



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 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Годеч в изпълнение на нормативните разпореджения 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.

Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;
2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

11. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги.

Комуникацията с потребителите при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

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, необходими за изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от потребителя, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

През 2023 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 2023 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. Страница на Община Годеч в социалните мрежи;
5. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“;
6. Анализ на медийни публикации.

Период: 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

Брой предоставени административни услуги: за отчетния период Община Годеч е предоставила на гражданите и юридическите лица общо 5727 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 представа 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 „Анкетирание 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 фойето на Общината.

Регистрирани са общо 12 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 8 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Резултатите от анкетното проучване са следните:

На въпроса: „Подобрила ли се е работата на администрацията?“ - 11 от анкетираните са отговорили с „да“ и 1 с „колебая се“.

На въпроса: „В срок ли се изпълняват услугите на гражданите?“ - всички 12 анкетирани са отговорили с „да“.

На въпроса: „Доволни ли сте от качеството на предоставяните услуги?“ - 11 са отговорили с „да“ и 1 с „колебая се“.

На въпроса: „Получавате ли достатъчно информация за административните услуги?“ - 10 са отговорили с „да“ и 2 с „колебая се“.

На въпроса: „Имате ли затруднения при попълване на заявленията/исканията?“ - 12 от анкетираните са отговорили с „не“.

На въпроса: „Налага ли се да изчаквате твърде много пред гишетата в Центъра за административно обслужване?“ - всички са отговорили с „не“.

Всички 12 анкетирани са отговорили, че служителите се държат вежливо, оказват съдействие при попълване на образците на заявленията/исканията и разбират проблема или запитването.

На въпроса: „Кой аспект от обслужването се нуждае от подобрение?“ - 5 от анкетираните са отговорили достъп до информация, 1 анкетиран е посочил качество на предоставяната информация, няма посочили качество на предоставяните услуги, отношение на служителите към потребителите и компетентност на служителите.

По отношение на препоръки и предложения: няма посочени.

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 2023 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 2023 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 2023 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 2023 г. в Общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

Анализ от приемното време за граждани и организации. През 2023 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 и махали, качеството на питейната вода, ремонт на улици, изграждане на улици в махалите и селата, предоставяне на помощи, откриване на нова група в ДГ „Юрий Гагарин“, ремонт на кметствата и кметските наместничества в някои от селата.

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.

Община Годеч поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в

който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

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.

06.03.2024 г.

Изготвил: /п/

ВАЛЯ МАНОВА

Секретар на Община Годеч