



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Николаево през 2022 година

#### УВОД

Настоящият доклад се изготвя в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други, и/или осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена, и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в доклада.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Харта на клиента, която е утвърдена със заповед № РД-01-200 / 30.07.2020 г. на кмета на Община Николаево и е публикувана на интернет страницата на общината.

Организацията на административното обслужване в Община Николаево е уредена с Вътрешни правила и се осъществява при спазване на принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство. Предоставяните от Община Николаево услуги са вписани в Регистъра на услугите на Интегрираната информационна система на държавната администрация и подробно описани в сайта на Община Николаево – секция „Администрация“, раздел „Административно обслужване и услуги“.

Административното обслужване в рамките на Община Николаево се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО), обозначен с указателни табели на български език, находящ се на адрес гр. Николаево, ул. „Георги Бенковски“ № 11, и електронно – чрез интернет страницата на Общината, в която има връзка с egov.bg – портала на електронни административни услуги на общините. Общата организация на административното обслужване на потребителите в Община Николаево се осъществява чрез служители в ЦАО. Достъпът до ЦАО и останалите служебните помещения, в които се осъществява

административното обслужване е удобен и лесен за хора с увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички. За центъра е осигурен подходящ и удобен паркинг, включително с паркомясто за хора с увреждания. Обслужването на потребителите на административни услуги се осъществява всеки работен ден от 08:00 до 17:00 часа без прекъсване.

Административното обслужване е един от най-важните показатели за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното прилагане на принципите на добро управление в нея. Съгласно НАО организациите, предоставящи административни услуги, са длъжни да осигурят различни начини и възможности за осъществяване на обратна връзка с потребителите, като средствата за обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите обхваща периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 година и отразява обобщените резултати, получени чрез определените във Вътрешните правила и в Наредбата за административното обслужване методи за обратна връзка, прилагани от администрацията на Община Николаево.

## II. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Приоритет на Общинска администрация Николаево е предоставянето на качествено административно обслужване на граждани, фирми и организации, при спазване на принципите, заложи в чл. 2 от Наредбата за административното обслужване и в съответствие с всички нормативни изисквания.

През 2022 г. по проект „Въвеждане на Обща рамка за оценка САФ в българската администрация“, изпълняван от Института по публична администрация (ИПА), Общинска администрация Николаево внедри Обща рамка за оценка САФ и получи етикет „Ефективен САФ потребител“. В рамките на три години Община Николаево ще се ползва от връчения й етикет, който е мерило за въведената в администрация система за управление на качеството. Въвеждането на Обща рамка за оценка САФ в Общинска администрация Николаево е поредната стъпка напред, която ни помогна да осъзнаем още по-добре къде се намираме и къде искаме да бъдем – като община, като администрация, като колектив, включително по отношение работата ни в административното обслужване. С въвеждането на модела започнахме по-често да изискваме обратна връзка както по отношение на потребителите, така и по отношение на партньорите и заинтересованите страни.

През портала egov.bg, Община Николаево предлага административните си услуги и като електронни. С цел популяризиране и по-често използване на електронни административни услуги от потребителите, на сайта на общината публикувахме призив към тях с препратка към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги egov.bg.

\*\*\*\*\*

Уважаеми потребители на административни услуги, Общинска администрация Николаево ви приканва да ползвате възможността да заявите и получите вашата административна услуга по електронен път чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (egov.bg). Към него е създаден „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги“, към който Община Николаево е присъединена, с което ви осигурява възможност за ползване на електронни административни услуги. Услугите са достъпни на адрес: <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/active->



[e-admin-services/municipal-services/](http://e-admin-services/municipal-services/) Възползвайте се от електронните ни услуги и спестете време за по-важни и значими за вас неща. Повече информация четете на сайта в секция „Администрация“, раздел „Административно обслужване и услуги“.

\*\*\*\*\*

За измерване удовлетвореността на потребителите през 2022 г. са приложени следните методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от Наредбата за административното обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246 / 10.04.2020 г. и съобразени със спецификата на администрацията и обслужваните потребители:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Основният метод за измерване на удовлетвореността на потребителите, използван от Община Николаево е извършването на анкетни проучвания, тъй като същият е подходящ за нас, лесно приложим и доста показателен.

Измерването на удовлетвореността и целта на анкетирането е да се проучи и обобщи качеството на обслужването на гражданите, представителите на бизнеса и институциите като потребители на административни услуги.

Анкетната карта, използвана в проучването, е разработена в хартиен формат – за Центъра за административно обслужване, и в електронен формат – попълван през сайта на община Николаево. Разработили сме и сме утвърдили и опростена анкета „Доволни ли сте от обслужването и получената административна услуга“ с възможност за един от три отговора, визуализирани с емотикони – „НЕ“, „НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ“ и „ДА“, като същата е индивидуализирана за видовете услуги, изпълнявани от отделните звена. Опростената анкета се радва на голям интерес от потребителите и се попълва почти ежедневно.

Като **вътрешни** средства за обратна връзка, съгласно чл. 32 и чл. 33 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на община Николаево, сме осигурили кутия за подаване на мнения, коментари, предложения, оплаквания и пр. и анкетна карта за обратна връзка в хартиен формат, разположени в ЦАО и по кметствата в общината. Като **външни** средства за обратна връзка съгласно чл. 32 и чл. 34 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на община Николаево, в секция „Контакти“ на адрес: <https://nikolaevo.bg/contacts> в интернет страницата на общината са създадени форми за подаване на сигнали и/или нередности - „*Форма за похвала, оплакване или предложение във връзка с административното обслужване*“ и „*Контакт-форма за сигнали за корупция, жалби и предложения*“, електронна форма на Анкетната карта, ползват се също електронната поща [obnikolaevo@nikolaevo.net](mailto:obnikolaevo@nikolaevo.net) и телефон: +359 4330 2040, достъпни през началната интернет страницата на общината (чрез „зелената слушалка“ и бутон „Пиши ни“), създадена е и страница на общината в социалните мрежи.

В анкетните карти за обратна връзка са включени общо 14 въпроса, свързани с:

- ✓ честота на ползване на услугите;
- ✓ лесен достъп до информация за услугите, предоставяни от Община Николаево;
- ✓ яснота и разбираемост на предоставената информация;
- ✓ оценка на качеството на административното обслужване;
- ✓ времето за обслужване;

- ✓ срокове за предоставяне на административната услуга;
- ✓ предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване, като три от въпросите са статистически (за пол, възраст и вид потребител – ФЛ или ЮЛ).

### III. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ ЗА 2022 г.

#### Въпроси от анкетата:

\*\*\*\*\*

**1. Успяхте ли да получите необходимата Ви услуга?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- да
- не
- в момента все още се изпълнява

**2. От каква услуга се нуждаехте?**

*(моля напишете)*

**3. Колко пъти Ви се наложи да идвате във връзка с изпълнението на Вашата услуга до момента?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- само веднъж
- два- три пъти
- повече от три пъти

**4. С колко служители се срещнахте, до този момент, във връзка с изпълнението на услугата, от която се нуждаехте?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- един
- двама
- трима
- повече от трима

**5. Колко време Ви се наложи да чакате, преди да установите контакт със служител, предоставящ услугата?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- до 15 минути
- 15-30 минути
- над 30 минути

**6. Бихте ли посочили в каква степен сте доволни от изпълнението на Вашата услуга, като цяло?**

*(моля, посочете само един отговор, като заградите съответната цифра за степента на Вашата удовлетвореност)*

- много недоволен
- недоволен
- средно

- доволен
- много доволен
- не желая да отговоря

**7. Как бихте определили отношението на служителите към Вас?**

*(моля, посочете по един отговор на всеки ред)*

**Да      Не**

- А) любезно
- Б) коректно
- В) професионално
- Г) експедитивно
- Д) без отговор

**8. За какъв период от време беше предоставена услугата?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- за един ден
- до три дни
- за една седмица
- за две седмици
- за повече от две седмици
- услугата ми все още се изпълнява
- не съм получил/а услуга

**9. Как се ориентирахте в процедурите за решаване на Вашия въпрос?**

*(моля, посочете до три отговора)*

- лесно, предварително се информирах (от интернет, по телефона)
- лесно, предварително говорих с приятели / познати
- лесно, информирах се на място от информационните табла, от служител и др.
- много пъти съм идвал и познавам процедурите
- трудно, няма достатъчно информация
- трудно, не е разбираема информацията
- друго *(моля, напишете)*:.....

**10. Кой от следните начини би бил най- подходящ за Вас, за да получавате информация за търсените услуги?**

*(моля, да посочите до три отговора, като напишете 1, 2 и 3, степенувайки ги по важност)*

- А) информацията в интернет страницата на общината
- Б) информационен справочник
- В) листовки и брошури, поставени в сградата на общината
- Г) листовки и брошури, поставени на различни общодостъпни обществени места
- Д) по телефона

Е) други (моля, напишете):.....

**11. Кои три показатели от посочените бихте препоръчали да бъдат подобрени във Вашата общинска администрация?**

*(моля, да посочите до три показатели като напишете 1, 2 и 3, степенувайки ги по важност)*

- 1) бих съкратил/а сроковете за предоставяне на услугите
- 2) бих съкратил/а броя на контактите , необходими за получаване на услугата
- 3) бих увеличил/а броя на служителите в центъра за административно обслужване
- 4) бих осигурил/а по-строг контрол върху дейността на служителите
- 5) бих подобрил/а условията на работа в центъра за административно обслужване
- 6) бих направил/а така, че да има повече информация за гражданите
- 7) бих направил/а така, че информацията, която се дава, да е по-разбираема
- 8) работното време на центъра за административно обслужване
- 9) вежливостта на служителите в центъра за административно обслужване
- 10) компетентността на служителите в центъра за административно обслужване
- 11) бих направил/а така, че да има готови формуляри
- 12) да има инструкции за попълване на формулярите
- 13) да са по-разбираеми инструкциите за попълване на формулярите
- 14) начините на плащане
- 15) цената на услугата
- 16) друго (моля, напишете):.....

**12. Пол**

Мъж

Жена

**13. Каква е Вашата възраст?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- от 18 до 24 години
- от 25 до 35 години
- от 36 до 45 години
- от 46 до 55 години
- от 56 до 65 години
- над 65 години

**14. Услугата, от която се нуждаехте в момента, като физическо лице или от името на фирма (служебно) я потърсихте?**

*(моля, посочете само един отговор)*

- като физическо лице
- от името на фирма (служебно)

\*\*\*\*\*

В рамките на календарната 2022 г. са попълнени общо 42 анкети за обратна връзка – всички на хартиен носител, попълнени в ЦАО.

От попълненото е видно, че всички потребители са получили услугата, за която са дошли, като 10 от тях, или 24 % от анкетираните, **са доволни** от обслужването, а 32-ма, или 76 % от анкетираните, посочват, че са **много доволни** от обслужването.

36 от анкетираните потребители са посетили ЦАО само веднъж, за да получат исканата услуга, 4 – са идвали 2-3 пъти, и 2-ма – са идвали повече от три пъти.

31 от потребителите са се срещнали само с един служител, 10 – с двама, а един – с трима служители, като последните са за услуги от строителство и устройство на територията, касаещи процедури по ЗУТ за одобряване на ПУП и ПЗ, издаване на строителни разрешения и пр., които изискват повече време и контакт с повече служители.

31 от потребителите са получили услугата си за един ден, 4-ма – до три дни, 4-ма – за една седмица и по един – за две седмици и за повече от две седмици, като последните са за одобряване на инвестиционен проект и одобряване на ПЗ. Срокът за получаване на услугата се определя и от вида услуга, който потребителят заявява – обикновена (за 7 дни), бърза (за 3 дни) или експресна (за 24 часа)

Всички анкетираните посочват, че се ориентират **лесно** в процедурите по исканата от тях услуга. Оценяват отношението на служителите като любезно, коректно, професионално и експедитивно.

В анкетите има дадени и препоръки, с част от които администрацията се съобрази и веднага реализира: напр. тази за по-разбираеми инструкции за попълване на формуляри за услугите – направена бе нова папка с примерно попълнени формуляри, която се предоставя на гражданите за улеснение. Има препоръки за подобряване условията на работа в центъра, по които общината също предприе мерки.

Опростената анкета „Доволни ли сте от обслужването и получената административна услуга“ с възможност за един от три отговора, визуализирани с емотикони – „НЕ“, „НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ“ и „ДА“, бе попълнена от общо 199 потребители на административни услуги в ЦАО и по кметствата в общината. 192 от тях посочва отговор „да“ – че са доволни от обслужването и получената услуга, което е 96, 5 % от анкетираните, 6-ма посочват, че не могат да преценят (3 % от анкетираните), а 1 - че не е доволен от обслужването, което е 0,5% от анкетираните.

В изпълнение на законовите ангажименти и с цел максимално улеснение на гражданите, в Община Николаево е създадена отделна телефонна линия 04330 / 2085 за административно обслужване по телефон, която на този етап се ползва от гражданите основно за справки, често несвързани с административните услуги (напр. „Може ли да ми дадете телефонния номер на социални грижи!“ или „В колко часа е автобусът за Стара Загора?“). Служителите отговарят на всички въпроси и питання, защото сме социално отговорна община и искаме да сме полезни на гражданите.



През 2022 година на провежданите ежемесечни оперативки по дирекции и при кмета на общината се провеждаха и консултациите със служителите от ЦАО и от кметствата, които осъществяват административното обслужване и които са ангажирани с измерването на удовлетвореността на потребителите. Поставените проблеми, свързани с организацията на административното обслужване, през погледа на служителите, бяха обсъдени и анализирани с цел подобряване на работата.

През цялата 2022 г. в Общинска администрация не са постъпвали жалби или сигнали във връзка с административното обслужване – нито на хартия, нито през електронните форми от сайта на общината. Не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с предоставянето от Община Николаево административно обслужване. Постъпилите похвали и благодарности са в устен вид.

Анализът на резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Общинска администрация Николаево – в ЦАО и по кметствата в общината, показва, че през 2022 година предоставянето на административни услуги се оценява от потребителите като отлично, а служителите са оценени като много добри професионалисти.

#### **IV. ИЗВОДИ**

1. Към момента в Общинска администрация Николаево има изградена добра система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административно обслужване – адрес за традиционна поща, електронна поща, стационарни телефони, достъп през системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, официална интернет страница, онлайн форми за попълване.
2. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.
4. Няма получени отзиви или оплаквания за слабости и допуснати неточности от служителите при извършването на административното обслужване. Няма и жалби по отношение на административното обслужване
5. Активността на потребителите в електронните средства за обратна връзка за сега е нулева, но пък анкетите на хартия биват попълвани с охота от потребителите.

Като заключение от анализа в доклада се налага мнението, че през 2022 г. административното обслужване в Общинска администрация Николаево е на високо ниво и отговаря на нуждите и изискванията на гражданите и бизнеса.

Изготвил:

Павлина Цанева – Секретар на Община Николаево



