



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Николаево през 2023 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 01.01.2023 г. до 31.12.2023 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 2023 г. продължихме работата си по плана за подобрене, който администрацията изпълнява по внедрената в общината Обща рамка за оценка САФ. Изискването на обратна връзка от потребителите стана част от административното обслужване – задължително предлагаме анкета за попълване, но потребителят решава дали да я попълни или не. 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](http://egov.bg), Община Николаево предлага административните си услуги и като електронни. През 2023 година констатираме завишаване интереса към заявяване и плащане на услугите по електронен път, но изпълнението им продължава да се изисква да бъде на хартия – на гражданите им трябва хартиен, а не електронен документ.

За измерване удовлетвореността на потребителите през 2023 г. са приложени същите методи за обратна връзка като през предходната година, тъй като са подходящи и приложими за нашата общината. Методите са:

- 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 2023 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 нуждаете 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 2023 г. са попълнени общо 31 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 22-ма от тях, или 71 % от анкетираните, са много доволни от обслужването, 8, или 26 %, са доволни, а 1 е посочил средна степен на удовлетвореност от обслужването, което е 3 % от анкетираните.

24-ма от анкетираните потребители са посетили ЦАО само веднъж, за да получат исканата услуга, а 7 – са идвали 2-3 пъти.

23-ма от потребителите са се срещнали само с един служител, 6 – 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.

25 от потребителите са получили услугата си за един ден, 3-ма – до три дни, 1 – за една седмица и един – за две седмици. 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, които се коментират и анализират. Част от анкетираните посочват като препоръка да се увеличи броя на служителите в ЦАО. Предвид на това, пък и не само, през 2023 г. успяхме да обособим второ деловодство, позиционирано в ЦАО, с което в значителна степен улеснихме и обезпечихме административно обслужване.

В голямата си част анкетираните посочват, че предпочитат да се информират от интернет и по телефона. В тази връзка административните услуги са разписани подробно на сайта на общината и сме осигурили специална телефонна линия за административно обслужване по телефона – 04330 2085.

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 211 потребители на административни услуги в ЦАО и по кметствата в общината. 196 от тях посочва отговор „да“ – че са доволни от обслужването и получената услуга, което е 93 % от анкетираните, 14 посочват, че не могат да преценят (6,5 % от анкетираните), а 1 - че не е доволен от обслужването, което е 0,5% от анкетираните.

През 2023 година, както и в предходната 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. В края на 2023 г., след проведените местни избори, Община Николаево има ново ръководство, което направи работните оперативки седмични. Това даде възможност да се реагира почти веднага при възникнала ситуация и да се вземат възможно най-бързи мерки за нейното решаване.

През 2023 г. в Общинска администрация има постъпила една жалба, свързана с изпратено от Общината уведомление за дължими данъци, като същата бе по-скоро питане за начина на изчисляване на данъка на гражданина, отколкото жалба. На гражданина бе отговорено в законовия срок. Повторно възражение не е получавано. Други жалби и сигнали във връзка с административното обслужване не са постъпвали. Не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с предоставяното от Община Николаево административно обслужване. Постъпилите похвали и благодарности са в устен вид и по телефона.

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 и през 2023 г., както и през предходната 2022 г., предоставянето на административни услуги се оценява от потребителите като отлично, а служителите са оценени като много добри професионалисти.



По повод 25 години Община Николаево създадохме анонимна анкета на хартия „Да погледнем в бъдещето!“, в която попитахме хората как виждат общината след 5 и след 25 години. Анкетата бе попълнена от 31 човека, като получените отговори са искрени, разнородни, някои дори крайни. В анкетите има немалко съвети какво и как може да се подобри в общината, както и мнения и пожелания за по-добро развитие. Ползата от анкетата е свързана не толкова с административното обслужване, колкото с мнението на част от населението на общината върху какво точно да се работи за подобряване условията за живот и бизнес в общината.

#### **IV. ИЗВОДИ ЗА 2023 Г.**

1. Изградената в Община Николаево система за комуникация с гражданите и бизнеса работи добре, тъй като предлага много и разнообразни методи за обратна връзка.
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 и през 2023 г. е нулева, но пък анкетите на хартия биват попълвани с охота от потребителите.

Като заключение от анализа в доклада се налага мнението, че и през 2023 г., както и в предходната година, административното обслужване в Общинска администрация Николаево е на високо ниво и отговаря на нуждите и изискванията на гражданите и бизнеса. Това говори за последователност в работата по административното обслужване и целеустременост и желание за нейното подобряване. Въведените с плана по САФ допълнителни вътрешни дейности подпомагат процеса и ни издигат на по-високо ниво като администрация.

**СТРЕМИМ СЕ КЪМ СЪВЪРШЕСТВО!**

Изготвил:

Павлина Цанева – Секретар на Община Николаево.