

ГОДИШЕН ДОКЛАД

2020г.

за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Една от целите на Общинска администрация Първомай за 2020 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги, отговаряща на стратегическата цел: "Облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потенциалните потребители за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Първомай е организирано на гише, което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишетото 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Първомай се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване и Харта на Клиента оповестена на интернет страницата на общината. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация-Първомай са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенска кутия за предложения и сигнали - за 2020 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Деловодството на Общинска администрация - град Първомай;

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в запечатана за целта кутия. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 7 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно:

- установяване честотата на посещение;
- ниво на изчерпателност на получената информация;
- ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвянето на документи;
- впечатление за отношението на служителите към потребителите на услуги;

Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация-Първомай. Стремешт е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това:

- до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента;
- какво е тяхното мнения и препоръки за посоката, в която трябва да работи администрацията на община Първомай за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

Анализът на данните обхваща периода от м. януари 2020 г. до м. декември 2020 г. Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо трима потребители на услуги. На:

Първи въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги , предоставени от Община Първомай?

- Частно лице – 3 отговора
- Юридическо лице - 0 отговор
- Институция – 0 отговора

Втори въпрос: Кои места за обслужване сте посещавали?

- Звено „Гражданска регистрация“- 0 отговора
- Отдел Местни приходи – 0 отговора
- Дирекции - 0 отговора
- Други – 3 отговора

Трети въпрос: За какви услуги най често сте посещавали Общинска администрация – Първомай?

- По гражданско състояние - 3 отговора
- По изготвяне на документи за устройство на територията – 0 отговор
- За внасяне на писмено предложение, жалба или друг документ – 0 отговора
- За плащане – 0 отговор

Четвърти въпрос: В каква степен получавате нужната Ви информация?

- Напълно - 3 отговора
- От части – 0 отговора
- Не получавам - отговора

Пети въпрос: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

- Напълно - 3 отговора
- Отчасти – 0 отговора
- Слабо - 0 отговора
- Не ме удовлетворяват – 0 отговора

Шести въпрос: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- Достъп до информация - 0 отговора
- Обстановката в която се предоставят услугите – 0 отговора
- Количеството на предоставената информация -0 отговора
- Повече он-лайн възможности – 0 отг.

Седми въпрос: Какви са Вашите препоръки за подобряване административното обслужване в община Първомай

Тримата от потребителите са отговорили, че са изключително доволни от вежливото и с уважение/с разбиране на проблемите им отношение на персонала във фронт офиса.

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че изключително малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесеният достъп до средствата за обратна връзка. И през 2020г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Първомай. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за

административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация през 2020 г.

И през следващата година Общинска администрация – Първомай ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им.

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