О Б Щ И Н А Е Л Е Н А

УТВЪРЖДАВАМ:
/п./
ИНЖ. ДИЛЯН МЛЪЗЕВ
Кмет на Община ЕЛЕНА

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023 г.

О Б Щ И Н А Е Л Е Н А

5070 гр. Елена, ул. „Иларион Макариополски” № 24 **e-mail: obshtina@elena.bg**
тел. 06151/61-32, факс 06151/65-10 **web: www.elena.bg**

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

1. Обща информация относно Административното обслужване в Община Елена

Община Елена събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са нормативно определени в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Община Елена е използвала през 2023 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите, са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване на Община Елена и са следните:

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.

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите:

2.1. Извършване на анкетни проучвания:

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

Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта / въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и поставяне в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Онлайн анкета на интернет страницата на Община Елена.

През 2023 г. са попълнени 18 броя анкетни карти (на място в ЦАО, като част от потребителите са изразили своето мнение в онлайн анкетата), а също така са извършени и 10 броя анкетирания на лица чрез анкетни проучвания по телефона.

➢ *Анкетно проучване по телефона*

През 2023 г. са извършвани две анкетни проучвания по телефона - за потребителите на услуга 2107 „Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта за заявяване или промяна на настоящ адрес“ и услуга 1998 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължение по Закона за местните данъци и такси“.

Анкетното проучване е насочено към целева група, заявяващи често изпълняваните административни услуги и дава добра база за оценка на удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в администрацията.

Анкетирани са 4 лица потребители на услугата 2107 „Издаване на удостоверение за настоящ адрес след подаване на адресна карта за заявяване или промяна на настоящ адрес“ и 6 лица, които са потребители на услуга 1998 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължение по Закона за местните данъци и такси“.

Проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, оценката на поведението на служителите. В проучването по телефона се даде възможност за гражданите да представят конкретни предложения, с цел подобряване на обслужването.

Към анкетираните бяха поставяни по 5 въпроса, които са насочени към оценка на потребителите към качеството на изпълнение на услугите /бързина, коректност, достъпност/, каналите за достъп до услугата, получава ли се съдействие при поискване на информация, услугите изпълняват ли се по обявената процедура /срок, изисквани документи, такси/, оценка за полезност и адекватност на информацията, която е публикувана и/или предоставяна от служителите в ЦАО.

Резултатите от двете анкетни проучвания по телефона отчитат *пълна* удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели при 99,9%, което потвърждава ефективността на прилаганите процедури по изпълнението на двете административни услуги, които съставляват голям % от предоставените услуги от Община Елена за 2023 г.

➢ *Анкетна карта в ЦАО*

През 2023 г. са попълнени 12 броя анкетни карти на място в ЦАО.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Елена – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Анкетната карта е организирана с 10 въпроса, като последните два са отворени. Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения, с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

Резултатите от направените анкети през 2023 г. сочат, че от включилите се в анкетирането, десет са се обърнали към Община Елена за предоставянето на конкретна административна услуга и двама от анкетираните – за справка и/или предоставяне на информация.

Оценявани области:

- ✓ Срок на извършена желаната от вас административна услуга – 92% удовлетвореност;
- ✓ Отношение на служителите в ЦАО – 100 % удовлетвореност;
- ✓ Време за заявяване на услугата: 80% са обслужени в рамките на 10 мин., а 20% са обслужени в рамките на 10-20 минути.

45% от анкетираните отговарят, че биха използвали електронни административни услуги, но въпреки това заявяването им е все още незначително на фона на общия брой.

Цената на услугите е коментирана в една от анкетите, като по-скоро висока.

От гледна точка на честота, отговорилите лица отбелязват, че много често прибягват до използване на административните услуги на общинската администрация.

Двама от анкетираните са дали предложения за подобрение в обслужването в посока пълнота на предоставяната информация.

Получени са и похвали относно бързото, адекватно и коректно обслужване.

2.2. Провеждане на консултации със служителите:

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със конкретния служител, с който контактува,

своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече отедно гише в рамките на заявяване и/или получаване на една услуга, служител от „съседното“ гише може да добие впечатления за поведението/отношението на неговия колега към потребителя. Така служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация и секретаря на Общината, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

През 2023 г. служителите в ЦАО и от специализираната администрация са отразявали през годината своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Трима служители от ЦАО и трима служители от специализираната администрация са участвали в консултациите, като са дали обобщена оценка, като всички дават оценка 5 – напълно удовлетворен и само един дава оценка 3 – има какво да се подобри.

Бяха обсъдени и набелязани съответни предложения и мерки за подобряване качеството на административното обслужване.

Преките впечатления на служителите в ЦАО и от специализираната администрация за степента за удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, от времето за обслужване, създадените условия в ЦАО, като се работи при добро взаимодействие, а служителите са вежливи и любезни.

Област за подобрение – да се повиши компетентността на служителите в ЦАО по отношение на измененията в нормативната уредба, чрез провеждане на специализирани или вътрешни обучения.

2.3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали:

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

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на Община Елена е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения, във връзка с административното обслужване.

Видно от справка в деловодната система за 2023 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

- ✓ *Анализ на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в ЦАО и по телефона*

Получени са похвали относно бързото и коректно обслужване, както и доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО.

За разлика от предложенията и сигналите, похвалите нямат законова дефиниция. Похвалата е добър отзив за някого (за неговите качества, дейност, постъпки), а като синоними се използват думите: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание. Ето защо похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители.

С оглед на естеството на похвалите, като дадена изцяло положителна обратна връзка, обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно администрацията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на подобна практика и на други места.

Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител/Кодекса на труда.

2.4. Анализ на медийни публикации:

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

От направеното проучване в електронни медии и публикации се установи, че Община Елена получава одобрение за своите организирани прояви, събития и дейности в интернет пространството и медийното отразяване, което е добър показател, че осъществява високо ниво на обслужване на своите граждани и потребители.

2.5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации:

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност в предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Община Елена е определила приемно време на кмета с граждани и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

В посочените часове за приемно време не са постъпвали конкретни сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

От извършените анкетни проучвания, чрез различните методи се налагат следните изводи:

- ✓ Преобладаващият брой анкетирани са физически лица.

- ✓ Всички анкетирани посочват, че услугата се изпълнява в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация.
- ✓ 100 % от потребителите оценяват като „много добро“ качеството на обслужване в Община Елена.
- ✓ 100 % от анкетираните посочват, че поведението на служителите в ЦАО е любезно и компетентно.

Набелязани области за подобрение:

- ✓ Обучение на служителите в Центъра за административно обслужване, във връзка с измененията на нормативната уредба;
- ✓ Обучение за работа с хора с увреждания и/или уязвими групи.

Наложени изводи:

През 2023 г. са предприети действия за подобряване качеството на административното обслужване, в изпълнение на изискванията на Наредбата за административното обслужване.

Може да се направи заключение, че в администрацията на Община Елена се предоставят административни услуги, отговарящи на потребностите на гражданите по отношение на срокове, информираност и необходимо отношение, и като цяло гражданите са удовлетворени от нивото на качеството на предоставяното административно обслужване.

Съгласно разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, докладът се публикува на официалния сайт на община Елена.