



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2022 г.

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Кубрат се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общинска администрация Кубрат поставя като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Кубрат и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Административното обслужване в Общинска администрация – Кубрат е организирано чрез Центъра за административно обслужване на принципа „едно гише“, което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали. Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Кубрат и Харта на клиента, Общинска администрация – Кубрат използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се във файето на администрацията;
- Книга за мнения и предложения;
- Анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги;
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи;
- Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица;
- Повишаване качеството на предоставяните услуги;
- Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения;

- Извличане на препоръки за подобряване на обслужването от направени предложения и мнения.

Допитването е проведено в периода 1 декември - 31 декември 2022 г., под формата на анкетни карти. Целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

В настоящото проучване са участвали 13 лица, използвали услуги на общинската администрация. Анкетните карти се разпространяват на хартия по работните места в Център за административно обслужване в Общинска администрация – Кубрат.

Въпросите, на които залага анкетата, изследват становището на анкетираните относно информацията за услугите, извършвани в Община Кубрат, качеството им, както и мнението на потребителите за обслужването.

Анализът включва 13 анкетни карти и отчита следните резултати:

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от общинската администрация услуги дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите и за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса чрез Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребители на услуги, да изразят своето мнение.

Първи въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Кубрат?

- Не съм ползвал/а – 0 отговора.
- 1 път – 1 отговор.
- Между 1 и 5 пъти – 2 отговора.
- Повече от 5 пъти – 10 отговора.

Общинските администрации са най-често посещаваните институции в Република България. След извършен анализ на проучването отново се забелязва високият процент на хората, възползвали се от предоставените услуги от Община Кубрат.

Обслужването в Община Кубрат се осъществява на принципа обслужване на „едно гише“, Потребителите на услуги заявяват, заплащат и получават исканата от тях услуга, без да е необходимо да посещават специализираната администрация.

Втори въпрос: Кои места за обслужване сте посещавали? (възможен е повече от един отговор)

- Център за административно обслужване – 12 отговора.
- Отдел ”Местни данъци и такси“ – 10 отговора.
- Други отдели/дирекции (моля, посочете:) – 3 отговора.

Предпочитан начин за получаване на информация за предоставяните услуги е чрез обслужващите служители на „едно гише“ в общинската администрация – 88%, а именно в Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“ и само 12% желаят да се информират чрез другите отдели/дирекции. В тази връзка и самите анкетни карти са попълнени непосредствено след предоставянето на дадена административна услуга, след непосредствения контакт със служителя.

Трети въпрос: В каква степен получавате нужната Ви информация?

- Напълно – 13 отговора.
- Отчасти – 0 отговора.
- Не получавам – 0 отговора.

Мнението на анкетираните по отношение на получаваната информация от служителите е преобладаващо позитивно. В тази връзка община Кубрат работи усилено за това да подобри достъпа до информация като ежедневно публикува на интернет страницата си актуални новини и информация, свързана с дейността на администрацията, като цяло.

Ежегодно се прави реинженеринг на услугите и те се поддържат и обновяват, както в Административен регистър, така и на интернет страницата на общината.

Четвърти въпрос: За какви услуги най-често сте посещавали Община Кубрат? (възможен е повече от един отговор)

- По гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) – 10 отговора.
- Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 5 отговора.
- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 6 отговора.
- Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ – 2 отговора.
- Да платите дадена такса – 9 отговора.

По отношение на вида на използваните услуги от анкетираните най-голям брой посещения през второто полугодие на 2022 година е имало относно извършването на услуги по гражданско състояние – 31% и плащането на дължими такси – 28%.

Пети въпрос: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

- Напълно – 12 отговора.
- Отчасти – 1 отговор.
- Слабо – 0 отговора.
- Не ме удовлетворяват – 0 отговор.

Сроковете за услуги, които общината предлага на потребителите си е съобразен с изискванията на АПК. Както се вижда и от изследването, почти 100% от анкетираните смятат, че са удовлетворени от срока за изпълнението на услугите. В годините общинска администрация – Кубрат работи в посока за намаляване на сроковете за издаване на индивидуалните административни актове.

Шести въпрос: Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

Компетентност:

- Компетентни – 13 отговора.
- Не достатъчно компетентни – 0 отговора.
- Не са компетентни – 0 отговора.

Отношение към гражданите:

- Вежливо – 13 отговора.
- Грубо – 0 отговора.
- Пренебрежително – 0 отговора.

Компетентните, вежливи и любезни служители повишават имиджа на една администрация. Община Кубрат може да се гордее с такива служители и непрекъснато полага усилия за спазване стандартите за административно обслужване. От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват служителите високо. Те се отнасят с любезно и отзивчиво отношение, заинтересовани са от техните проблеми и им оказват съдействие при тяхното решаване, като им осигуряват надеждна обратна връзка.

Седми въпрос: Налага ли се да посещавате служители от специализираните дирекции/отдели, за да Ви бъде извършена услугата?

- Да, винаги – 3 отговора.
- Често – 4 отговора.
- Рядко – 5 отговора.
- Никога – 4 отговора.

- В коя сфера – 2 отговора.

Част от анкетираните твърдят, че във връзка с изготвянето на техните документи и предоставянето на дадена услуга са използвали специализираните отдели/дирекции, като са посочили отдел „ТСУСЕ“.

От друга страна е видимо, че обслужването на „едно гише“ играе важна роля в административното обслужване. Това доказва, че потребителите на услуги контактуват с администрацията, чрез Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“.

Важно е да се отбележи, че Община Кубрат предлага на своите потребители комплексни административни услуги с други администрации. Ползвателите на услуги все повече се възползват от тази услуга, тъй като им спестява време и средства.

Осми въпрос: Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?

- Предоставяне на информация – 2 отговора.
- Бързина на обслужването – 3 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 1 отговор.
- Обстановката, в която се предоставят услуги – 4 отговора.
- Друго мнение – 3 отговора.

Анкетираните смятат, че в известна степен е необходимо обслужването да се подобри в отделни аспекти.

В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка с потребителите, общината ще предприеме действия за подобряване на административното обслужване, като ще разработи и утвърди нови стандарти за административно обслужване и ще извършва непрекъснато наблюдение за изпълнението им.

Девети въпрос: Какви са препоръките за подобряване на административното обслужване в Община Кубрат?

- Няма дадени препоръки.

От изложеното може да се направят следните изводи:

Администрацията предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение. Запазва се тенденцията потребителите на административни услуги да не проявяват активност да дават оценка на обслужването. През 2022 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Анализирайки резултатите по зададените въпроси включени в анкетата, се констатира обща удовлетвореност от предоставяните административни услуги, начина на обслужване на клиентите и компетентността на служителите. Броят на заявените електронни административни услуги е значително малък, а най - честата причината за това е начина на идентификация при заявяването им. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. В Общинска администрация - Кубрат не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

През 2023 г. Община Кубрат ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Кубрат в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).