ОБЩИНА СТРАЖИЦА

УТВЪРЖДАВАМ:

Дата: 28.03.2025

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА СТРАЖИЦА ПРЕЗ 2024 г.



Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Стражица, утвърдени със Заповед № 1397/ 23.07.2024 г. на кмета на общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

Административното обслужване в Община Стражица е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Стражица, ул. „Дончо Узунов" 5, разположен на първия етаж в сградата на Община Стражица с осигурен достъп за придвижване с инвалидни колички, детски колички и др.. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 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 се извършва съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Сроковете и таксите/цените за административните услуги са определени в Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на права и услуги на територията на община Стражица.

На интернет страницата на общината в актуалните новини са обявени за публични обсъждания проектите на нормативни актове, бюджета и други важни документи, свързани с политиките на общината, по които всеки гражданин може да изрази мнение и предложение. Раздел „Достъп до информация" е разработен в пълно съответствие с

изискванията на Закона за достъп до обществена информация и в него подробно са разписани начините за подаване на заявление и получаване на достъп до различните категории информация, вътрешните правила в тази връзка и отчет на постъпилите и обработени заявления.

При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Стражица с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Наръчника по качеството и процедурите по система за управление на качеството ISO 9001:2015.

През 2024 г. административното обслужване в Община Стражица се осъществява в съответствие с влезлите в сила промени в Наредбата за административното обслужване (НАО), приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., обн. ДВ. бр. 78 от 26 Септември 2006 г., последно изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022 г., в сила от 24 Юни 2022 г.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

Община Стражица създава, поддържа и развива следните канали за обратна връзка с клиентите:

А. Вътрешни канали за обратна връзка:

1. кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се в ЦАО;
2. анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО на общината;
3. приемно време на кмета и зам.-кметовете;
4. анализ на вторична информация;
5. провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни;
6. публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

Б. Външни канали за обратна връзка:

1. електронна поща: obshtina@strazhitsa.egov.bg;
2. телефон: 06161/ 4351;
3. интернет-страницата на общината: https://strazhitsa.egov.bg/;
4. страница на общината в социалните мрежи;
5. извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

Проучването и измерването удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно. В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, като потребителите, неправителствените организации и обществеността се уведомяват за предприетите действия и резултатите от тях.

Община Стражица отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация, която поддържа Административния регистър.

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 поуки от направени предложения и мнения.

Чрез изброените начини за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г., се констатира следното:

1. В кутията за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали – няма постъпили такива.

2. Анкетната карта е организирана така, че анкетираният да избере отговора, който най-точно определя оценката му за качеството на обслужването - начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в ЦАО.

В рамките на отчетния период постъпили общо 8 бр. анкетни карти, като тенденцията за тяхното попълване е към намаляване в сравнение с предходната година, когато са регистрирани 14 бр. анкетни карти. Продължава да е малка частта, в която потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Запазва се тенденцията гражданите да прибягват към устните препоръки.

Въпреки малкия брой регистрирани анкетни карти се оказва, че потребителите на административни услуги са склонни да пишат собственоръчно своите препоръки, отколкото да попълват анкетните карти, които ги ограничават и задължават с изброени възможни отговори, според тях.

Оценявани области:

- Удовлетворяват ли се гражданите от сроковете за изпълнение на услугите и спазват ли се – положителна оценка.
- Достатъчно компетентни ли са служителите – положителна оценка.
- Отношение на служителите към гражданите – вежливо.
- Удобно ли е работното време на администрацията - 100 % удовлетвореност.
- Аспекти от обслужването за подобряване - двама от анкетираните са дали предложения за подобрение в обслужването относно количеството и качеството на предоставяната информация.
  Получени са и похвали относно бързото и коректно обслужване.

В отговор на устно отправени препоръки информираме, че на официалната страница на Община Стражица има информация по отношение на електронните услуги, но активността на потребителите е изключително ниска, а при изпълнение на определени технически услуги - сроковете са нормативно определени и не могат да бъдат съкратени.

3. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в секция „Контакти" на интернет страницата на Община Стражица – няма постъпили такива.

4. Наблюдения по метода „таен клиент": Методът се прилага периодично по телефона за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Община Стражица. Не са констатирани пропуски.

5. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали: Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване.

6. Има постъпили заявления за отстраняване на технически нередности, свързани с уличното осветление. Наблюдават се единични жалби по опазване на околната среда, сред които е и проблемът с бездомните кучета.

Няма постъпили жалби във връзка с административното обслужване.

Изводи: От извършения анализ на информацията, получена от прилагане на методите за обратна връзка и резултатите от проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Стражица, могат да се направят следните изводи:

По изнесената информация е видно, че потребителите на услуги имат положително мнение и оценка за качеството на административното обслужване в ЦАО. В Община Стражица са създадени условия за предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

Основната част от потребителите посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, качеството на изпълнение, както и от служителите, работещи в ЦАО. Въпреки предоставената възможност за използване на електронните услуги от Общината, повечето граждани са предпочели прекия контакт за достъп до услугите, чрез посещение в ЦАО.

Административното обслужване е ключов показател за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите за добро управление.

ЦАО ще продължава да насърчава своите потребители да изразяват обективната си оценка чрез приложените методи, защото тяхното мнение е основен приоритет и повод за подобряване на предоставяните услуги от Община Стражица.

Общинска администрация Стражица непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата на общината, така че тя да бъде актуална, обективна, ясна, изчерпателна и ще продължи да работи за усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите, поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел максимално улесняване на потребителите на административни услуги.

Изготвил: П. Стоянова
гл. е-т С и ОМП

28.03.2025 г.