



ОБЩИНА БЕЛЕНЕ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

гр.Белене 5930, ул. "България" № 35, тел. (+658) 3 10 61, e mail: obshtinabl@abv.bg

Утвърждавам:

МИЛЕН ДУЛЕВ

Кмет на Община Белене



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Белене през 2024 г.

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

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организацията и реда на административното обслужване.

Целта на проучването е да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Белене, да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване и неговото усъвършенстване.

Административното обслужване в Общинска администрация-Белене е организирано чрез Центъра за административно обслужване, който 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.

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.

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.

За периода 1 януари – 31 декември 2024 г. Община Белене използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за

измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали и мнения за качеството на административното обслужване , подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Анализ на медийни публикации.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги се констатира следното:

1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания са най-масово използвания 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.

Извършеното проучване обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности в администрацията и е на доброволен принцип на участие чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административно обслужване в Общинска администрация-Белене се разпространяват на хартиен носител по работните места – в ЦАО, отдел „Местни данъци и такси“, отдел „Устройство на територията и общинска собственост“ и съдържат по-обща въпроси, групирани според различните изисквания за административно обслужване.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти изразиха общо 22 потребители. 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.

Отговорите на поставените в анкетата въпроси са както следва:

1-ви въпрос: Вие сте?

- Частно лице – 17 лица
- Юридическо лице – 3 лица
- Институция – 2 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/ - 6 отговора
- Повече от пет пъти в месеца – 3 отговора
- Веднъж в месеца и по-рядко – 10 отговора

3-ти въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги? (някои от анкетиранията лица са посочили повече от един отговор)

- Чрез обслужващите служители/лично/ - 15 отговора
- Чрез информационните табла – 3 отговора
- Чрез интернет сайта - 6 отговор
- Друг начин – 0 отговора

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

- Да, напълно – 20 отговора
- Да, но има още какво да се желае – 2 отговора
- Отчасти – 0 отговора
- Не – 0 отговора

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

- Отлично – 13 отговора
- Много добро – 8 отговора
- Задоволително – 1 отговор
- По скоро лошо – 0 отговора

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

- Да – 22 отговора
- Не – 0 отговора

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

- Да, има значително подобрене – 13 отговора
- Да, до известна степен – 6 отговора
- Не виждам промяна – 3 отговора
- Не мога да преценя – 0 отговора

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

Няма конкретни препоръки, анкетираните лица изразяват мнение, че административното обслужване е на ниво и служителите са учтиви.

В резултат на анкетното проучване, може да се направи заключение, че от Общинска администрация-Белене се предоставят качествени услуги, гражданите са удовлетворени, от административното обслужване, от отношението на служителите и срока на изпълнение.

2. Анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали, във връзка с административното обслужване.

Във вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване на Община Белене е уреден редът за регистриране на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване. За 2024г. няма подадени такива по поща, електронна поща или лично в ЦАО.

3. Провеждане на консултации със служителите.

При този метод за обратна връзка се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2024 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО и отделите, които предоставят услуги в администрацията. Обсъждани са впечатленията от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки.

От обсъжданията на проведените срещи, може да се направи извода, че в Община Белене се прилагат и спазват въведените стандарти за качество на административното обслужване.

4. Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за удовлетвореността от административното обслужване на обществото като цяло, или за обслужването, извършвано от конкретна администрация.

При извършен периодичен мониторинг на печатни издания, социални мрежи и др. през 2024 г., не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в общината.

Община Белене предлага електронни услуги чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (egov.bg), но и през 2024 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, информацията на сайта на администрацията е актуализирана през 2024 г.

С цел предоставяне на качествени услуги по отзивчив, прозрачен, ефективен начин, подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите, Община Белене ще продължи да търси по-активно мнението на потребителите на административни услуги, в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с тях.

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