



ОБЩИНА НЕСЕБЪР



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА НЕСЕБЪР ЗА 2024 Г.

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 2024 г.

Административно обслужване в Община Несебър

Административното обслужване в Общинска администрация Несебър е организирано на принципа „едно гише“ в Център за административно обслужване към Дирекция АОРГСН.

Центърът за административно обслужване 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 към Дирекция АОРГСН 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 - 16.30 часа.

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 - 16.30 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 на стрепване на клиенти във фронт офисите, потребителите на административни услуги се насочват да подават своите заявления по електронен път,

като използват e-mail, Система за сигурно електронно връчване или електронните услуги предоставени чрез сайта на Община Несебър.

При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Несебър работи за изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО:

- 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.

Общинска администрация Несебър прилага и допълнителни стандарти за качество:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видове административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираният срок;
- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

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

За измерване на удовлетвореността на потребителите са приложени част от задължителните методи за обратна връзка , регламентирани в чл. 24, ал.2 и 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 01.01.2024 до 23.12.2024 г.

В проучването са участвали 60 лица, потребители на административни услуги.

Резултати от анкетното проучване

Въпрос 1. Моля посочете повода за днешното Ви посещение

ГРАО	15	25 %
ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ	30	50%
МДТ	6	10%
ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ	1	1,67 %
ТУРИЗЪМ И ТУРИСТИЧЕСКА РЕКЛАМА	6	10%
ДРУГИ	2	3,33%

Въпрос 2. Колко време чакахте, за да Ви обслужат

Средно време: 9 минути

Въпрос 3. Удовлетворява ли Ви обслужването в общината?

Отношение/разяснение

Много съм доволен	55	91,6%
Задоволително ниво	5	8,4%
Не съм доволен	0	0%

Скорост на изпълнение на услугата

Експресно изпълнение	42	70%
Спазва се предвидения срок	18	30%
Изобщо не се спазва срока	0	0%

Качество на изпълнение на услугата

Много съм доволен	50	83,4%
Задоволително ниво	10	16,6%
Не съм доволен	0	0%

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

Много добро	58	96,6%
-------------	----	-------

Добро	2	3,4%
Задоволително	0	0%
Не съм доволен	0	0%

Въпрос 5. Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение

За пръв път посещавам фронт-офиса	12	20%
Обслужването е на по – високо ниво	30	50%
Няма разлика от предходни посещения	18	30%

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

Отлично	52	86,7%
Добро	5	8,3%
Задоволително	3	5%
Лошо	0	0%

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

Да	50	83,3%
Не, трябва да е по-висока	2	3,4%
Не, трябва да е по-ниска	3	5%
Нямам мнение	5	8,3%

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

Физическо лице	55	91,7%
Юридическо лице	5	8,3%
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?

От попълнени 60 анкетни карти:

Нямат предложения - 56 бр.

Предложения:

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

Обобщаване на резултатите от анкетно проучване

През 2024 г. активността от страна на гражданите в попълване и поставените в анкетните кутии анкетни формуляри се е повишила, но остава незадоволителна. Гражданите заявяват, че повода за посещението са различни по характер административни услуги. Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставянето на услуги, скорост на изпълнение на услугата, качество на изпълнение на услугата, както и от отношението и компетентността на служителите. Констатира се също, че се спазва времето за чакане на граждани, което за 2024г е сведено до 9 минути.

2. Пощенска 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. Периодично кутиите се отварят за проверка дали са постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки. През 2024 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 административни услуги. През 2024 г. регулярно Директор Дирекция „АОРГСН“ 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/>.

В Община Несебър се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за административно обслужване.

IV. Заключение

През 2025 г. Община Несебър ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване. 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 от НАО, докладът се публикува на сайта на Община Несебър.

Изготвил:
Десислава Николова
Директор Дирекция „АОРГСН“

23.02.2025 г.