

ОБЩИНА НЕСЕБЪР



ДОКЛАД

ОТНОСНО: Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Несебър през 2020г.

През 2020г. административното обслужване в Община Несебър се осъществяваше в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване (приета с ПМС № 246/13.09.2006г, посл.изм. и доп. ДВ.бр.9 от 31.01.2020г.) и при спазване на принципите в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс (АПК).

Основна цел за 2020г. бе повишаване нивото на административното обслужване на бизнеса и гражданите с изпълнение на дейност качеството на административното обслужване.

Във връзка с изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване ,със заповед на кмета на Община Несебър са актуализирани Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Несебър и Хартата на клиента. Същите са поставени на видно и достъпно място в „ Център за административно и информационно обслужване“/ фронт-офиси 1 и 2/ и са публикувани на интернет страницата на Община Несебър.

В изпълнение на задълженията по чл.24 от Наредбата за административното обслужване, административните органи създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане методи за обратна връзка. Резултатите от обратната връзка се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставеното административно обслужване. Всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на

потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Общинска администрация Несебър периодично изследва, анализира и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като резултатите се оповестяват веднъж годишно, но не по – късно от 01 април на следващата година.

Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенска кутия за предложения и сигнали;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в „ Център за административно и информационно обслужване „ /фронт- офиси 1 и 2 /. Анкетната карта е унифицирана и предоставя възможност за споделяне на впечатления, наблюдения, както и оценка качеството на административното обслужване.
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Несебър и е на доброволен принцип за участие.

През 2020 г. не са постъпили сигнали, предложения и мнения , касаещи административното обслужване в Община Несебър, както и не са намерени предложения и сигнали в пощенската кутия.

Проучването за 2020г. е направено на база намерени анкетни карти в кутиите за анкетни карти поставени във фронт офис 1 и 2 на Центъра за административно и информационно обслужване, за периода 01.01.2020 до 31.12.2020г. Намерени са 11 броя попълнени анкетни карти.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Анкета: За качеството на обслужване н Центъра за административно и информационно обслужване Община Несебър

1. Лесно ли се ориентирахте, за да стигнете до фронт офиса, където се приемат исканията за извършване на услуги или предоставяне на информация?

Отговор ДА - 100%

Отговор НЕ- 0%

Отговор ОТЧАСТИ- 0%

2. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация ?

Отговор ДА - 91%

Отговор НЕ-	9%
Отговор ОТЧАСТИ-	0%

3. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

4. Отговор ДА -	100%
5. Отговор НЕ-	0%
6. Отговор ОТЧАСТИ-	0%

4. Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?

Отговор ДА -	100%
Отговор НЕ-	0%
Отговор ОТЧАСТИ-	0%

5. Обслужването Ви беше ли любезно, вежливо и внимателно?

Отговор ДА -	100%
Отговор НЕ-	0%
Отговор ОТЧАСТИ-	0%

6. Според Вас предоставя ли се ясна/ лесно разбираема/, точна и пълна информация за услугите, които извършва администрацията – информационни табла, брошури, формуляри, обяснения от служителите, местен вестник, интернет?

Отговор ДА -	100%
Отговор НЕ-	0%
Отговор ОТЧАСТИ-	0%

7. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга ?

Отговор ДА -	91%
Отговор НЕ-	9%
Отговор ОТЧАСТИ-	0%

8. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

Отговор ДА -	73%
Отговор НЕ	18%
Отговор ОТЧАСТИ-	9%

9. Смятате ли, че в общинската администрация съществува корупция?

10. Отговор ДА -	6%
11. Отговор НЕ	85%
12. Отговор ОТЧАСТИ-	9%

10. Колко време беше необходимо за вашето обслужване ? Моля посочете в минути

- средно време 10 мин.

Препоръки за подобряване на административното обслужване – няма .

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

Запазва се тенденцията от предходни години , потребителите на административни услуги да не желаят да изразяват позиция, относно административното обслужване, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. На база намерени само 11 броя анкетни карти не може да се получи пълна представа за нивото на удовлетвореност на гражданите от административното обслужване в община Несебър.

В попълнените анкетни карти потребителите са заявили, че :

- достъпът до сградата е лесен;
- ориентирането в сградата е лесно;
- лесно се открива информация за интересуващата ги административна услуга;
- 85% от гражданите не са били обект на корупционни действия, а 9% отчасти.
- Наблюдава се тенденцията на потребителите на административни услуги да предпочитат ползване на административни услуги по електронен път , 73% са заявили, че биха ползвали административни услуги по електронен път.
- Като цяло потребителите участвали в проучването посочват, че са доволни от обслужващите ги служители , 100% от тях заявяват , че служителите са компетентни, любезни, вежливи и внимателни.
- Преобладаващ процент от анкетираните граждани изразяват удовлетвореност от качеството на предлаганите услуги, изразяващи се в бързо обслужване, като времето необходимо за обслужване е сведено средно до 10 мин, а 91% са заявили , че сроковете за извършване на заявената услуга се спазват.

От изразените мнения на потребителите на административни услуги може да се направи заключение , че създадената в Община Несебър организация е на добро ниво, като няма допуснат случай на неудовлетвореност от извършените административни услуги.

Няма потребител на административни услуги , който да се възползвал от възможността да напише своето , предложение или препоръка .

През 2020г. община Несебър е присъединена към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги за централно заявяване , чрез електронни форми , разработени от Държавна агенция „Електронно управление „. Това осигурява в значителна степен повишаване на качеството на административното обслужване.

Приоритети за изпълнение през 2021г.

1. Осигуряване на качествено, ефективно и срочно административно обслужване в „ Център за административно и информационно обслужване „ / фронт-офиси 1 и 2/ (ЦАИО), при спазване на противоепидемичните мерки в условията на COVID-19.
2. Предоставянето на качествени административни услуги по прозрачен и отзивчив начин.
3. Подобряване на системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.
4. Стремех за подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.
5. Да се подобри контрола на качеството на предоставените административни услуги.

Докладът е изготвен от Началник отдел ЦАИО на 16.02.2021г въз основа на попълнени от физически и юридически лица анкетни карти. _____

Подпис.....

/ Румяна Манева /