



ДОКЛАД

ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА ЗА 2019 г.

Във връзка с глава III, раздел II, касаещ 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.

Администрацията на Община Добричка се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, координация, отговорност, достъпност, гарантиране интересите на гражданите, както и от принципите за добро управление на Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа. Визията ни е насочена към:

КЛИЕНТИТЕ – удовлетворяване на потребностите за получаване на административно и информационно обслужване, съгласно регламентираните изисквания за навременност, откритост, достъпност и законосъобразност;

ДЪРЖАВНИТЕ ИНСТИТУЦИИ – реализиране целите на държавната администрация за осъществяване на по-ефективно и прозрачно обслужване;

ПЕРСОНАЛА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА – осигуряване на необходимия човешки ресурс, неговото мотивиране и осигуряване на добри условия на труд и перспективи за професионално развитие с цел гарантиране на високо качество на административното и информационно обслужване;

ДОСТАВЧИЦИТЕ – установяване и поддържане на коректни и взаимноизгодни отношения;

ОБЩЕСТВОТО – изграждане и поддържане на модерна и функционална инфраструктура, поддържане на високи стандарти за чиста околна среда и осигуряване на необходимите условия за постигане на по-добро качество на живот на територията на общината.

В Община Добричка административното обслужване се извършва чрез: Център за административно обслужване на гражданите на ул. „Независимост“ № 20. За административното обслужване потребителите имат възможност да изразят мнение чрез попълване на анкетни карти, да подават сигнали, жалби, мнения и предложения в поставените за целта кутии в сградата на Общината и звената за административно обслужване, както и на обявените телефони, по електронен път на адрес obshina@dobrichka.bg, през официалния сайт на Община Добричка www.dobrichka.bg в онлайн услуги, както и чрез лицензиран пощенски оператор на адреса на Община Добричка. С измерване удовлетвореността на потребителите на

административни услуги ръководството на Община Добричка си поставя следните цели:

- да предоставяме еднакъв достъп до услуги и информация и равнопоставеност на клиентите, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;

- обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, почтени и отговорни служители;

- да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Добричка като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма, или на хартиен носител;

- административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;

- да предоставяме усъвършенствани и вътрешно интегрирани административни услуги и да работим съвместно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;

- да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;

- да прилагаме мерки за противодействие на възможностите за корупция;

- да насърчим клиентите да изразяват мнение за предоставяните от нас услуги.

Измерването и анализирането бяха извършени чрез специално разработени анкетни карти, в които се включват различни въпроси, свързани с това доколко гражданите са удовлетворени от извършваните услуги в Общината. Въпросите, поставени в анкетата, започват с отразяване нивото на удовлетвореност на гражданите, касаещо демонстрираното от страна на служителите на Община Добричка и в частност на ЦУИ отношение (коректност, отзивчивост, подкрепа и разбиране). Професионалната подготовка на посочените по-горе лица е обект на втори и трети въпрос. Въпроси от № 6 до № 10 изпълняват важна роля за установяване мнението на анкетираните по отношение конкретно на видове, срокове, цени на административни услуги, както и готовността на гражданите да използват административни услуги по електронен път. Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги, да повишава качеството им и да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срокове.

За периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. бяха анкетирани 51 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 97.8 % удовлетвореност.

По възрастова група анкетиранияте могат да се разделят както следва:

- от 18 г. до 30 г. - 12, от 30 г. до 60 г. - 31, над 60 г. - 8.

По степен на образование както следва:

- с висше - 22, средно - 25, основно - 4, начално - 0, без образование - 0.

На въпроси, свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата, 97.8 % от анкетиранияте са дали положителен отговор. Най-често се срещаха отрицателни мнения, свързани с електронното управление на Общината.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, дава възможност за точно изпълнение на 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. Отчетът се публикува на сайта на Община Добричка с цел прозрачност на дейността на администрацията.

През 2020 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:

А. Василева

Изпълняващ длъжността Секретар

Изготвил:

И. Гачева

Мл. експерт „Административно обслужване в ЦУИ“