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 2022 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.

I. Обща информация относно Административното обслужване в Община Елена

Административното обслужване в Общинска администрация Елена е организирано на принципа „Едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Елена, ул. „Ил. Макариополски“ № 24, разположен на първото ниво в сградата на Община Елена.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 до 17:30 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.

През 2022 г. Общинска администрация Елена прие изпълнение на част от общите стандарти за качество, заложени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, а именно:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО);
2. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО за служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
3. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения;
4. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
5. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
6. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри и др.

Продължава надграждането и работата в посока за увеличаване на броя на изискуемите стандарти и подобряване на качеството на административно обслужване.

II. Събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Извършване на Анкетни проучвания – Анкетните карти за качество на административното обслужване са разпространени на хартия в ЦАО на Община Елена и имат за цел да проучат и обобщят качеството на обслужване на гражданите и бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

Попълнени са общо 15 броя карти. Резултатът от изследването показва 79 % удовлетвореност. Мнението на анкетираните по отношение на обслужването е позитивно, като 85% са удовлетворени от бързото обслужване.

По-голяма част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, а 29% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 52% за 10 минути. Останалите анкетирани са посочили, че са били обслужени за повече от 10 минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 77% от анкетираните са отговорили, че обслужването е отлично, а 23 % са го оценили като добро.

На въпроса, свързан с работното време на ЦАО, 10% отговарят, че не могат да преценят, 8% дават препоръка да се организират дежурства през празничните и/или почивните дни, а 82 % смятат, че същото е удобно за тях.

Повече от половината са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания чрез електронната поща на Общината.

За поддържане на високо ниво на обслужване и подобряване на качеството, се провеждат срещи и консултации между служителите от ЦАО с ръководството на общината, на които се обсъждат различни въпроси и предложения.

Ръководството разглежда и прави анализ на получените сигнали, предложения и жалби, като непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог с гражданите и бизнеса, за улеснение и подобрение на тяхното обслужване.

III. Изводи

Може да се направи заключение, че в администрацията на Община Елена 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 голяма активност да дават обратна връзка за оценка на административното обслужване. Като цяло гражданите са удовлетворени от нивото и качеството предоставяните административни услуги.

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