

# ГОДИШЕН ДОКЛАД

## за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Бяла в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

**Цел:** Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Бяла. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Бяла и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

**Обхват:** място на провеждане - сградата на Община Бяла, Център за административно обслужване (ЦАО).

### Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Специална кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО;
3. Приемно време на Кмета, Заместник-кметовете и Главния архитект - Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва, съгласно график, който се оповестява публично.

### Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината в секция „Препоръки и сигнали” на адрес: <https://byala.bg/bg/kontakti>
2. Електронна поща: [byala.rs@byala.bg](mailto:byala.rs@byala.bg)
3. Телефон: 0817/72020
4. Страница на общината в социалните мрежи.
5. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

**Период:** 01.01.2024 - 31.12.2024 г.

**Целева група:** Потребителите на административни услуги.

**Анкетни проучвания** - Регистрирани са общо 63 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 9 въпроса, вкл. и поле за препоръки за подобряване на административното обслужване.

За провеждане на проучването се използва метода „Анкетирание на мястото на получаване на услугата”, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, също така е дадена възможност за попълване на електронна анкетна карта в сайта на общината.



От обобщен анализ на Анкетните карти резултатите са, както следва:

- **Въпрос 1: Вие сте?**
  - Физическо лице – 63 отговора;
  - Юридическо лице – 0 отговора;
  - НПО – 0 отговора.
- **Въпрос 2: Вашият пол?**
  - мъж – 4 отговора;
  - жена – 59 отговора;
- **Въпрос 3: Лесен ли е достъпът до Центъра за административно обслужване (ЦАО)?** – 63 отговора – ДА
- **Въпрос 4: Удоволетворяват ли Ви сроковете, в които се изготвят документите Ви?**
  - напълно – 63 отговора;
  - отчасти – 0 отговор;
  - не ме удовлетворяват – 0 отговора;
- **Въпрос 5: Какво е мнението за служителите, които Ви обслужиха? Каква оценка бихте им поставили по отношение на компетентност и отношение към Вас:**

	Компетентни	Недостатъчно компетентни	Не компетентни	Вежливо и внимателно	Безразлично и хладно	Грубо и пренебрежително
Местни данъци и такси	<input checked="" type="checkbox"/> 28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Гражданско състояние	<input checked="" type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Устройство на територията	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Общинска собственост	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Каса	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Деловодство	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- **Въпрос 6: В каква степен получавате нужната информация?**
  - напълно – 63 отговора;
  - отчасти – 0 отговора;
  - не ме удовлетворяват – 0 отговора;
- **Въпрос 7: Налага ли се да посещавате ръководството на общината, за да Ви бъде извършена услугата?**
  - Да, винаги – 0 отговора;
  - Често – 0 отговора;
  - Рядко – 3 отговора;
  - Не – 0 отговора;
  - В коя сфера – Устройство на територията.
- **Въпрос 8: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**
  - Предоставяне на информация – 0 отговора;
  - Бързина и обслужване – 0 отговора;
  - Отношението на служителите към Вас - 0 отговора;
  - Обстановката, в която се предоставят услугите – 0;
  - Друго - Моля посочете – 0.

- Въпрос 8: **Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Бяла ?** - няма препоръки.



### **Обобщени резултати:**

През 2024 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри не е голяма. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги и продължават тенденцията да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите. Мнението на анкетирания по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетирания са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им, а на малка част се е наложило да бъдат препратени на друг служител, от чиято компетентност е бил въпросът.

По-голяма част от анкетирания са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно. Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна.

Отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите.



### **Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът през 2024 г. се прилага периодично по телефон за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в общината. Регулярно са извършвани проверки по телефон и чрез клиенти като потребители на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски.



### **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени на електронна поща и писмено. Единични жалби са за услуги предоставяни в областта на строителство и устройство на територията. Постъпили са похвали за изразено одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване и качеството на предоставяните услуги.



### **Анализ от приемно време за граждани и организации**

През 2024 година в приемните дни преминават с въпроси са за предоставяне на помощи, предоставяне на услуги от типа „Социален асистент“ и „Домашен помощник“, въпроси свързани със свободни работни места и др.

### **Изводи:**

1. Община Бяла прилага адекватно всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване.

2. Резултатите от анализите показват, 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.

3. Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общината административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината.

Общината продължава 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 качеството на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите.