

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020 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
3. Телефон: 0817/72020
4. Страница на общината в социалните мрежи.
5. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

Период: 01.01.2020 - 31.12.2020 г.

Целева група: Потребителите на административни услуги.

Анкетни проучвания - Регистрирани са общо 27 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 – 27 отговора;
 - Юридическо лице – 0 отговора;
 - НПО – 0 отговора.

- **Въпрос 2: Вашият пол?**
 - мъж – 0 отговора;
 - жена – 27 отговора;

- **Въпрос 3: Лесен ли е достъпът до Центъра за административно обслужване (ЦАО)?** – 27 отговора – ДА

- **Въпрос 4: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които се изготвят документите Ви?**
 - напълно – 25 отговора;
 - отчасти – 2 отговора;
 - 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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Гражданско състояние	<input checked="" type="checkbox"/> 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Устройство на територията	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 2	<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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<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 – 25 отговора;
 - отчасти – 2 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 – 1 отговор;
 - 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 – 1 отговор;
 - 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 2020 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги.

Мнението на анкетиранияте по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетиранияте 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 анкетиранияте са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно. Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна.

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.



Наблюдения извършени по метода „таен клиент“

Методът през 2020 г. се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в общината от ЦАО. Регулярно са извършвани проверки по телефона 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. Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности. Единични жалби са за услуги предоставяни от отдел БТГРН, преобладаващ е ръстът на жалби за услуги 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. Отчита се значителен спад в броя сигнали за нередности в сравнение с предходни години.



Анализ от приемно време за граждани и организации

През 2020 година в приемните дни са поставяни въпроси за предоставяне на помощи, предоставяне на услуги от типа „Личен асистент“, въпроси свързани със свободни работни места, ремонт на улици, развитието на спорта и др.

Изводи:

1. Много малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.

3. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

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.