



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ОТ ОБЩИНА ДОБРИЧКА за периода 01.01.2021г. - 31.12.2021г.

#### 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 регламентирания 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 01.01.2021г.- 31.12.2021г. 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 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 2021 г. в ЦАО на Община Добричка са попълнени 56 броя анкетни карти като резултатите от проучването показаха 98 % удовлетвореност.

По възрастова група анкетиранияте могат да се разделят както следва:  
от 18 г. до 30 г. - 12, от 30 г. до 60 г. - 37, над 60 г. - 7.

По степен на образование както следва:  
с висше - 21, средно - 30, основно - 4, начално - 1, без образование - 0.

На въпроси, свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата, 98 % 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. С доклад от него е констатирано, 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 98 сигнала, жалби и предложения, от които: от физически лица – 69 бр., от юридически лица – 9 бр., от институции – 17 бр. и от инициативни комитети – 3 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 98 жалби и сигнали са извършени проверки и е изготвен отговор, като на 82 от тях е отговорено в законоустановения срок, а за останалите срокът е бил удължен поради извършване на допълнителни проверки, запитвания и проучвания.

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 2021г. 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.**

След въвеждане на противоепидемични мерки за превенция разпространението на коронавирусната инфекция през 2020г. и през 2021г., е преустановено провеждането на приемните дни в сградата на Общината. Използвани са алтернативни форми за контакт – обявена електронна поща и телефонни номера за връзка с общинската администрация. През месец октомври бяха възобновени приемните дни на кмета на Общината, зам.-кметовете и секретаря. Участие в тези дни са взели 18 жители на общината. В този нетипичен период на изолация не се преустанови решаването на всички инцидентно

възникнали комунално- битови, здравни, социални проблеми, както и други важни за общността въпроси.

#### **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 извършването 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 2022г.**

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 2022г. 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.

