

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КРЕСНА за 2022 година

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

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.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Кресна, за периода 1 януари - 31 декември 2022г.

Административното обслужване в Общинска администрация Кресна е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Кресна, ул. „Македония“ № 96, разположен на първия етаж в сградата на общината, с осигурен достъп за лица с увреждания. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно утвърдената Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Кресна, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в община Кресна – попълва се на място в ОБА гр.Кресна
- ;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на електронен адрес на Общината, на електронен адрес: obshtina_kresna@abv.bg
- Книга за похвали и оплаквания

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Кресна- физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Кресна /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от девет затворени въпроса –и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 23.12.2022г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 16 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Кресна се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос №1

Знаете ли какви административни услуги се извършват в ОБА гр.Кресна

ДА - 16 НЕ – 0

Въпрос №2

Колко често използвате услугите на администрацията ?

- а) един - два пъти годишно – 2; б) няколко пъти годишно – 7; в) всеки месец –1;*
- г) много често – 6; д)никога не съм ползвал услугите*

Въпрос №3

С какво ниво на администрацията осъществявате контакт?

- а) Технически персонал 6; б) Експертно ниво/експерти,специалисти/ -3;*
- в) Ръководно ниво/началник отдел, директор на дирекция,секретар/ - 7;*
- г) друго/Моля допишете/*

Въпрос №4

Лесно ли намирате информацията за интересуващата Ви административна услуга)?

ДА- 16 НЕ-0

Въпрос №5

Оказва ли Ви се нужното съдействие от страна на служителите?

ДА- 16 НЕ-0

Въпрос №6

Според Вас, има ли корупция в ОбА гр.Кресна

ДА- 0 НЕ-16

/Седми въпрос се отговаря само ако на предходния шести,сте посочили,че има корупция в ОбА гр.Кресна/

Въпрос №7

*Какви мерки бихте препоръчали да се вземат, за да се предотврати корупцията?
/Моля напишете/*

Въпрос №8

Каква е Вашата обща оценка от предоставеното Ви административно обслужване?

а) Отлично - 9; б) Много добро - 3); в) Незадоволително)- 0; д) Лошо – 0; е) Нямам мнение - 0

Въпрос №9

Какви са Вашите предложения за подобряване работата по административното обслужване?

По този въпрос се наблюдават мнения за добре организирано, точно, навременно и компетентно обслужване, от любезни и отзивчиви служители!

Въпрос №10

В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?

А)Физическо лице – 7 Б) Юридическо лице -9

Въпрос № 11

Вашата възраст :

А) под 18 год. - 0; б) 18-30 год. - 8; в) 31-45 год. – 4 ; г) 46-65 год. - 2 ; д) над 65 год -2.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Кресна е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за

изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Кресна.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. ИЗВОДИ.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Кресна.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

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

Изготвил:

Петър Галчев

Секретар на Община Кресна