



## **ГОДИШЕН ДОКЛАД** **за резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на** **потребителите от качеството на административни услуги,** **предоставяни от администрацията на Община Завет за периода** **01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.**

На основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 28, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Общинска администрация Завет, във връзка с въведеното нормативно изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите е изготвен настоящия доклад.

Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на Община Завет и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Община Завет предоставя 166 (сто шестдесет и шест) административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, като същите могат да се заявяват/предоставят и по електронен път. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на общината. Подробна информация за предоставяните административни услуги се намира и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Министерство на електронно управление.

Потребители на предоставяните от Община Завет административни услуги са граждани и организации, 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 протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Организацията на административното обслужване в Община Завет е уредена с утвърдени от секретаря на общината Вътрешни правила за организация на административното обслужване, публикувани на интернет страницата на общината.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на Община Завет чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО се осигурява от служители от дирекция „Административно, информационно и техническо обслужване“.

ЦАО на Община Завет разполага с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. На разположение на гражданите и бизнеса в сградата на Община Завет е осигурена безплатна интернет връзка (Wi-Fi). Работното време на ЦАО е удължено, с осигурен непрекъснат режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

Въведената автоматизирана информационна система съдейства за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. Благодарение на нея се извършват справки и се дава

информация за статута и движението на преписките. Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Администрацията на Община Завет се стреми да предостави информация по всички налични канали за достъп. Запазва се тенденцията да се използва интернет страницата на общината за информирание на потребителите.

Информация се дава и по телефон, както и на място в ЦАО.

С Хартата на клиента, поставена на видно място в ЦАО и публикувана на интернет страницата на Община Завет, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в общината и начините, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, както и възможностите да подадат сигнал, предложение, протест или жалба във връзка с административното обслужване.

В администрацията на Община Завет се съблюдава спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване.

Потребителите могат да използват Системата за сигурно електронно връчване - <https://edelivery.egov.bg/> и електронен адрес [zavet@zavet-bg.com](mailto:zavet@zavet-bg.com), които дават възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи подписани с електронен подпис, включително заявяване на административни услуги.

**Основни и непосредствени цели на Община Завет в областта на административното обслужване, са следните:**

- Да се улесни достъпа на гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) до получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове и за възможността устно да заявят административна услуга чрез попълване на протокол за устно заявяване;
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;
- Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от специализираното структурно звено, работещ върху предоставянето на услугата;
- Да се повиши удовлетвореността на гражданите и организациите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в Община Завет като институция.

Непосредствени цели на Община Завет в областта на административното обслужване са:

- Да се облекчат максимално административните процедури;
- Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;
- Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от дирекциите/отделите, извършващи административни услуги;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- Надеждна обратна връзка;
- Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- Качество на предоставяните услуги;
- Комплексно административно обслужване.

## **Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите.**

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителите, ползвали административни услуги в ЦАО на Община Завет е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО и обхваща периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

### **Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.**

Измерването на удовлетвореността на потребителите е осъществено чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации.

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

6. Телефон за връзка с потребителите;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. Анализ на вторична информация.

### **Основните цели на проведените проучвания са:**

1. Изследване организацията на административното обслужване в Община Завет и управлението на неговото качество;
2. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в Община Завет;
3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на Община Завет, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност;
5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица.

Настоящият доклад е публикуван на интернет страницата на Община Завет в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

**Обхват:** място на провеждане - сградата на Община Завет, Център за административно обслужване /ЦАО/.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Специална кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се на партерния етаж;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО;
3. Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Завет.

Външни средства за обратна връзка:

1. Онлайн форма за контакт на интернет страницата на общината: [www.zavet-bg.com](http://www.zavet-bg.com)
2. Електронна поща: [zavet@zavet-bg.com](mailto:zavet@zavet-bg.com);
3. Единен номер 08442 2020; мобилен номер 0876 208 402
4. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

**Период:** 01.01.2023 - 31.12.2023 г.

**Целева група:** Потребителите на административни услуги от община Завет.

**Анкетни проучвания** - Регистрирани са общо 12 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 7 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

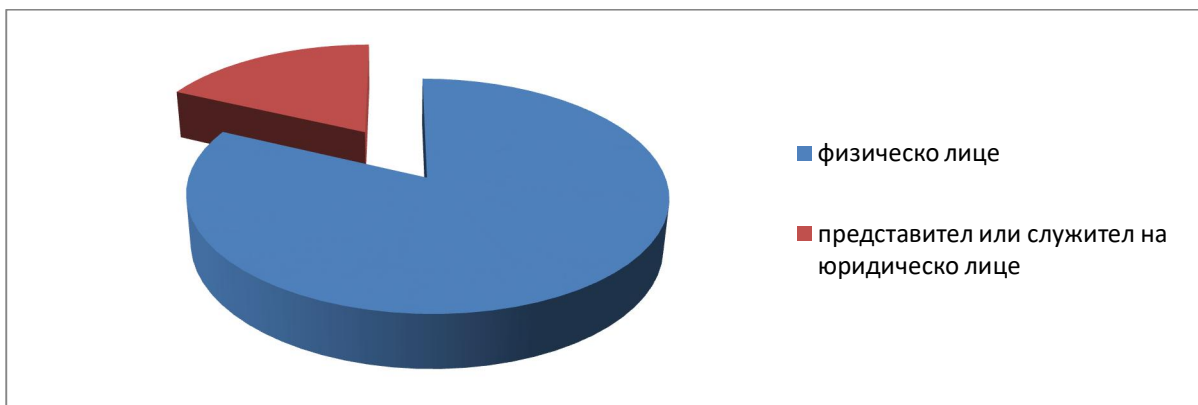
За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:

**Първи въпрос: В какво качество ползвате услугите на администрацията?**

а/физическо лице – 10 отговора;

б/ представител или служител на юридическо лице – 2 отговора;



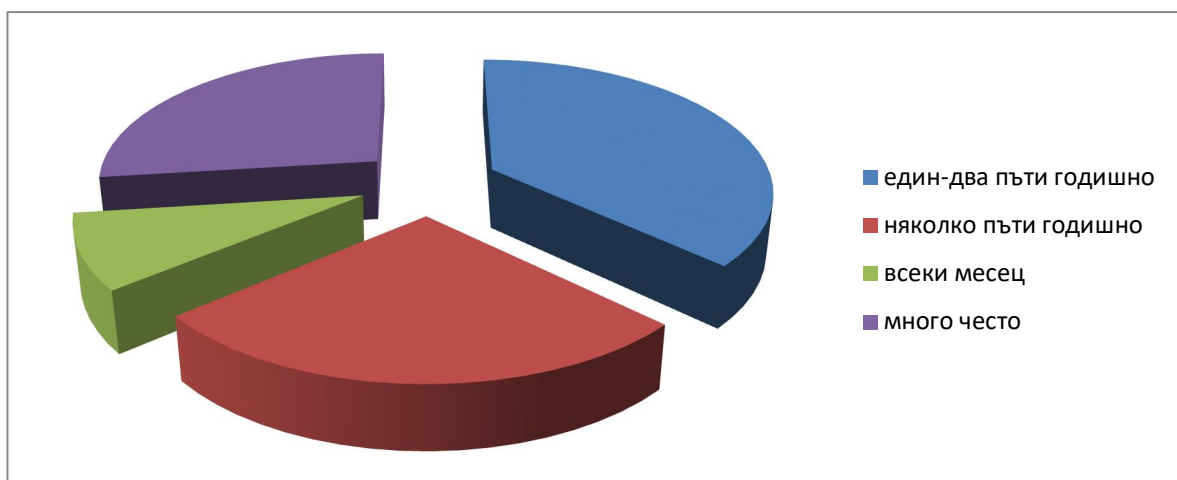
**Втори въпрос: Колко често ползвате услугите на Общинска администрация Завет?**

а/един-два пъти годишно - 5 отговора;

б/няколко пъти годишно – 3 отговора;

в/всеки месец – 1 отговор;

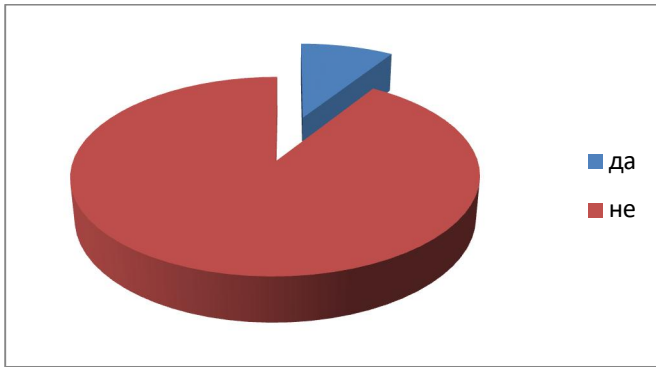
г/много често - 3 отговора.



**Трети въпрос: Имаше ли затруднение за намерите Центъра за административно обслужване /фронт-офис/?**

а/ да – 1 отговор;

б/ не – 11 отговора.

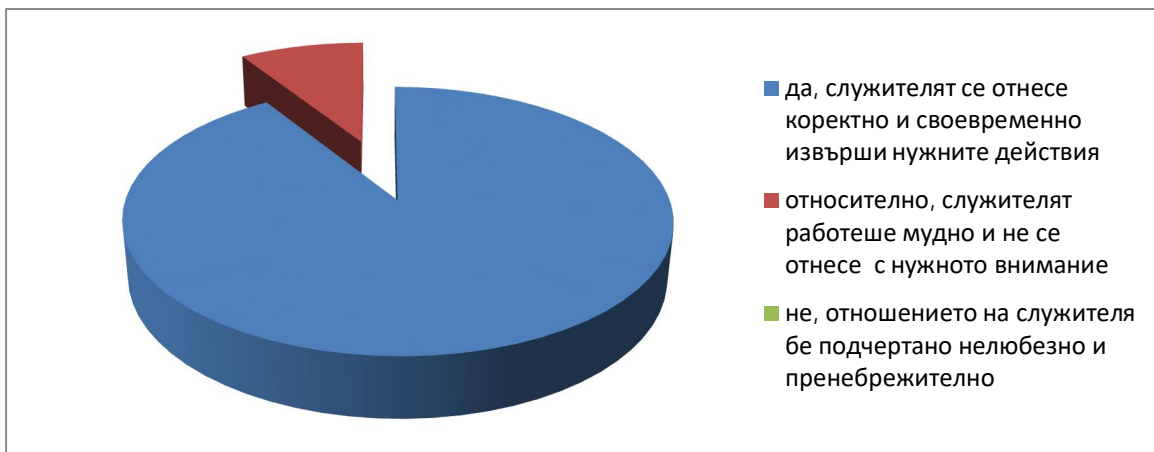


**Четвърти въпрос: Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на Общинска администрация Завет?**

а/ да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия – 11 отговора;

б/ относително, служителят работеше мудро и не се отнесе с нужното внимание – 1 отговор;

в/ не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително – 0 отговори.

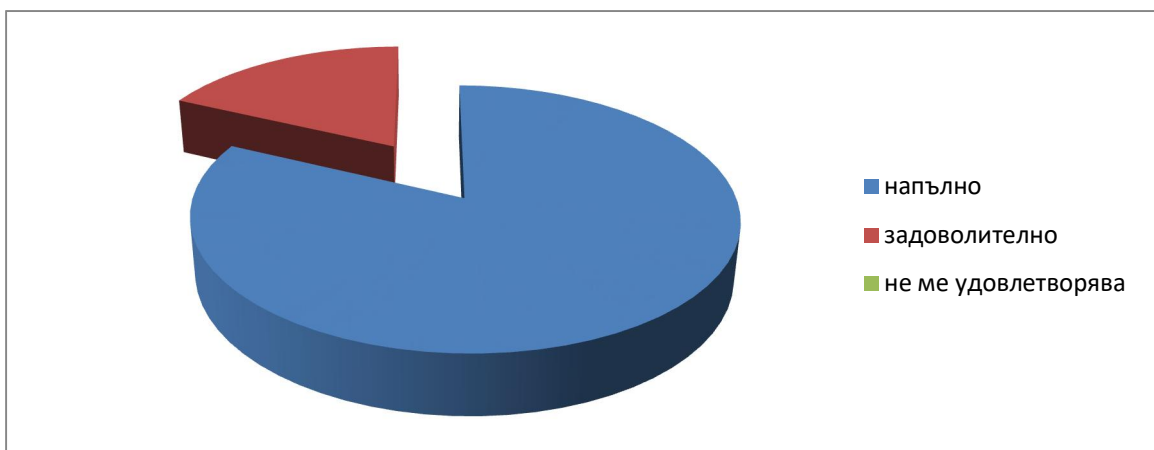


**Пети въпрос: Удовлетворява ли Ви начина на приемане на заявления и получаване на готови документи от Община Завет?**

а/ напълно – 10 отговора;

б/ задоволително – 2 отговора;

в/ не ме удовлетворява – 0 отговори.

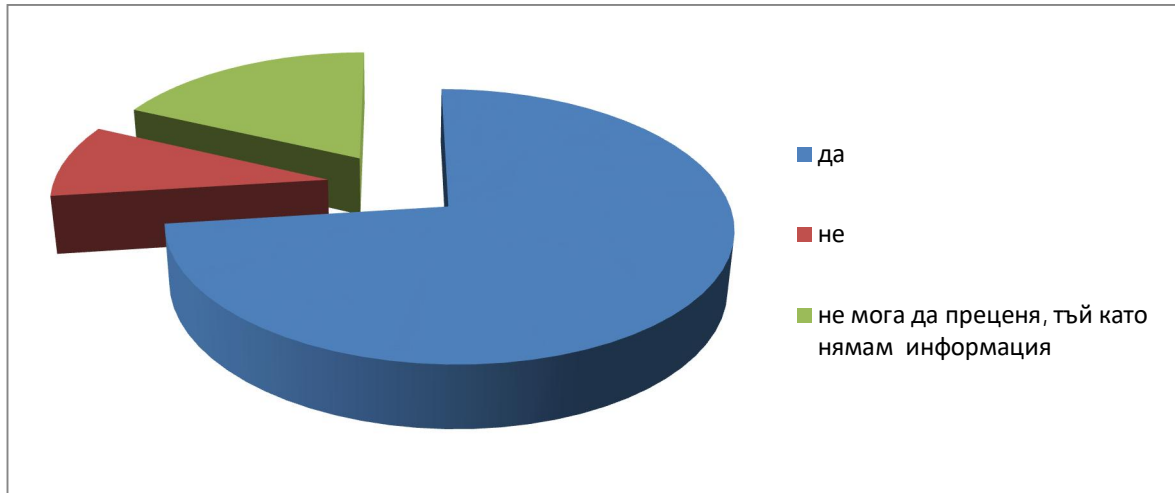


**Шести въпрос. Спазени ли бяха сроковете за извършване на желаната от Вас административна услуга?**

а/ да – 9 отговора;

б/ не- 1 отговор;

в/ не мога да преценя, тъй като нямам информация – 2 отговора.



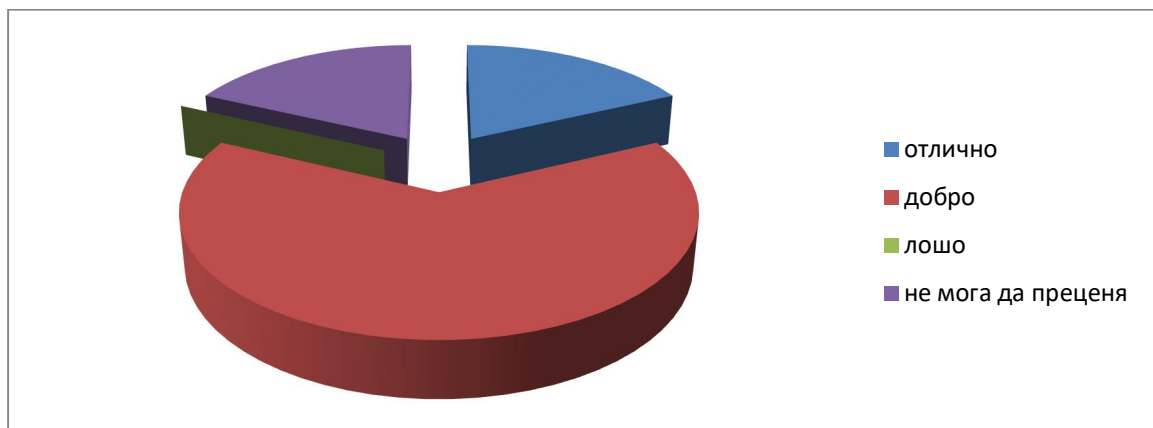
**Седми въпрос: Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ЦАО /фронт-офис/?**

а/ отлично – 2 отговора;

б/ добро – 8 отговора;

в/ лошо – 0 отговора;

г/ не мога да преценя – 2 отговора.

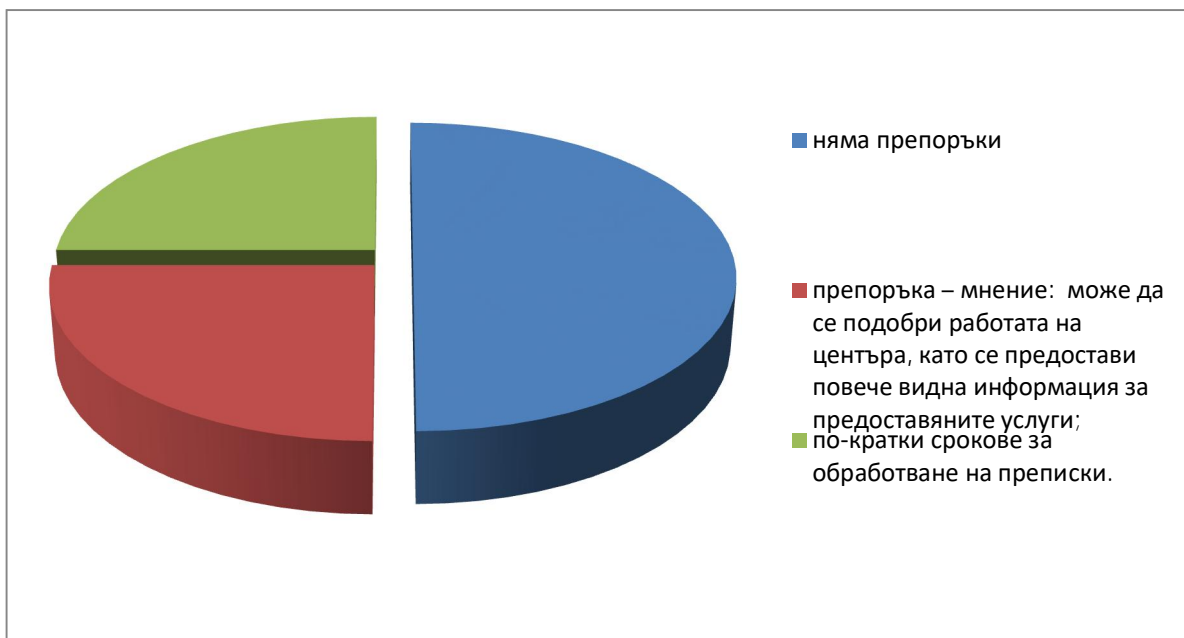


**В полето: При Ваше желание може да се идентифицирате и/ или да направите препоръки - 4 отговора**

- няма препоръки - 2 ;

- препоръка – мнение: може да се подобри работата на центъра, като се предостави повече видна информация за предоставяните услуги;

- по-кратки срокове за обработване на преписки.



### **Обобщение на резултатите**

През 2023 година активността от страна на гражданите в попълване на анкетни формуляри е незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги.

Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите.

Има препоръка за подобряване работата на центъра, като се предостави повече видна информация за предоставяните услуги.

### **Провеждане на консултации със служителите**

Периодично в Община Завет се извършват консултации със служителите от ЦАО, със служителите от административните звена, осъществяващи административното обслужване. Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административно и информационно и техническо обслужване“ и в тях участват служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите.

Провеждането на консултации със служителите е ценен източник на индиректна обратна връзка от потребителите на административни услуги.

Община Завет предоставя административни услуги и по електронен път, но независимо от това потребителите разчитат и преди всичко на живия контакт в офисите за административно обслужване, и на комуникация по телефона.

### **Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът през 2023 г. се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Община Завет от ЦАО. Регулярно са извършвани проверки по телефона като потребители на административни услуги.

Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

### **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени на електронна поща и писмено. Не са постъпили искания/молби за отстраняване на нередности.

### **Анализ от приемно време за граждани и организации**

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване в Община Завет, с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички нива в структурата на общината, всеки гражданин в рамките на работното време има възможност да изразява мнение или отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред обслужващите служители и пред избран ръководител на структурата. В Община Завет приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно оповестено приемно време. Секретарят на общината приема граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси, свързани с административното обслужване всеки работен ден.

През 2023 година от приемно време на Кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Завет са се възползвали 304 граждани. Основните въпроси, поставени от гражданите са за предоставяне на социални услуги, въпроси свързани с ремонт на вътрешната инфраструктура, поставяне на допълнителни контейнери.

### **Анализ от предоставяне на информация по телефона**

През 2023 г. по единния номер 08442 2020 и въведения мобилен номер 0876 208 402 са регистрирани около 82 искания за предоставяне на информация относно предоставянето на конкретни административни услуги, необходими документи, цена на услугата, какво е необходимо да се направи, работно време. За по добрата връзка с потребителите на услуги допринесе и въведеното удължено работно време за ЦАО и Звено „МДТ“.

### **От изложеното може да се направят следните изводи:**

1. Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. И през 2023 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

Община Завет ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването, оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите, да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужването.

гр. Завет, 2024 г.