О Б Щ И Н А Д В Е М О Г И Л И, О Б Л А С Т Р У С Е

7150 Две могили, бул. "България" 84, тел. 08141 / 39 99; web site: dvemogili.egov.bg;
e-mail: obshtina@dvemogili.egov.bg

ДОКЛАД

ОТНОСНО: *проучване и измерване удовлетвореността на потребителите от предлаганото административно обслужване в община Две могили*

Реализираното проучване е във връзка с изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване. Извършено е на база анкетни карти, които отразяват мнението на потребителите на административни услуги в община Две могили.

I. ЦЕЛИ

Административното обслужване в Община Две могили се осъществява при спазване принципи, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване, Наредбата за обмена на документи в администрацията, Наредбата за Административния регистър, Закона за достъп до обществена информация и Хартата на клиента 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;
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 националните планове за осъществяването на стратегиите за развитие на държавната администрация и за електронното управление.

Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Две могили се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация и реда на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от общинската администрация са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

I. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в община Две могили, като за периода анкетните карти са попълнили от физически лица и представители на бизнеса. Отговорите на въпросите показват удовлетвореност на гражданите от административното обслужване в общината.

II. ПЕРИОД НА АНКЕРИРАНЕ

Проучването е проведено от 1 януари до 31 декември 2021 г. под формата на анкетни карти. На първо място целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги. На второ място да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави пред гишето за услуги. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 10 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

IV. БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В настоящото проучване са участвали 29 потребители на административни услуги, ползвали услугите на Общинска администрация Две могили.

V. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

1. Моля посочете повода за днешното Ви посещение

ГРАО	**Технически услуги**	**Данъчна администрация**
☐ услуга – 5 бр.;	☐ услуга – 9 бр.;	☐ услуга - 6 бр.;
☐ информация – 2 бр.;	☐ информация - 2 бр.;	☐ информация – 3 бр.;

Търговия и общинска собственост	**Земеделие, екология и транспорт**	**Друга**
☐ услуга – 5 бр.;	☐ услуга – 4 бр.;	☐ услуга – 2 бр.;
☐ информация – 2 бр.;	☐ информация – 3 бр.;	☐ информация – 3 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 –** 19 бр.
☐ **задоволително ниво –** 9 бр.
☐ **не съм доволен –** 1 бр.

Скорост на изпълнение на услугата

☐ **експресно изпълнение –** 9 бр.
☐ **спазва се предвидения срок** – 16 бр.
☐ **изобщо не се спазва срока –** 0 бр.

Качество на изпълнение на услугата

☐ **много съм доволен –** 15 бр.
☐ **задоволително ниво –** 2 бр.
☐ **не съм доволен –** 0 бр.

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

☐ **много добро –** 21 бр.
☐ **добро –** 5 бр.
☐ **задоволително –** 1 бр.
☐ **не съм доволен –** 0 бр.

5. Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение:

☐ **за пръв път посещавам отделите за услуги** – 9 бр.
и звената за услуги;
☐ **обслужването е на по-високо ниво –** 14 бр.
☐ **няма разлика от предходни посещения –** 5 бр.

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

☐ **отлично –** 19 бр.
☐ **добро –** 7 бр.

☐ **задоволително –** 2 бр.
☐ **лошо –** 0 бр.

7. Смятате ли, че платената от Вас такса е адекватна на услугата, която получихте?
☐ **Да –** 25 бр.
☐ **Не, трябва да е по-висока –** 0 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 –** 24 бр.
☐ **юридическо лице -** 4 бр.
☐ **друго –** 0 бр.

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 –** 26 бр.
☐ **Не –** 2 бр.

VI. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Прави впечатление, че на базата на неголемия поток от граждани в условията на епидемичната обстановка, свързана с COVID - 19, значителна част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Община Две могили.

Данните от попълнилите анкетната карта показват, че са използвали услугите на Общината и лесно се намира информация за администрацията и услугите и на интернет страницата на общината. Потребителите на услуги оценяват отношението на служителите към тях като много добро и добро. Мнението за служителите, които обслужват потребителите е по-скоро компетентни, обслужвани по-бързо и по-качествено, както и че не са били обект на корупционни действия от страна на служители на администрацията.

Изводът, който може да се направи е, че служителите, предоставящи услуги и информация в сградата на общината, кметствата и кметските наместничества изпълняват поетите ангажименти в Хартата на клиента за обслужване на гражданите.

Общинска администрация Две могили ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишщаване удовлетвореността.

Докладът е изготвен на 22.03.2022 г. на базата на попълнени анкетни карти.