ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДВЕ МОГИЛИ, ОБЛАСТ РУСЕ

УТВЪРЖДАВАМ: /п/

БОЖИДАР БОРИСОВ

КМЕТ НА ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от община Две могили през 2023 год.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване в Община Две могили, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

1. Обща информация относно Административното обслужване в Община Две могили

Административното обслужване в Община Две могили се осъществява чрез:

1. Център за административно обслужване (ЦАО) и гишета за административни услуги, обозначени с указателни табели на български език, находящи се на партерния етаж на сградата на общината с адрес: гр. Две могили, бул. „България” № 84;
2. Кметства и населени места с административно обслужване от кметски наместник.

Всички в администрацията, обслужващи гражданите и бизнеса извършват своята дейност по административното обслужване при спазване на правилата за намаляване на административната и регулаторна тежест за гражданите и бизнеса, както и за изпълнението на стратегиите за развитие на държавната администрация и за електронното управление.

През отчетния период се предприеха действия по актуализиране на процесите по предоставяне на административни услуги, включително актуализиране изискванията, процедурите и образците на документите за заявяване на услугите в Интегрираната информационна система на Държавната администрация, поддържана от Министерски съвет.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване и документооборота се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организацията и реда на административно обслужване и Вътрешни правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител в Община Две могили. Сроковете и таксите/цените за административните услуги са определени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги, предоставяни на физически и юридически лица на територията на Община Две могили.

През 2023 г. в общинската администрация са регистрирани общо 6262 заявление за административни услуги от гражданите и бизнеса и 10 електронни услуги.

Заявленията постъпват по следните начини: на гише в ЦАО и по отдели; по пощата или като куриерска пратка; по имейла на общината и чрез Системата за сигурно електронно връчване.

Обратната връзка може да се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. анкетни карти за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в ЦУИГ, в кметствата на община Две могили или за попълване по електронен път от интернет страницата на общината;

2. кутии за сигнали срещу корупция, за предложения, коментари, похвали или оплаквания в ЦУИГ и в кметствата на община Две могили;

3. възможност за подаване на сигнали за корупция на специален линк към сайта на община Две могили **www.dvemogili.egov.**

II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
5. Анализ на медийни публикации
6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания

В Общинска администрация Две могили се извършват два вида анкетни проучвания, относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

- *Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета в ЦАО;*
- *на интернет страницата на общината е публикувана анкетна карта, във формат, подходящ за анонимно попълване*

През изминалата година в ЦАО са попълнени общо 16 анкети на хартия, а на интернет страницата няма попълнени анкети. Анкетната карта съдържа малко на брой, кратки и ясни въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването й, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване. Предлагаме на потребителите на административни услуги различни въпроси, за да поддържаме техния интерес и активност към измерване на удовлетвореността от административното обслужване, а същевремено да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване.

Резултатите от проведената анкета за удовлетвореност на потребителите през 2023 г. показват, че в по-голямата си част потребителите са намерили необходимата им информация, свързана с предоставянето на административни услуги, считат че са обслужени вежливо, с професионализъм и в срок, удовлетворени са от създадените ред и организация за експресно издаване на документи от служителите, а новото, удължено работно време е малко използваемо, но удобно за тях. Попълнилите анкетата не дават конкретни предложения за подобряване на административното обслужване в общината.

Провеждането на устни запитвания от потребителите на услуги със служителите от ЦАО и гишетата за услуги за 2023 г. продължи да се прилага през годината. Провеждат се регулярни работни срещи на служителите с началниците на отдели и директорите на дирекции, на които се поставя за обсъждане получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях, като се набелязват дейности при констатирани пропуски и др. По време на ежедневните оперативки е констатирано изпълнение на стандартите за качество на административното обслужване, залегнати в Хартата на клиента.

Методът „таен клиент“ през 2023 г. се приложи в общинската администрация и кметствата, като имаше неколкократни обаждания на служителите ГРАО от представящи се служители на областна администрация Русе. Всички телефонни обаждания са свързани с предоставяне на лични данни за граждани от общината. Не е регисрирано нарушение за предоставяне на лични данни от служител от администрацията. Не са идентифицирани медийни публикации, акцентирани върху административното обслужване в община Две могили.

Осигурено е приемно време на гражданите и организациите и през 2023 г. срещите се провеждат в нова приемна, която е на партерния етаж и е оборудвана с кампютър, принтер и интернет връзка.

Не е осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите и бизнеса в работно време чрез "горещ телефон".

В резултат на направения анализ са предприети действия и мерки за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване.

- Ежегодно планиране на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

- Действия за спазване на удълженото работно време и непрекъсваемия режим на работа на ЦАО гишетата за услуги;

- На интернет страница на общината е подобрен достъпа до информация за административното обслужване, секцията „Административно обслужване“, вкл. информацията за административните услуги да се осигурява чрез онлайн връзка с Регистъра на услугите в Административния регистър.

И в бъдеще администрацията ще продължи постоянно да подържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите и бизнеса.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

1. Моля посочете повода за днешното Ви посещение:

ГРАО	**Технически услуги**	**Данъчна администрация**
☐ услуга – 5 бр.;	☐ услуга – 3 бр.;	☐ услуга – 4 бр.;
☐ информация – 0 бр.;	☐ информация - 0 бр.;	☐ информация – 0 бр.;
Търговия и общинска собственост	**Земеделие, екология и транспорт**	**Друга**
☐ услуга – 3 бр.;	☐ услуга – 0 бр.;	☐ услуга – 1 бр.;
☐ информация – 0 бр.;	☐ информация – 0 бр.;	☐ информация – 0 бр.;

2. Колко време чакахте, за да Ви обслужат? - *Административните услугите са извършени като експресни услуги в рамките от 5 - 30 min.*

3. Удовлетворява ли Ви обслужването в общината ?

Отношение/разяснение

☐ **много съм доволен –** 10 бр.

☐ **задоволително ниво –** 6 бр.

☐ **не съм доволен –** 0 бр.

Скорост на изпълнение на услугата

☐ **експресно изпълнение –** 11 бр.

☐ **спазва се предвидения срок** – 5 бр.

☐ **изобщо не се спазва срока –** 0 бр.

Качество на изпълнение на услугата

☐ **много съм доволен –** 10 бр.
☐ **задоволително ниво –** 6 бр.
☐ **не съм доволен –** 0 бр.

4. Моля оценете качеството на обслужване от служителя в общината:
☐ **много добро –** 10 бр.
☐ **добро –** 6 бр.
☐ **задоволително –** 0 бр.
☐ **не съм доволен –** 0 бр.

5. Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение:
☐ **за пръв път посещавам отделите за услуги** – 6 бр.
☐ **обслужването е на по-високо ниво –** 6 бр.
☐ **няма разлика от предходни посещения –** 4 бр.

6. Моля оценете качеството на обслужване в общината по следните критерии:
☐ **отлично –** 9 бр.
☐ **добро –** 7бр.
☐ **задоволително –** 0 бр.
☐ **лошо –** 0 бр.

7. Смятате ли, че платената от Вас такса е адекватна на услугата, която получихте?
☐ **Да –** 10 бр.
☐ **Не, трябва да е по-висока –** 5 бр.
☐ **Не, трябва да е по-ниска –** 0 бр.
☐ **Нямам мнение –** 1 бр.

8. Вие посещавате Административния център за услуги в качеството си на:
☐ **физическо лице –** 16 бр.
☐ **юридическо лице –**
☐ **друго –**

9. Каква допълнителна информация или услуга трябва да предоставя Центъра за административно обслужване, за да удовлетвори Вашите очаквания и да реши проблемите Ви? - *не е посочена*

10. Вярвате ли, че тази анкета ще допринесе за подобряване дейността на Центъра за административно обслужване:
☐ **Да –** 11бр.
☐ **Не –** 5 бр.

Докладът е изготвен на 19.03.2024 г. на базата на попълнени анкетни карти.