



ОБЩИНА НЕСЕБЪР



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА НЕСЕБЪР ЗА 2023

I. Измерване удовлетвореността на потребителите

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24 от Наредбата за административно обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Несебър, за периода 1 януари - 31 декември 2023г.

Административно обслужване в Община Несебър

Административното обслужване в Общинска администрация Несебър е организирано на принципа „едно гише“ чрез обособен отдел „Център за административно и информационно обслужване“ (ЦАИО).

Отдел ЦАИО се намира в сградата на Община Несебър, ул. „Еделвайс“ № 10 партер, разполага с два административни офиса: офис № 1 (6 работни места) и офис № 2 (5 работни места). Работно време е от понеделник до петък от 8.30 до 16.30 часа. Касите за заплащане на местни данъци и такси – 08.30 - 16.00 ч.

Служител от отдел „ЦАИО“ е оправомощен по ЗКИР да приема документи на Агенция по геодезия, картография и кадастър – Бургас, с работно място гр. Несебър, ул. „Еделвайс“ № 11 (Базар „Лъки“) и работно време: всеки понеделник, сряда и четвъртък от 8.30 - 16.00 часа.

Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Несебър са в съответствие със списъка на унифицирните наименования на административните услуги. Използва се автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на срокове за предоставяне на административни услуги.

Обслужването се извършва посредством система за управление на клиенти.

За избягване струпване на клиенти във фронт офисите, потребителите на услуги се насочват да подават/получават своите заявления по електронен път чрез:

- e-mail,

- Система за сигурно електронно връчване,

- електронните услуги предоставени чрез сайта на Община Несебър:
<https://www.nesebar.bg/eservices.html>,

- Единния портал за заявяване, заплащане и получаване на електронни услуги:
<https://egov.bg/wps/portal/egov/nachalo>.

При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Несебър работи по утвърдени стандарти за качество, разписани в Наредбата за административно обслужване, Кодекса за поведение на общинските служители, Вътрешните правила за обмен на е-документи и документи на хартиен носител и Устройствения правилник на общината:

- Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения , в които се осъществява административното обслужване;
- Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
- Стандарт за спазване на правилата за комуникация с потребителите;
- Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване обзаци и/или формуляри.

Изпълнението на стандартите се гарантира от ежегодния вътрешен и външен надзор съгласно ISO 9001:2015, обхват на сертификата "Административно, правно и информационно обслужване на физически и юридически лица. Административни услуги."

II. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка удовлетвореността на потребителите.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени част от задължителните методи за обратна връзка , регламентирани в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административно обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Пощенска кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки;
3. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно и информационно обслужване.

III. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите – данни и резултати

1. Анкетно проучване

За провеждането на този метод е разработена анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат достъп. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно и информационно обслужване.

Анкетната карта съдържа 9 ясно формулирани въпроса. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определяне нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023 до 23.12.2023 г.

В проучването са участвали 17 лица, потребители на административни услуги.

Резултати от анкетното проучване

Въпрос 1. Моля посочете повода за днешното Ви посещение

ГРАО	4	23,53 %
ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ	5	29,41 %
МДТ	2	11,76 %
ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ	2	11,76 %
ТУРИЗЪМ И ТУРИСТИЧЕСКА РЕКЛАМА	2	11,76 %
ДРУГИ	2	11,76 %

Въпрос 2. Колко време чакахте, за да Ви обслужат

Средно време: 5 минути

Въпрос 3. Удовлетворява ли Ви обслужването в общината?

Отношение/разяснение

Много съм доволен	12	70,59 %
Задоволително ниво	4	23,53 %
Не съм доволен	1	5,88 %

Скорост на изпълнение на услугата

Експресно изпълнение	2	11,76 %
Спазва се предвидения срок	15	88,24 %
Изобщо не се спазва срока	0	0%

Качество на изпълнение на услугата

Много съм доволен	17	100%
Задоволително ниво	0	0%
Не съм доволен	0	0%

Въпрос 4. Моля оценете качеството на обслужване от служителя в общината

Много добро	13	76,65 %
Добро	1	5,88 %
Задоволително	1	5,88 %
Не съм доволен	0	0 %

Въпрос 5. Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение

За пръв път посещавам фронт-офиса	2	11,76 %
Обслужването е на по – високо ниво	0	0 %
Няма разлика от предходни посещения	15	88,24 %

Въпрос 6. Моля оценете качеството на обслужване в общината по следните критерии:

Отлично	12	70,59 %
Добро	5	29,41 %
Задоволително	0	0 %
Лошо	0	0 %

Въпрос 7. Смятате ли, че платената от Вас такса е адекватна на услугата, която получихте?

Да	8	47,06 %
Не, трябва да е по-висока	4	23,53 %
Не, трябва да е по-ниска	0	4%
Нямам мнение	5	29,41 %

Въпрос 8. Вие посещавате административния център за услуги в качеството си на:

Физическо лице	48	96%
Юридическо лице	2	4%
Друго	0	0%

Въпрос 9. Каква допълнителна информация или услуга да предоставя Центъра за административно и информационно обслужване, за да удовлетвори Вашите очаквания и да реши проблемите Ви?

- Няма предложение - 13 бр.

Предложения:

- Фронт-офисите да работят с удължено работно време – 4 бр.

През 2023 година активността от страна на гражданите в попълване и поставените в анкетните кутии анкетни формуляри е незадоволителна. Потребителите на услуги нямат търпение да попълват анкетите и изразяват становище, че тяхното мнение е без значение.

2. Почтенска кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки

Непосредствено до централния вход на Община Несебър е поставена кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки. Потребителите на административни услуги могат да ги ползват, без да осъществяват контакт със служителите. Ежеседмично кутиите се отварят за проверка. През 2023 г. няма постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки по този канал.

3. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно и информационно обслужване.

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на услуги. През 2023 г. регулярно началник отдел „ЦАИО“ провежда срещи със служителите от отдела, обсъждат се впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. Резултат от този метод е изготвената рубрика „Често задавани въпроси“, публикувана на началната интернет страница на общината: <http://www.nessebar.bg/>.

IV. Заключение

И през 2023 г. Община Несебър продължава да търси активно мнението на потребителите на административни услуги. Предложенията, с цел подобряване нивото на административното обслужване са важни за ръководството на общината. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите подпомагат ръководството на Община Несебър да идентифицира слабите места при предоставянето на услуги и да предприеме навременни действия по тяхното отстраняване.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от НАО, докладът се публикува на сайта на Община Несебър.

Изготвил:

23.02.2023 г.

РУМЯНА ТОДОРОВА

Началник отдел „ЦАИО“