****



 **ОБЩИНА БОРОВАН**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023 ГОДИНА**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Община Борован събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. За 2023 година се наблюдава слаба активност от потребителите на административни услуги за попълване на анкетните карти. Извършеното проучване обхваща цялостното представяне на услуги и дейности в администрацията. На база получените резултати и направени изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. за измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 и ал.3 от НАО:

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. **Извършване на анкетни проучвания.**

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване

Анкетите са широко разпознаваеми сред потребителите, като те по принцип са отворени и склонни да отговарят на въпроси, особено ако същите са популяризирани, не отнемат много време и са лесни за попълване.

Община Борован е осигурила възможност за изразяване на мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка, която целогодишно е на разположение на потребителите.

Целта на проведеното анкетно проучване е да се идентифицират нагласите на потребителите на услуги в общинска администрация, както и да се подчертаят проблемните области при комуникация между потребители на административни услуги и общински служители.

Анкетната карта съдържа по-общи въпроси, групирана според различните общи изисквания към административното обслужване, като по този начин дава възможност на администрацията да получи обратна връзка като цяло за това, как се справя администрацията с административното обслужване в различните му направления.

Анкетната карта съдържа 10 въпроса и поле, в което потребителя може да даде своите мнения и препоръки за подобряване на административното обслужване. Проучването показва, че всички 9 потребители са попълнили анкетни карти като физически лица, а 1 като бизнес потребител.

**На въпрос 1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?**

Един потребител от анкетираните е отговорил, че е ползвал услуга от Дирекция „Устройство на територията, екология, земеделие и горски фонд”, останалите 8 потребителя са ползвали услуга от звено „Местни данъци и такси“

**На въпрос 2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?**

Няколко пъти годишно са посочили 2 потребителя, а много често останалите 7.

**На въпрос 3. Как подадохте заявлението за административна услуга?**

Всичките 9 анкетирани са отговорили „на място с искане/заявление.“

**На въпрос 4.По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?**

Всичките 9 анкетирани са отговорили „лично от центъра за административно обслужване“

**На въпрос 5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?**

Всички са отговорили с“Да“

**На въпрос 6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?**

Всички са отговорили „Любезно и отзивчиво“

**На въпрос 7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**

Седем са отговорили „Много добро“, а двама са посочили „По-скоро добро“

**На въпрос 8.Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?**

По-голямата част са отговорили „Качество на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)“

**9.Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?**

Всички са отговорили „Напълно“

**10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Борован**

Няма направени препоръки към администрацията**.**

Резултатите от анкетното проучване като цяло показват удовлетвореност от административното обслужване, като се дава висока оценка за цялостната дейност на администрацията, за ефективността в организация на работните процеси, както и за работата на служителите.

1. **Провеждане на консултации със служителите.**

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се възползват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2023 година регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията от получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на проведените срещи може да се направи извод, че в община Борован се прилагат и спазват до голяма степен въведените стандарти за качество.

1. **Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.**

Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на дадени предоставяни услуги.

Метода се извършва по телефона от контролиращия ръководител на административното обслужване в община Борован за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административните услуги. Не са констатирани пропуски. Служителите спазват стандартите за време за изчакване за обслужване и идентификация при водене на телефонни разговори.

1. **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Съгласно чл.2, ал.4 от Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали и въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на община Борован е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване. През 2023 година не са постъпили сигнали по глава осма от АПК.

1. **Анализ на медийни публикации.**

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

През 2023 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в общината. За целта е извършен мониторинг на печатни издания, социални мрежи и др.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. Община Борован цели да осигурява предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

През 2024 г. Община Борован ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

* Поддържане на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.
* Повишаване на професионалната подготовка на служителите от ЦАО за даване на компетентни отговори.
* Актуализиране на интернет страницата на община Борован за предоставяне на актуална, ясна и изчерпателна информация за видовете административни услуги и публикуване на нови нормативни актове.