



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2020 ГОДИНА

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

С измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги ръководството на Община Борован си поставя следните цели:

- Да предоставя еднакъв достъп до услуги, информация и равнопоставеност на клиентите.
- Обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, почтени и отговорни служители;
- Да не се изискват от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от община Борован, като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- Облекчаване на процедурите и предоставяне на възможности на клиентите за избор на различни канали и възможности за административно обслужване;
- Да се предоставят усъвършенствани и вътрешно интегрирани административни услуги и да се работи съвместно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;
- Да се прилагат мерки за противодействие на възможностите за корупция;
- Да се насърчават клиентите да изразяват мнение за предоставяните от общината услуги.

По реда на чл. 2 ал. 3 от Наредбата за административно обслужване, общинска администрация Борован периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, анализира и предприема действия за подобряване процесите за качествено административно обслужване.

I.Обща информация относно Административното обслужване в Община Борован Административното обслужване в Общинска администрация - Борован е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: с.Борован, ул. „Иван Вазов” № 1, разположен на първия етаж в сградата на Община Борован. 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 два

астрономически часа след обявеното работно време.

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. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

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

Основен механизъм за получаване на обратна връзка и част от системата за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Бяла Слатина е анкетната карта.

Анкетната карта е инструмент, който представлява 10 въпроса, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. Анкетната карта в хартиен вид е достъпна за граждани в Центъра за обслужване на граждани, а в електронен на официалният сайт на общината: www.borovan.bg. В края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в община Борован. Анкетната карта е анонимна.

1. Анкетно проучване за административното обслужване в община Борован.

- **Цел на изследването** - да бъде установена удовлетвореността на потребителите на услуги, консултации и въпроси от качеството на предоставянето им от страна на служителите на общинска администрация Борован..
- **Предмет на изследването** - оценка за работата и отношението на служителите от Центъра за административно обслужване към потребителите на услуги.
- **Метод** за набиране на информация - анкетна карта.
- **Формиране на извадката** - случаен подбор сред граждани и представители на юридически лица, ползващи услуги в Центъра за административно обслужване на община Борован.

През 2020 година в общината са обработени над 4216 преписки като голяма част от тях са административни услуги на гражданите и бизнеса. Обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация, относно административното обслужване, беше измерено чрез анкетна карта, която включва различни въпроси, свързани с това, до колко потребителите на услуги, са удовлетворени от извършваните услуги в общината.

След извършен преглед на попълнените през 2020 г. анкетни карти, можем да отчетем следния резултат: общ брой попълнени анкетни карти – 10, от които на хартиен носител – 10 бр., онлайн – 0 бр.

Резултатите от проучването показаха, че 60 % от анкетираните лица оценяват

качеството на административното обслужване като „много добро“, 40% оценяват качеството на административното обслужване като „ по-скоро добро“ .

От услугите, предлагани от Дирекция „ Финансово- счетоводни и правни дейности, административно обслужване" са се възползвали най-голям брой от участващите в проучването – 60 %, следвани от звено „Местни данъци и такси“ – съответно 20 % и Дирекция „Устройство на територията, екология, земеделие и горски фонд” – 20% .

На въпрос свързан с начина на предоставяне на административната услуга анкетираните дават следните отговори:

Лично от звеното за административно обслужване – 80 %;

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес – 10%

Като вътрешна препоръчана пощенска пратка – 10%

Относно компетентността на служителите 100 % от анкетираните са дали положителен отговор.

На въпрос свързан с препоръки за подобряване на административното обслужване, всички анкетирани – 10 са отговорили, че нямат такива.

Резултатите от измерването показаха добра оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване, а и са в помощ на ръководството за предприемане на действия по отношение на коригиране и подобряване на изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

2. Провеждане на консултации със служители.

През 2020 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на общината, на които са обсъждани осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

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

През 2020 г., поради разпространяването на пандемията от Covid-19 и обявената епидемична обстановка в страната, не са извършвани проверки по метода „таен клиент“.

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

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. В общината са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите, които освен че оценяват нивото на обслужване, дават своите конструктивни предложения и препоръки за развитие, оптимизиране и усъвършенстване на предоставяните услуги.

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

1.пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО ;

2. попълване на Анкетна карта в ЦАО;
3. осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите;
4. осигуряване на приемно време на граждани и организации.

За отчетния период по всички канали не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.

5. Медийни публикации

През 2020 г. община Борован 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. Приемно време на кмета на общината

През 2020 г. в условията на Ковид-19, приемът на граждани от кмета на общината бе преустановен, с цел осигуряване на безопасна среда и опазване здравето и на двете страни, като гражданите имаха възможност да използват алтернативни начини за комуникация с ръководството. За изминалия период не са отправени похвали или оплаквания, относно административното обслужване.

IV. Изводи От постъпилите анкетни карти 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 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. И през 2020 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. 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 – Борован. Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация.

Съгласувал:

Таня Петкова

Секретар на Община Борован

Изготвил:

Инна Палибачийска

Ст.експерт ГРАО