЦАО за даване на аргументирани и компетентни отговори;

- Актуализиране и усъвършенстване на интернет страницата на Община Добричка за предоставяне на актуална, ясна и изчерпателна информация за видовете административни услуги и публикуване на нови нормативни актове, заповеди и инструкции.