



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Николаево през 2024 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 01.01.2024 г. до 31.12.2024 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.

В началото на 2024 г. приключи работата ни по плана за подобрене, който администрацията изпълняваше в рамките на двугодишен период по внедрената в общината Обща рамка за оценка САФ. Изискването на обратна връзка от потребителите стана задължителна част от административното обслужване – предлагаме анкета за попълване, но потребителят решава дали да я попълни или не. Обратната връзка, както от потребителите на административни услуги, така от партньорите и заинтересованите страни, за нашата работа ни е много важна, като с нея целим единствено подобряване качеството на извършваните от нас услуги, както и цялостната комуникация и организация на работата.

През портала egov.bg, Община Николаево предлага административните си услуги и като електронни. През 2024 година има значително повишаване на интереса към заявяване и плащане на услугите по електронен път, но изпълнението им продължава да се изисква да бъде основно на хартия. В рамките на 2024 сме издали едва няколко електронни документа, основно за служебно ползване, за гражданите издаваме само документи на хартия по тяхно искане.

За измерване удовлетвореността на потребителите през 2024 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 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 2024 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 2024 г. са попълнени общо 81 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 69 от тях, или 85 % от анкетираните, са много доволни от обслужването, а 12 или 15 % от анкетираните, са доволни. Всички определят отношението на служителите към тях като любезно, професионално и експедитивно. 73-ма са получили услугата в рамките на деня, 5-ма – в рамките на три дни, а един е попълнил анкетата докато услугата му се е изпълнявала. 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).

78-ма от анкетираните потребители са посетили ЦАО само веднъж, за да получат исканата услуга, а 3-ма – са идвали 2-3 пъти. Всички са се срещали с до трима служители по време на обслужването. По отношение времето за изчакване, преди да се установи контакт със служител, 79-ма или над 97 % от анкетираните посочват изчакване до 15 минути, а 2-ма – че са изчакали 15-30 минути. Това идва да посочи, че гражданите са приемани почти

веднага след влизането им в ЦАО, което говори за много добра организация на работа в центъра.

Всички анкетираните посочват, че се ориентират **лесно** в процедурите по исканата от тях услуга, като най-много казват, че са се информирали предварително от интернет или по телефона. От това може да се направи извод, че администрацията ни е направила достатъчно за указването и ориентирането на гражданите в ЦАО – с табели, публикуваната информация в официалния сайт на Общината, както и възможността за получаване на информация по телефона с разкритата линия за административно обслужване 04330 2085.

Гражданин, посочил себе си като мъж на над 65 години, дошъл за услуга издаване на удостоверение за наследници, е написал в анкетната си карта следното: „Не мога да си представя, че бих могъл да предложа нещо друго – аз бях обслужен перфектно!“. За нас, като администрация, тази оценка е знак, че работим добре и се справяме с нелеката си задача на общинска администрация.

През 2024 г., с цел търсене на по-добра реализация за служителите и по-голяма ефективност в работата, бе извършено разместване в рамките на администрацията и преназначаване на служители на нови длъжности. В резултат на това в ЦАО започна работа нов експерт АИО – дългогодишен служител, с познания за работата на деловодната система, на ПП „Матеус“ и на КАИС. С неговото назначение и заедно със служителите, работили до момента в ЦАО, осигурихме и гарантирахме обслужване и приемане на заявленията за всяко едно от звената, дори и при отсъствие на някой от титулярите.

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 145 потребители на административни услуги в ЦАО и по кметствата в общината. 143 от тях посочва отговор „да“ – че са доволни от обслужването и получената услуга, което е 98,6 % от анкетираните и само 2-ма посочват, че не могат да преценят (1,4 % от анкетираните).

През 2024 година по дирекции и при кмета на общината се провеждаха ежеседмични оперативки, а в края на всеки месец – обща оперативка за цялата администрация и допълнителните звена към Общината, на които се правеха и консултациите със служителите от ЦАО и от кметствата, осъществяващи административното обслужване и 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. Реагира се почти веднага при възникнала ситуация и се вземат възможно най-бързи мерки за нейното решаване.

През 2024 г. в Общинска администрация няма постъпили жалби, свързани с административното обслужване. Не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с предоставянето 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 2024 г., предоставянето на административни услуги се оценява от потребителите като отлично, а служителите са оценени като много добри професионалисти.

IV. ИЗВОДИ ЗА 2024 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 2024 г. е нулева, но пък анкетите на хартия биват попълвани с охота от потребителите.
6. Добре е през 2025 г. да се помисли за съставянето на нова анкета (с нови въпроси) или да се ползва някой от неизползваните досега методи за обратна връзка.

Като заключение от анализа в доклада се налага мнението, че и през 2024 г., административното обслужване в Общинска администрация Николаево е на високо ниво и отговаря на нуждите и изискванията на гражданите и бизнеса. Работим все по-добре и ставаме все по-добри.

СТРЕМИМ СЕ КЪМ СЪВЪРШЕСТВО!

Изготвил:

Павлина Цанева – Секретар на Община Николаево

февруари 2025 г.

Утвърдил:

инж. Константин Костов –
Кмет на Общин Николаево