

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ПРАВЕЦ



Утвърдил:



Румелъ Емински
Кмет на Община Правец

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА ПРАВЕЦ

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

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.

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 Правец, за периода 1 януари - 31 декември 2021г.

Административното обслужване в Общинска администрация Правец е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Правец, бул. „Тодор Живков“ № 6, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

II. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Правец, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в Община Правец;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: <https://pravets.bg/>

III. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Правец- 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 Правец /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО, във файето на сградата и при посещения за издаване на административни услуги, те имат възможност да ги попълват анонимно.

IV. 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 осем затворени въпроса и един отворен въпрос, 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 Правец. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани.

V. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2021 г. до 23.12.2021г.

VI. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 43 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Правец се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VII. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос №1

В законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?

ДА - 41 НЕ - 2

Въпрос №2

Служителите бяха ли любезни и внимателни при заявяване на услугата?

ДА - 40 НЕ - 2 НЯМАМ МНЕНИЕ - 1

Въпрос №3

Служителите бяха ли компетентни?

ДА - 41 НЕ - 2

Въпрос №4

Доволни ли сте от достъпа до услугата?

ДА - 41 НЕ - 2

Въпрос №5

Удовлетворени ли сте от организацията на услугите?

ДА - 41 НЕ - 1 НЯМАМ МНЕНИЕ - 1

Въпрос №6

Удовлетворени ли сте от цената на услугата?

ДА - 29 НЕ - 9 НЯМАМ МНЕНИЕ - 5

Въпрос №7

Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация?

ДА - 28 НЕ - 15

Въпрос №8

Как оценявате предоставената Ви услуга като качество, навременност, достъпност?

ПОЛОЖИТЕЛНО	- 31
ПО-СКОРО ПОЛОЖИТЕЛНО	- 7
ПО-СКОРО ОТРИЦАТЕЛНО	- 3
ОТРИЦАТЕЛНО	- 2

Въпрос №9

Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?

По отношение на препоръките, няма такива.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Правец е изградила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в законовите срокове за изпълнението им. През 2021 година малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Правец.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. ВАЛИДРАНЕ ПРОЦЕСА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

В голям % 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 услугата. По отношение изпълнението те оценяват положително действията на Община Правец.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Малкият брой желаещи да попълнят анкетата води до изводът, че трябва да се планират и други форми за събиране на обратна връзка от гражданите-потребители на административни услуги.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Правец.