Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2020 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация във връзка с административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат основно преосмисляне на политиките в тази област. Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Две могили и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. 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.

Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация – Две могили използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Книга за мнения и предложения от клиенти, намираща се в ЦАО;
- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се в ЦАО;
- Анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги;
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване , подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи.
- Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица.
- Повишаване качеството на предоставяните услуги.
- Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения.

- Извличане на препоръки за подобряване на обслужването от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г., се констатира следното:

1. В Книга за мнения и предложения – една похвала.
2. В Кутия за жалби, сигнали и предложения - няма постъпили такива.
3. Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо 18 потребители на услуги, а именно:

Първи въпрос: Вие сте?

- Частно лице – 14 отговора
- Юридическо лице- 4 отговор
- Институция – 0 отговора

Втори въпрос: Колко често използвате административните услуги, предоставяни от община Две могили?

- Ежедневно/поне веднъж на ден/ - 2 отговор
- Ежемесечно/между един и три пъти в месеца/ - 5 отговора
- Повече от пет пъти в месеца – 3 отговора
- Веднъж в месеца и по-рядко – 8 отговора

Трети въпрос: Осигурен ли е за всички граждани равен достъп до информацията за административно обслужване и до административни услуги, предоставяни от общинска администрация Две могили?

- Да, напълно -16 отговора
- Отчасти, има група граждани, за които не е гарантиран равен достъп – 2 отговор
- Не, не е осигурен равен достъп – 0 отговора

Четвърти въпрос: Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Две могили?

- Да - 15 отговора
- Не – 0 отговора
- Не мога да преценя- 3 отговора

Пети въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

- Чрез обслужващите служители/лично/ - 14 отговора
- Чрез информационните табла – 0 отговора
- Чрез интернет сайта - 0 отговора
- Друг начин – 4 отговора

Шести въпрос: Получената информация и обяснения, които дават служителите са:

- 12 от потребителите са отговорили, че са получили ясни и лесно разбираеми, точни и пълни обяснения от служителите
- 6 от потребителите не са отговорили.

Седми въпрос: Считате ли, че предоставените канали за връзка с общинската администрация са достатъчни и надеждни.

- Да, напълно – 12отговора
- Отчасти – 6 отговора
- Не, необходимо е да се предложат още начини за комуникация и обратна връзка – 0 отговора
- 1(един) от потребителите не е дал отговор на поставения въпрос.

Осми въпрос: Служителите от центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас?

- 13 от потребителите са отговорили вежливо и с уважение/с разбиране на проблема
- 3 са отговорили с първата опция- вежливо и с уважение
- 2 са посочили трета опция – с разбиране на проблема

Девети въпрос: Посочете сроковете за изпълнение на услугата спазват ли се?

- Да - 17 отговора
- Не –1 отговора

Десети въпрос: Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- Да – 17 отговора
- Не – 1 отговора
- 2(двама) от потребителите не са дали отговор

Единадесети въпрос: Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват?

- Да – 18 отговора
- Не – 0 отговор

Дванадесети въпрос: Спазват ли служителите, ангажирани с административното обслужване определеното работно време и време за почивка?

- Да – 17 отговора
- Не – 1 отговора

Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с административното обслужване – няма подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО.

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка.

И през 2020 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в общинска администрация Две могили. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията предстои да бъде обновен изцяло с актуална информация през 2021 г.

И през следващата година 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 повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на община Две могили.