



ОБЩИНА ГОДЕЧ

2240, гр. Годеч, пл. "Свобода" №1, Тел.: 072922300, Факс: 072923513
e-mail: obshtina_godech@abv.bg; office@godech.bg; www.godech.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ГОДЕЧ ЗА 2022 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Годеч в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Годеч, утвърдени от Секретаря на Община Годеч.

Административното обслужване в Община Годеч се осъществява чрез „Център за административно обслужване“, наричан за краткост ЦАО, находящ се на първия етаж в административната сграда на Община Годеч, на пл. „Свобода“ № 1.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 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, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Цел: проучването цели да покаже мнението на потребителите относно административното обслужване в Община Годеч. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Годеч и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремежа за подобряване достъпа до административни услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор на документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

През 2022 г. Община Годеч продължи да прилага приетите нормативни изисквания, регламентирани в Наредбата за административното обслужване, насочени към цялостна

реформа на стандартите за качество на административното обслужване и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Планираното и извършено проучване за 2022 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в Община Годеч. Наблюдението се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Обхват: място на провеждане – Центъра за административно обслужване.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Анкетна карта за обратна връзка, която е поставена пред гишетата на ЦАО;
2. Специална кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се на входа във фойето на общинската сграда;
3. Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и директорите на дирекции, които приемат граждани и представители на организации и изслушват техните предложения, мнения, запитвания и други;
4. Провеждане на консултации със служителите.

Външни средства за обратна връзка:

1. Онлайн форма за контакт на интернет страницата на Общината: www.godech.bg;
2. Електронна поща – office@godech.bg;
3. Горещ телефон - 0893021010;
4. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“;
5. Анализ на медийни публикации.

Период: 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

Брой предоставени административни услуги: за отчетния период Община Годеч е предоставила на гражданите и юридическите лица общо 6207 броя административни услуги.

Целева група: потребителите на административни услуги от Община Годеч.

Анкетни проучвания: анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от Общината. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това как Община Годеч се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на Анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия за спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаването на услугата“, при който потребителят дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, след което е предоставена възможност да я постави в специално поставена кутия на входа във фоайето на Общината.

Регистрирани са общо 8 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги и режими. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите посочени в анкетните карти са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Спазени са изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите. Анкетната карта съдържа 7 въпроси и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите дават добра оценка на цялостната дейност на администрацията на Община Годеч, за качеството на обслужването, за работата на служителите и за ефективността на организацията.

Провеждане на консултации със служителите. През 2022 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служителите в ЦАО и Секретарят на Общината, на които се обсъждани идентифицираната неформална обратна връзка, получена от потребителите – съвети, мнения, впечатления и препоръки. Този метод за обратна връзка е много важен за администрацията, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. Изводът от проведените консултации със служителите е, че в Община Годеч през 2022 г. се прилагат и спазват въведените задължителни и част от препоръчителните стандарти за качество.

Наблюдения извършени по метода „таен клиент“. Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите.

Методът се прилага периодично по телефона за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Община Годеч. Не са констатирани пропуски.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали: През 2022 г. няма постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. Има устни похвали за отделни служители и за служителите в ЦАО.

Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“. За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2022 г. в Общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

Анализ от приемното време за граждани и организации. През 2022 г. основните въпроси, които са дискутирани в приемното време на кмета, заместник-кметовете, секретарят и директорите на дирекции са свързани с ремонт на водопровода на отделни квартали, ремонт на улици и предоставяне на помощи.

Изводи:

Резултатите от проведеното проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги в Община Годеч показват, че потребителите дават добра оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Годеч, за качеството на обслужване, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

И през следващата година ще продължим да търсим активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъждаме техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

01.03.2023 г.

Изготвил: /п/

ВАЛЯ МАНОВА

Секретар на Община Годеч