



ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ

☎ 5180 ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ | ул. Черно море № 4
☎ Централна: 06141/41-41 | 06141/41-42 | факс 06141/6954
✉ obshtina@trambesh.egov.bg 🌐 <http://www.trambesh.eu/>

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ПОЛСКИ ТРЪМБЕШ ПРЕЗ 2023г.

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-01-09-6063/24.07.2020 г. на Кмета на общината Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Полски Тръмбеш. 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 Полски Тръмбеш 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.

Настоящият доклад обхваща периода 1 януари - 31 декември 2023 г.

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

Административното обслужване в Община Полски Тръмбеш се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Полски Тръмбеш са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност и също така е осигурена възможност за изпращане на предложения, сигнали, похвали или оплаквания. 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 файлето 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

Анкетните проучвания в Община Полски Тръмбеш се извършват целогодишно, чрез попълване на анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в ЦАО. Насочени са към всички потребители на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал, като само се конкретизира в качеството на физическо или представител на юридическо лице анкетираният ползва услугите на общинската администрация.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 23.12.2023 г.

V. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТИРАНЕТО

През 2023 г. в ЦАО на Община Полски Тръмбеш са попълнени 28 броя анкетни карти, като 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, а именно:

- установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Полски Тръмбеш при служебен контакт;
- впечатление за професионалната подготовка на служителите в Община Полски Тръмбеш;
- получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;
- получаване на информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявените услуги;
- мнение за цени на съответните услуги и т.н.

В проучването са участвали 28 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация, от които:

- живущи на територията на Община Полски Тръмбеш – 9 бр.;
- на възраст:
 - от 18г. до 30 г. – 4 бр.;*
 - от 30г. до 50 г. – 8 бр.;*
 - над 50 г. – 16 бр.;*

От участниците 15 бр. са посочили, че са заявили услуги издавани от отдел "Бюджет и местни приходи", 8 бр. за услуги извършвани от отдел "Канцелария, ЕСГРАОН и Архив" и 5 бр. за услуги предоставяни от отдел "Устройство на територията".

Преобладаващата част от анкетираните или 61 % са изразили мнение, че са получили информация за исканата от тях услуга от обслужващите служители, 14% от сайта на общината и 25 % са я получили по телефона.

По-голяма част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като 53 % са посочили, че са били обслужени в рамките на 10 минути. Останалите анкетираните са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Анкетата също показва, че 89 % от анкетираните посочват, че служителите са се отнесли вежливо с тях и също така им е била оказана помощ за попълване на документите.

Относно спазването на законоустановените срокове за извършване на дадена услуга, 27 бр. са на мнение, че срокът е бил спазен, а един анкетиран заявява, че срокът не е спазен.

По отношение на препоръките, отправени два броя такива, свързани с предоставянето на услуги по електронен път и относно работното време на ЦАО.

VI. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Резултатите от анкетата 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.

Изключително малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на извършването от Община Полски Тръмбеш административно обслужване, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Въпреки това обаче, може да се направи извод, че Община Полски Тръмбеш 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.

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

VII. ИЗВОДИ.

През 2024 г. Община Полски Тръмбеш ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:

1. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на качеството на обслужване на потребителите на услуги.
2. Провеждане на обучения на служителите от Центъра за административно обслужване по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, свързана с предоставяните услуги.
3. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, целящи изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.
4. Прецизиране на информацията, свързана с предоставянето на административни услуги, както в ЦАО, така и в сайта на Общината.

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

Красимира Великова
Секретар на Община Полски Тръмбеш