ОБЩИНА ДВЕ МОГИЛИ
ОБЛАСТ РУСЕ

Годишен доклад

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общ ина Две могили през 2022 година

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Две могили в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), съгласно които всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Потребител, съгласно НАО, е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В община Две могили е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Две могили, които са публикувани на официалната интернет страница на общината. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване са отразени в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Подобряването на административното обслужване в община Две могили е заложено в изграждането на цялостна и ясна платформа от вътрешни документи, свързани логически помежду си и пряко кореспондиращи с дейността на общата и специализирана администрация. Всички документи имат за предмет изграждането на новата административна система, като дават рамката и насоките за организацията на административното обслужване, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в общината. Те са съобразени и с целта на законовата и подзаконовата правна рамка на българското законодателство и са насочени към потребителите на услуги.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на задължителните методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО,

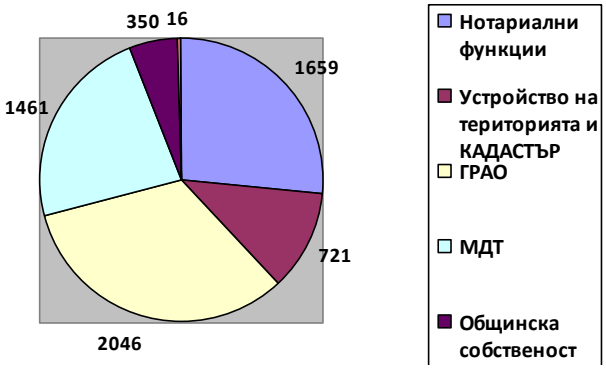
както и в раздел II от „Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Две могили“, „Вътрешните правила за регламентиране на вътрешния оборот на електронни документи и документи на хартиен носител, „Харта на клиента“ и Етичния кодекс.

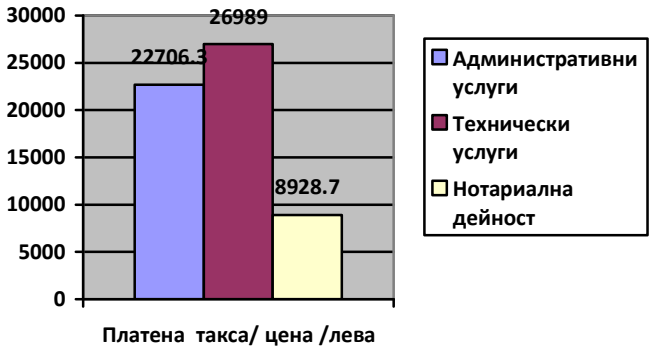
С оглед повишаване качеството на обслужване на гражданите, бизнеса, неправителствените организации (НПО) и лицата с двигателен дефицит, функционира „Център за административно обслужване“ и всички отдели, извършващи административни услуги са изнесени на партертия етаж на административната сграда на общината. Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на служителите и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време. Прилагат се задължителните стандарти за административно обслужване. Въведено е удължено работно време на „Центъра за административно обслужване“ и изнесените на партерния етаж гишета на административни услуги. Публикувани са телефони за връзка с експерти от общината, кметствата и кметските наместничества.

През 2022 г. в общинската администрация са регистрирани общо 6262 заявление за административни услуги от гражданите и бизнеса.

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.

Общият брой заявления за административни и технически услуги (получени, приключени и прекратени) за периода 01.01.2022 – 31.12.2022 г. и платена такса/цена са, както следва:





Недостатъчен се оказва методът за обратна връзка с потребителите чрез попълване на анкетни карти на място в администрацията. В тази връзка на интернет страницата на общината е публикувана анкетна карта, във формат, подходящ за анонимно попълване. За периода

01.01.2022 – 31.12.2022 г. са попълнени и анализирани общо: 36 анкетни карти, от които 26 бр. на хартия и 10 бр. чрез сайта на общината.

Резултатите от проведената анкета за удовлетвореност на потребителите през 2022 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. Незначителен процент от попълнилите анкетата 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 2022 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 2022 г. не се приложи в общинската администрация, както и не са идентифицирани медийни публикации, акцентирани върху административното обслужване в община Две могили.

Осигурено е приемно време на гражданите и организациите и през 2022 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", но това е залегнато в плана за 2023 г.

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 разработената нова интернет страница на общината е подобрен достъпа до информация за административното обслужване, като е реализирана нова визия за секция „Административно обслужване“, вкл. информацията за административните услуги да се осигурява чрез онлайн връзка с Регистъра на услугите в Административния регистър,

- Електронизирани са 156 броя административни услуги на Единния портал за достъп до ЕАУ (ЕПДЕАУ), поддържан от МЕУ. Осигурена е и директна онлайн връзка от интернет страницата на община Две могили към ЕПДЕАУ.

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 –9 бр.;	☐ услуга – 2 бр.;	☐ услуга - 6 бр.;
☐ информация – 3 бр.;	☐ информация - 0 бр.;	☐ информация – 2 бр.;
Търговия и общинска собственост	**Земеделие, екология и транспорт**	**Друга**
☐ услуга – 5 бр.;	☐ услуга – 5 бр.;	☐ услуга – 3 бр.;
☐ информация – 0 бр.;	☐ информация – 0 бр.;	☐ информация – 1 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 –** 29 бр.

☐ **задоволително ниво –** 5 бр.

☐ **не съм доволен –** 2 бр.

Скорост на изпълнение на услугата

☐ **експресно изпълнение –** 18 бр.

☐ **спазва се предвидения срок** – 15 бр.

☐ **изобщо не се спазва срока –** 3 бр.

Качество на изпълнение на услугата

☐ **много съм доволен –** 31 бр.

☐ **задоволително ниво –** 2 бр.

☐ **не съм доволен –** 3бр.

4. Моля оценете качеството на обслужване от служителя в общината:

☐ **много добро –** 26 бр.

☐ **добро –** 5 бр.

☐ **задоволително –** 2 бр.

☐ **не съм доволен –** 3 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 –** 20 бр.

☐ **няма разлика от предходни посещения –** 10 бр.

6. Моля оценете качеството на обслужване в общината по следните критерии:

☐ **отлично –** 26 бр.

☐ **добро –** 5 бр.

☐ **задоволително –** 2 бр.

☐ **лошо –** 3 бр.

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

☐ **Да –** 25 бр.

☐ **Не, трябва да е по-висока –** 34 бр.

☐ **Не, трябва да е по-ниска –** 1 бр.

☐ **Нямам мнение –** 1 бр.

8. Вие посещавате Административния център за услуги в качеството си на:

☐ **физическо лице –** 36 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 –** 31 бр.

☐ **Не –** 5 бр.

Докладът е изготвен на 31.03.2023 г. на базата на попълнени анкетни карти.