



ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

☎ 5180 ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ | ул. Черно море № 4
☎ Централна: 06141/41-41 | 06141/41-42 | факс 06141/69 54
@ obshtina_pt@abv.bg 🌐 <http://www.trambesh.eu/>

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

Административното обслужване е един от ключовите показатели за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

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.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените със Заповед № РД-01-09-6063/24.07.2020г. на Кмета на общината Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Полски Тръмбеш, като обхваща периода 1 януари - 31 декември 2022г.

Административното обслужване в Община Полски Тръмбеш се осъществява чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Полски Тръмбеш, ул. „Черно море” № 4, разположен на първия етаж в сградата на Общината, както и в кметствата и кметските наместничества на територията на общината. Обслужването на потребители на административни услуги в ЦАО се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден, а в останалите населени места от 08:00 ч. до 17:00 часа, с прекъсване от 12:00 часа до 13:00 часа.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се предприемат действия за подобряване на качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 29 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Полски Тръмбеш, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетна кутия за коментари, похвали или оплаквания в ЦАО;
- Пощенска кутия за сигнали срещу корупция във файето на общината;
- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността от административното обслужване в Община Полски Тръмбеш;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: <https://trambesh.eu/>.

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Полски Тръмбеш - физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта. Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Полски Тръмбеш /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от единадесет въпроса, с които се цели да дадат ясна информация в определена насока, а в края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Полски Тръмбеш. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 23.12.2022г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 21 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация, от които:

- живущи на територията на Община Полски Тръмбеш – 14 бр.;
- на възраст:
 - от 18г. до 30 г. – 5 бр.;*
 - от 30г. до 50 г. – 12 бр.;*
 - над 50 г. – 4 бр.;*

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

1. Каква административна услуга заявихте? (моля посочете)

12 бр. са посочили, че са заявили услуги издавани от отдел "Бюджет и местни приходи" и 9 бр. за услуги извършвани от отдел "Канцелария, ЕСГРАОН и Архив"

2. По какъв начин получихте информация за предоставяните услуги (необходими документи, срокове, цени) ?

- чрез обслужващите служители (лично) – 19 бр.;
- чрез информационните табла – 0 бр.;
- чрез сайта на Общината – 1 бр.
- по друг начин (моля посочете) – 1 бр.;

3. Колко време Ви отне да заявите исканата услуга ?

- До 10 минути – 18 бр.;
- Между 10 и 20 минути – 2 бр.;
- Повече от 20 минути – 1 бр.;

4. Помогнаха ли Ви служителите при попълването и подаването на документите?

- Да – 20 бр.
- По-скоро ДА – 1 бр.;
- По-скоро НЕ – 0 бр.
- НЕ – 0 бр.;
- Не мога да преценя – 0 бр.

5. Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват?

- Вежливо -19 бр.;
- Формално и нелюбезно- 2 бр.;
- Грубо – 0 бр.;

6. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- Да – 19 бр.;
- Не – 0 бр.;
- Не мога да преценя – 2 бр.;

7. Получихте ли необходимата Ви услуга?

- Да – 21 бр.;

- Не – 0 бр.
- В момента се изпълнява – 0 бр.;

8. Смятате ли, че платената от Вас такса/цена е адекватна на услугата, която получихте?

- Да – 19 бр.;
- По-скоро да – 1 бр.;
- По-скоро не
- Не – 1 бр.;
- Не мога да преценя – 0 бр.;

9. Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

- Да – 21 бр.;
- По-скоро да – 0 бр.;
- По-скоро не – 0 бр.;
- Не – 0 бр.;
- Не мога да преценя – 0 бр.;

10. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

- Да – 16 бр.
- По-скоро да – 3 бр.;
- По-скоро не – 0 бр.;
- Не – 2 бр.;
- Не мога да преценя – 0 бр.;

11. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Полски Тръмбеш?

По отношение на препоръките, отправени три броя такива, свързани с предоставянето на услуги по електронен път.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Полски Тръмбеш е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година тенденцията е малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Общината.

В анкетната и в пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. ИЗВОДИ.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение. Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Полски Тръмбеш.

Снежанка Стефанова
Секретар на Община Полски Тръмбеш