



ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

АДРЕС: УЛИЦА "БРАТЯ МИЛАДИНОВИ" – ЮГ № 50
ТЕЛ.: 0336/62201, 62139 ; ФАКС: 0336/62872

E-mail: obaparv@parvomai.bg
<https://www.parvomai.bg>

Утвърдил:...../П/.....

НИКОЛАЙ МИТКОВ

Кмет на община Първомай

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ ПРЕЗ 2023 г.

Административното обслужване в Община Първомай се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на чл. 24 ал. 8 от Наредбата за административното обслужване /изм. ДВ. Бр. 47 от 24.06.2022г./ се изготвя настоящият доклад, с оглед даване публичност на информацията, получена от обратната връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност, като е осигурена и възможност за изпращане на мнения, предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Първомай чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината на адрес: <https://www.parvomai.bg/>.

Удовлетвореността на потребителите на услуги в Община Първомай се измерва основно от:

- Анкетни проучвания, чрез изготвени от Общинска администрация – Първомай бланки, достъпни в ЦАО, пред информационното табло в сградата на общината.;
- Наблюдения по метода таен клиент, където се наблюдава спазването на нормативните изисквания, вътрешните правила, работното време, отношението към потребителите, информацията и наличността на готови образци и протоколи за устно заявяване, комплексното обслужване, пътищата за заявяване и доставяне, резултата от услугата, намаляване административната тежест, достатъчност на информацията и др.
- Анализирание жалбите и сигналите на гражданите;
- Проучване мнението на потребителите чрез „Формата за контакт“ на електронната страница;
- Набиране информация чрез приемните дни на кмет, заместник-кмет и секретаря на общината;
- Набиране на информация през самите служители.

Целта, която си поставяме като общинска администрация е:

- да подобряваме непрекъснато достъпа до административните услуги по всички възможни канали, да повишаваме качеството им и съкращаваме сроковете;

- да улесняваме гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете услуги, образците заявления, изискуемите документи, цените и начините на заплащане;
- услугите да са максимално близко да хората;
- възможно най-добра обратна връзка за отстраняване на пропуските;

Потребителите на административни услуги в Община Първомай имат възможност по всяко време да изразят мнението си чрез попълване на анкетни карти и поставянето им в предназначената за това кутия в сградата на общинската администрация на ул. Братя Миладинови-юг № 50, като и чрез обратна връзка през QR код, поставен на определени места в сградата на общинска администрация Първомай.

Всички потребители имат възможност да направят препоръки, предложения или изразят мнения по различни канали на достъп, като:

- изпратят имейл на адрес: delovodstvo@parvomai.bg ;
- попълнят контактната форма на сайта на общината на адрес: <https://www.parvomai.bg/>;
- като изразят мнението си и пуснат анкетна карта, намираща се в специалната кутия в ЦАО;
- като сканират QR кода поставен на определени достъпни места на сградата на общината и попълнят приложената анкета;
- като изпратят мнението си на адрес: 4270 Първомай, ул. Братя Миладинови-юг № 50;
- като се обаждат на тел. 0336 6 22 01.

Гражданите ползващи услугите на Община Първомай за поредна година не изразяват активно мнението си, дори след изрична подкана, което затруднява процеса на измерване на удовлетвореността. Предоставяме електронно над 100 услуги и сме сред първите общини на портала на ДАЕУ. Осигурили сме всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно. Центърът за административно обслужване е с непрекъсваем режим на работа и има готовност да продължи обслужването при наличие на потребители.

Спазването на сроковете се контролира чрез единната деловодна система „Е-Община” на Общинска администрация - Първомай - системата за приемане, обработка, обобщение и отговор на жалби, сигнали, мнения и предложения на граждани.

Необходимостта от промяна в модела на работата по отношение на предоставянето на услуги в електронна среда продължава, особено във връзка с опазването на здравето и безопасността на населението. Въпреки добрите практики и подходи все още голяма част от гражданите не се възползват от дистанционната комуникация с администрацията, а предпочитат прекия контакт със служителите и посещение на място, вследствие на което са реализирани малко над 12000 административни услуги.

Допитването е проведено за периода от 1 януари 2023 г. до 31 декември 2023 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в

ролята им на потребители на административни услуги. А анкетирането през QR код, от 17.07.2023г. до 31.12.2023г.

Попълнени са анонимни хартиени Анкети, когато анкетираният ползва услугите на общинската администрация.

Попълнени са общо 24 броя анкетни карти.

Резултатът от изследването показва над 88% удовлетвореност.

От участниците в анкетата голяма част са посочили, че лесно са намерили интересуващата ги информация за дадена административна услуга, която е била пълна и изчерпателна, лесно са намерили информация за нея. $\frac{1}{4}$ от тях са се затруднили в намирането на необходимата им информация, но все пак са я получили.

По-голяма част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като повечето са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 до 10 минути. Останалите анкетираните са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Мнението на анкетираните по отношение на работата и получената нужна информация е положителна в по-голямата си част. Както и отношението на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или приблизително 95% от анкетираните са отговорили, че обслужването ги удовлетворява напълно.

Резултатите от анкетирането през QR код, са идентични като показатели с хартиените анкети.

Много малко от гражданите са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета на община Първомай чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината, а също така и от новата възможност да дадат своето мнение за работата на общинска администрация и чрез анкетирането през QR код.

Общинска администрация Първомай прилага адекватно всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти, въведени с Наредбата.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време.

Единствените препоръки са за подобряване на обстановката, в която се предоставят услугите.

Налице е увеличаващ се стремеж към подобрене на всички аспекти на дейностите и процесите, свързани с предоставянето на административни услуги.