

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Ценово за 2022 г.

Съгласно Наредбата за административно обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като се цели да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, в ролята им на потребители на административни услуги в Община Ценово и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

С осъществяването на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината се цели: предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията – качествено и прозрачно административно обслужване.

Административното обслужване в община Ценово е организирано на принципа на „едно гише“. Центърът за административно обслужване се намира на първи етаж на сградата /партер/ и е лесно достъпен за посетителите. Потребителите могат да подават своите заявления от 08.00 ч. до 17.00 часа без прекъсване на работното време, а ако след 17.00 ч. има потребители, тяхното обслужване продължава, но не по-вече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване се осъществява съгласно утвърдени Вътрешни правила, а услугите които се предоставят от общинската администрация са съгласно списъка на унифицирането наименования на административни услуги.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги в Община Ценово се осъществява по няколко метода: Анкети, „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали“, „Кутия за мнения и предложения“, Сигнали, Обратна връзка чрез електронна поща: obshtina@tsenovo.bg и други.

През отчетния период най-популярния и предпочитан метод за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги в Община Ценово и за измерване на тяхната удовлетвореност си остава анкетното проучване. Другите канали не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение. През отчетния период не са постъпили жалби или сигнали във връзка с качеството на административното обслужване. Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Ценово се измерва и отчита веднъж годишно.

Настоящото проучване е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2022 г., под формата на анкетни карти. Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места където се осъществява административното обслужване, центъра за административно обслужване и салона на „МДТ и ГРАО“. Анкетното проучване е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Ценово и е на доброволен принцип за участие.

Направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 23 лица, използвали услугите на общинска администрация.

Резултати от анкетното проучване и обобщение на резултатите от тях.

Първи въпрос - Посещението Ви на общинска администрация е в качеството на?

Отговори:

Гражданин – 19 /82,6%/

Представител на бизнеса – 4 /17,4%/

Представител на институция – 0

Втори въпрос - Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Ценово?

Отговори:

Само веднъж – 4 /17,4%/

От един до пет пъти – 19 /82,6%/

Трети въпрос - За какви услуги най-често посещавате Община Ценово?

Отговори:

Относно извършване на стопанска дейност /търговско, транспортна и друг вид/ -

По изготвяне документи по устройство на територията /скици, оценки, разрешителни и други/ - 8 /34.9%/

Относно местни данъци и такси – 4 /17,3%/

Относно услуги свързани с гражданска регистрация – 11 /47.8%/

Друг вид услуги – 0

Четвърти въпрос - Как оценявате отношението на служителите извършващи административното обслужване в Община Ценово?

Отговори:

Любезно и отзивчиво – 20 /87,0%/

По-скоро добро – 3 /13,0%/

По-скоро неуважително – 0

Пети въпрос - Служителите от ЦАО съдействаха ли Ви при попълване на документите?

Отговори:

Да – 23 /100%/

Не – 0

Шести въпрос - Служителите от Община Ценово според Вас професионално добре ли са подготвени?

Отговори:

Да – 19 /82,6%/

Не - 0

Не мога да преценя – 4 /17,4%/

Седми въпрос - Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?

Отговори:

Да – 19 /82,6%/

Не – 0

Не мога да преценя – 4 /17,4%/

Осми въпрос - Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?

Отговори:

Да – 17 /73,9%/

Не – 0

Не съвсем – 6 /26,1%/

Девети въпрос - Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?

Отговори:

Да – 23 /100%/

Не – 0.

Десети въпрос - Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?

Отговори:

Много добро – 20 /87,0%/

Има известни проблеми – 3 /13,0%/

Има сериозни проблеми – 0

Единадесети въпрос - Смятате ли, че времетраенето на административното обслужване беше оптимално за Вас?

Отговори:

Да – 19 /82,6%/

Не – 0

Не съвсем – 4 /17,4%/

Дванадесети въпрос - Какви мнения препоръки бихте отправили?

Отговори:

- Обслужването е добро
- Нямам препоръки
- Предоставените услуги са качествени
- Получих документите в срок

От попълнените анкети може да се направи заключение, че от общинската администрация услугите, които се предоставят удовлетворяват потребностите на гражданите и се предоставят в кратки срокове. Услугите, които се предоставят от общината са качествени. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването. И през 2022 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. В администрацията се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения

служителите носят бадж с данни за имената и длъжността, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурена е възможност за попълване на документи.

Община Ценово се стреми към постоянното подобряване и модернизиране на работните процеси, именно за това е важна и обратната връзка с потребителите, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите, които си поставя общината.