

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ПРАВЕЦ



Утвърдил:

Румел Рубински
Кмет на Община Правец

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2022Г.

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ПРАВЕЦ

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Правец, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

I. Обща информация относно Административното обслужване в Община Правец

Административното обслужване в Общинска администрация - Правец е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Правец, пл. „Тодор Живков” №6, разположен на първия етаж в сградата на Община Правец.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един астрономически часа след обявеното работно време.

През 2022 г. Общинска администрация - Правец предприе изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

Стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване;

Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;

Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;

Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;

Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;

Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване; Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори" на интернет страницата на Община Правец;

Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

Стандарт за време за изчакване за обслужване;

Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри. В Общинска администрация - Правец се прилагат и допълнителни стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

Стандарт за местоположение на ЦАО;

Стандарт за паркинг;

Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване;

Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи;

Стандарт за достъпност в извънработно време;

Стандарт за онлайн комуникация;

Стандарт за брой на обслужващите гишета;

Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата;

Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата;

Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише";

Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга;

II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Осигуряване на постоянна телефонна линия;
8. Осигуряване на приемно време за граждани;

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания

В общинска администрация - Правец се извършват няколко типа анкетни проучвания, относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

- *Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета в ЦАО;*

През изминалата година в ЦАО са попълнени общо 45 анкети. Анкетната карта съдържа 7 въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде ясна картина за състоянието на административното обслужване. Шестият и седмият въпрос са с висока обществена значимост /нямащи отношение към административното обслужване/.

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

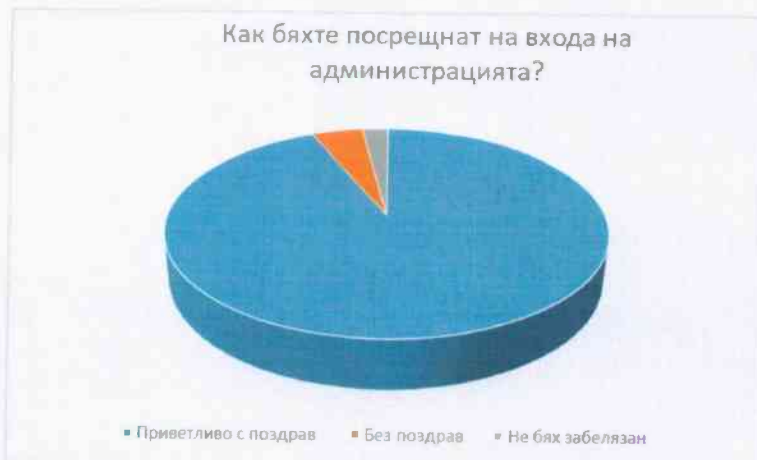
Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което имат служителите на Община Правец;
- Професионалната подготовка на служителите в Община Правец;
- Идентифициране на нагласите на потребителите на административни услуги;
- Идентифициране на обществената ползва и мнение по отношение достъпът за срещи до ръководството на община Правец.

Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

Въпрос 1: Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- Приветливо с поздрав-42 лица
- Без поздрав - 2 лица
- Не бях забелязан - 1 лица

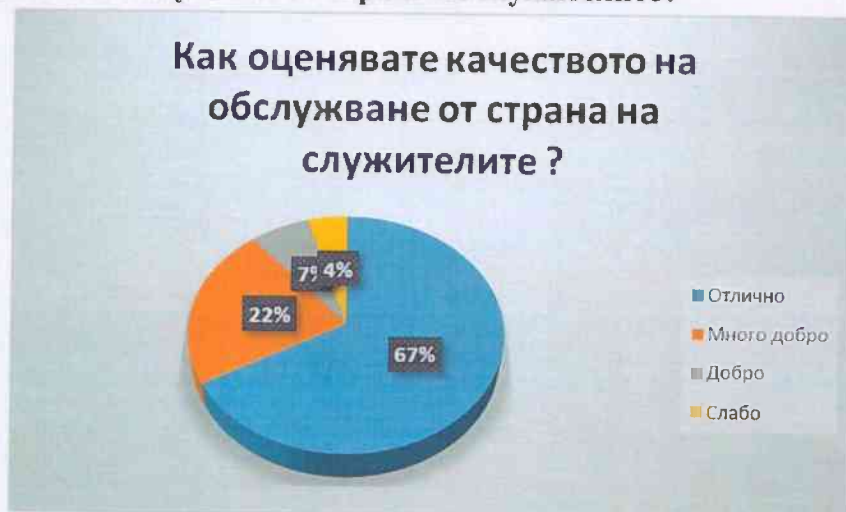


Въпрос 2: От кое звено бяхте обслужени?

- Фронт офис – 33 лица
- Каса Данъци - 10 лица
- Друго - 2 лица

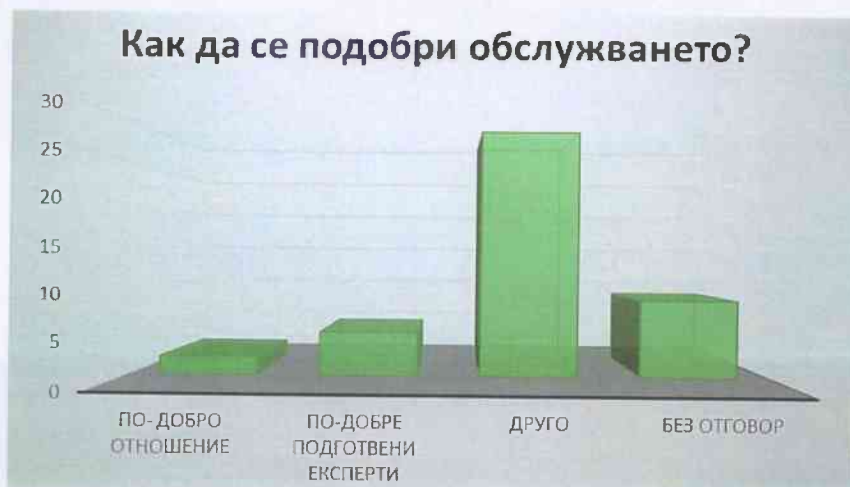
Въпрос 3: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- Отлично - 30 лица
- Много добро - 10 лица
- Добро - 3 лица
- Слабо - 2 лица



Въпрос 4: Как да се подобри обслужването?

- По-добро отношение към гражданите - 2 лица
- По-добре подготвени служители - 5 лица
- Друго - 29 лица
- Без отговор - 9 лица



2. Провеждане на консултации със служители.

През 2022 г., веднъж месечно са провеждани екипни срещи със служители от ЦАО, МДТ ГРАО и всички служители, имащи пряка връзка с граждани, с ръководството на община Правец. Това даваше възможност да се усъвършенства процеса на работа с клиенти и да се предприемат мерки, спрямо удовлетвореността и нагласите за административно обслужване.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

През 2022 г., тези проверки бяха 2 на брой. В резултат се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения и пропуски.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В Общинска администрация - Правец се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

- *Кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали*, находяща се на входа на ЦАО към община Правец, за изминалата година не са постъпили мнения, коментари, предложения, полезна информация, оплаквания и похвали, относно административното обслужване.
- *Чрез сайта на общината. Сигнали и похвали* за периода 01.01.2022г.- 31.12.2022г. не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.
- *Чрез имейла на община Правец – obshtina@pravets.bg* . За отчетния период са получени едно писмено мнение, съдържащо похвала за определен служител на администрацията в ЦАО, за проявен висок професионализъм, компетентност и любезен начин на обслужване.

5. Медийни публикации.

През 2020г. община Правец са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

Медийният анализ на публикациите за общината предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с общината.

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Община Правец непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации, така че предложенията във връзка с подобряване на административното обслужване да бъдат обсъдени своевременно с всички заинтересовани и да се постигне максимална удовлетвореност на двете страни. Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирани изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите.

7. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“

За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2020 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

8. Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект

През 2020 г. в условията на Ковид-19, приемът в тях бе временно преустановен, с цел осигуряване на безопасна среда и опазване здравето и на двете страни, като общината информира потребителите на административни услуги за алтернативни начини за комуникация с ръководството.

Когато заболяемостта бе в ниски граници приемните часове се възобновяваха.

За изминалия период не са отправени похвали или оплаквания, относно административното обслужване.

IV. Изводи

Може да се направи заключение, 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 потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация - Правец. Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване. Направените изводи не налагат приемането на допълнителни мерки за подобряване дейността по предоставяне на административни услуги в община Правец.

И през следващата година ще се продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

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