ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДОЛНИ ЧИФЛИК ЗА 2022 Г.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Долни чифлик, за периода 1 януари - 31 декември 2022г.

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

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.

Административното обслужване в Общинска администрация Долни чифлик е организирано на принципа „едно гише“ чрез обособения Център за административно обслужване, като се използва автоматизирана деловодна система. Потребителите на административни услуги се възползват от подаването им по електронен път, като ползват e-mail, Система за сигурно електронно връчване или електронни услуги предоставени чрез сайта.

Община Долни чифлик събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията подволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите. Методите за обратна връзка, които община Долни чифлик е използвала през 2022 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване и са следните:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез попълване на място в ЦАО и пускане в обозначена за това кутия, онлайн анкета на страницата на общината.

В проучването по телефона се дава възможност за гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването. Каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в община Долни чифлик;

- кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: https://dolnichiflik.bg/

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Долни чифлик – физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Долни чифлик /ЦАО/, както и онлайн на интернет страницата на общината и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от шест затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Долни чифлик. Анкетната карта е анонимна, в хартиен или електронен вид и е достъпна за всички потребители.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 16 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Долни чифлик се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос № 1
В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга? *ДА – 16* *НЕ – 0*

Въпрос № 2
Служителите бяха ли компетентни? *ДА – 16* *НЕ – 0*

Въпрос № 3
Доволни ли сте от достъпа до услугата? *ДА – 16* *НЕ – 0*

Въпрос № 4
Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване? *ДА – 16* *НЕ – 0*

Въпрос № 5
Цената на услугата достъпна ли е за Вас? *ДА – 16* *НЕ – 0*

Въпрос № 6
Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация? *ДА – 16* *НЕ – 0*

Въпрос № 7

Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или неодобрявате?

Според повечето потребители административното обслужване е навременно и компетентно от любезни и отзивчиви служители.

Въпрос № 8

Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?

По отношение на препоръките – няма отправени такива.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Долни чифлик е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Долни чифлик. В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

Анализа на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в ЦАО и по телефона показва, че те са относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО.

VIII. И З В О Д И.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Долни чифлик. Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите подпомагат ръководството на община Долни чифлик да идентифицира слабите места при предоставянето на услуги и да предприеме навременни действия по тяхното отстраняване.

Изготвил: Кина Павлова – Секретар на Община Долни чифлик