

# Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Общинска администрация град Белене за 2022 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация във връзка с административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат основно преосмисляне на политиките в тази област. Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Белене и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Административното обслужване в Общинска администрация-Белене е организирано чрез Центъра за административно обслужване, което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления 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. Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация – Белене използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се в ЦАО;
- Книга за мнения и предложения;
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи;
- Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица;
- Повишаване качеството на предоставяните услуги;
- Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения;
- Извличане на препоръки за подобряване на обслужването от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г., се констатира следното:

1. В Книга за мнения и предложения – 1 похвала;
2. В Кутия за жалби, сигнали и предложения - няма постъпили такива;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с административното обслужване – няма подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
4. Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо 16 потребители, а именно:

#### **1-ви въпрос: Вие сте?**

- Частно лице – 10 лица
- Юридическо лице – 3 лица
- Институция – 3 отговора

#### **2-ри въпрос: Колко често използвате административните услуги, предоставяни от Община Белене?**

- Ежедневно/поне веднъж на ден/ - 3 отговора
- Ежемесечно/между един и три пъти в месеца/ - 5 отговора
- Повече от пет пъти в месеца – 4 отговора
- Веднъж в месеца и по-рядко – 4 отговора

#### **3-ти въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?**

- Чрез обслужващите служители/лично/ - 13 отговора
- Чрез информационните табла – 2 отговора
- Чрез интернет сайта -1 отговор
- Друг начин – 0 отговора

**4-ти въпрос: Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване?**

- Да, напълно – 12 отговора
- Да, но има още какво да се желае – 4 отговора
- Отчасти – 0 отговора
- Не – 0 отговора

**5-ти въпрос: Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?**

- Отлично – 8 отговора
- Много добро – 7 отговора
- Задоволително – 1 отговор
- По скоро лошо – 0 отговора

**6-ти въпрос: Спазват ли се сроковете за изпълнение на услугата?**

- Да – 16 отговора
- Не – 0 отговора

**7-ми въпрос: Считате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?**

- Да, има значително подобрене – 10 отговора
- Да, до известна степен – 3 отговора
- Не виждам промяна – 3 отговора
- Не мога да преценя – 0 отговора

**8-ми въпрос: Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване? – 2 препоръки:**

- ✓ да имат официално облекло;
- ✓ да са все така любезни и експедитивни в работата и обслужването.

В предвид гореизложеното може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка.

Община Белене предлага електронни услуги чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (egov.bg), но 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. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в общинска администрация Белене. В администрацията във висока степен 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, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия.

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, информацията на сайта на администрацията е актуализирана през 2022 г.

През следващата година Общинска администрация-Белене ще продължи да търси по-активно мнението на потребителите на административни услуги. С цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им, ще бъдат изготвени и поставени в отделите в администрацията, където се предоставят услуги, анкетни карти за удовлетвореността от административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Белене.

Изготвил:

**Малина Ешекова**

*Заместник-кмет на община Белене*