



## ГОДИШЕН ДОКЛАД за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020 г.

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

**Цел:** проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Завет. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Завет и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

**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 в ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО;
3. Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Завет - Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва, съгласно определен със заповед на Кмета на Общината график, който се оповестява публично;

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;

4. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

**Период:** 01.01.2020 - 31.12.2020 г.

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

**Анкетни проучвания** - Регистрирани са общо 13 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.

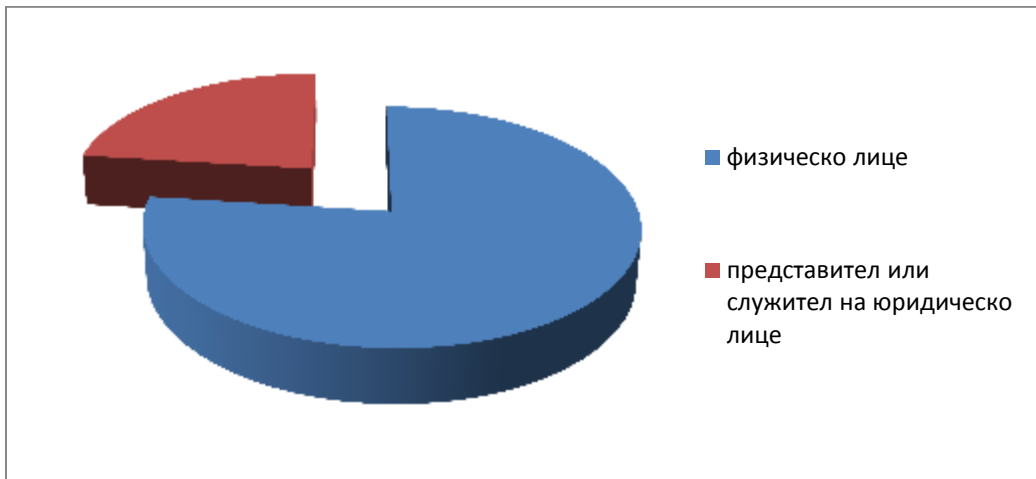
За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

Резултатите от извършеният анализ са както следва:

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

а/физическо лице –10 отговора;

б/ представител или служител на юридическо лице – 3 отговора;



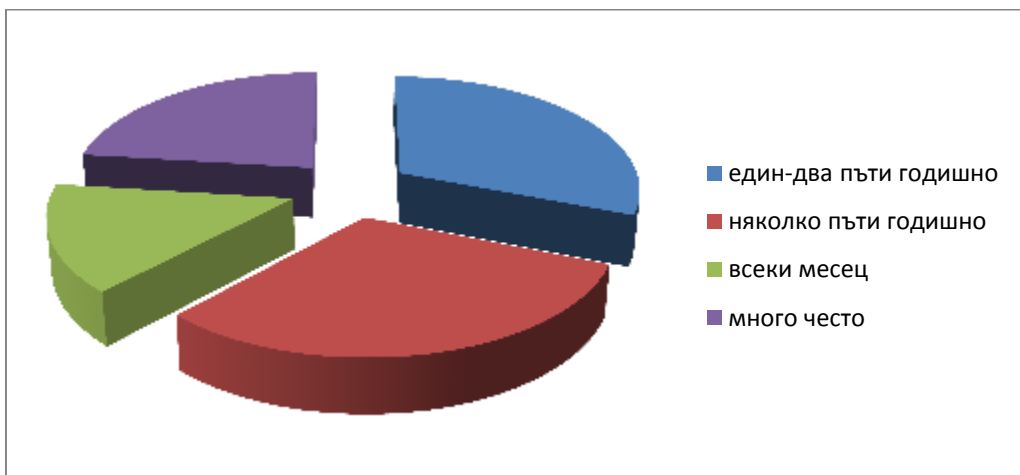
**Втори въпрос: Колко често ползвате услугите на Общинска администрация  
Завет?**

а/един-два пъти годишно - 4 отговора;

б/няколко пъти годишно – 4 отговора;

в/всеки месец – 2 отговор;

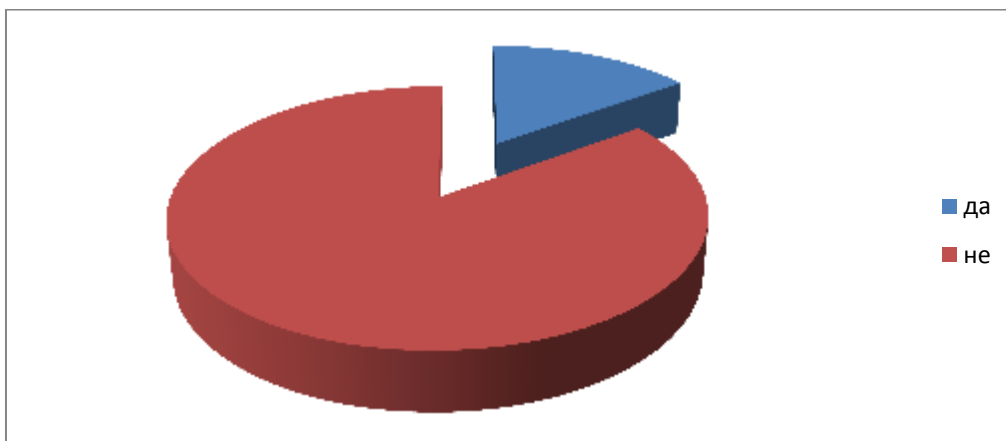
г/много често - 3 отговора;



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

а/ да – 2 отговор;

б/ не – 11 отговора;

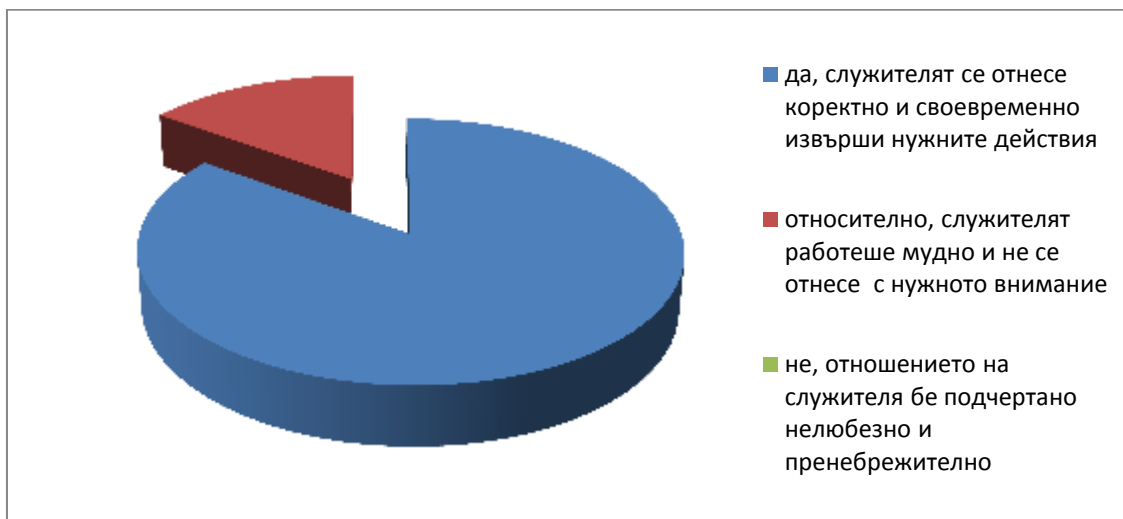


**Четвърти въпрос: Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на Общинска администрация Завет?**

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 – 2 отговор;

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

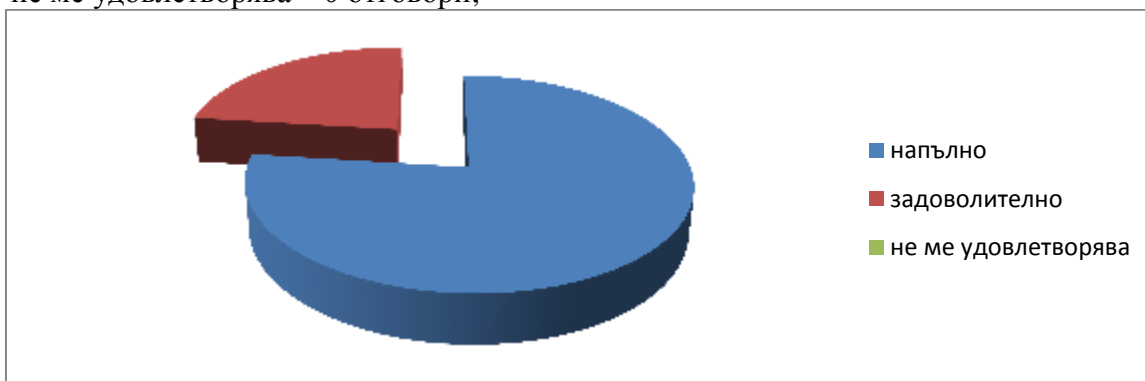


**Пети въпрос: Удовлетворява ли Ви начина на приемане на заявления и получаване на готови документи от Община Завет?**

а/ напълно – 10 отговора ;

б/ задоволително – 3 отговора ;

в/ не ме удовлетворява – 0 отговори;

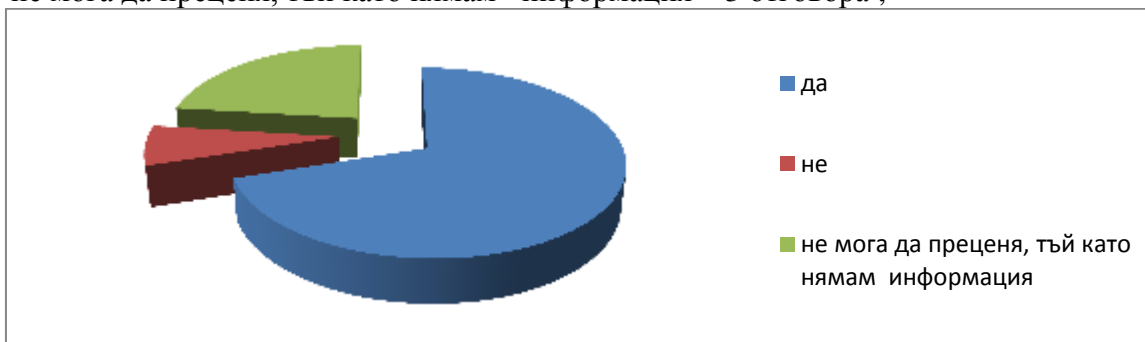


**Шести въпрос. Спазени ли бяха сроковете за извършване на желаната от Вас административна услуга?**

а/ да – 9 отговора ;

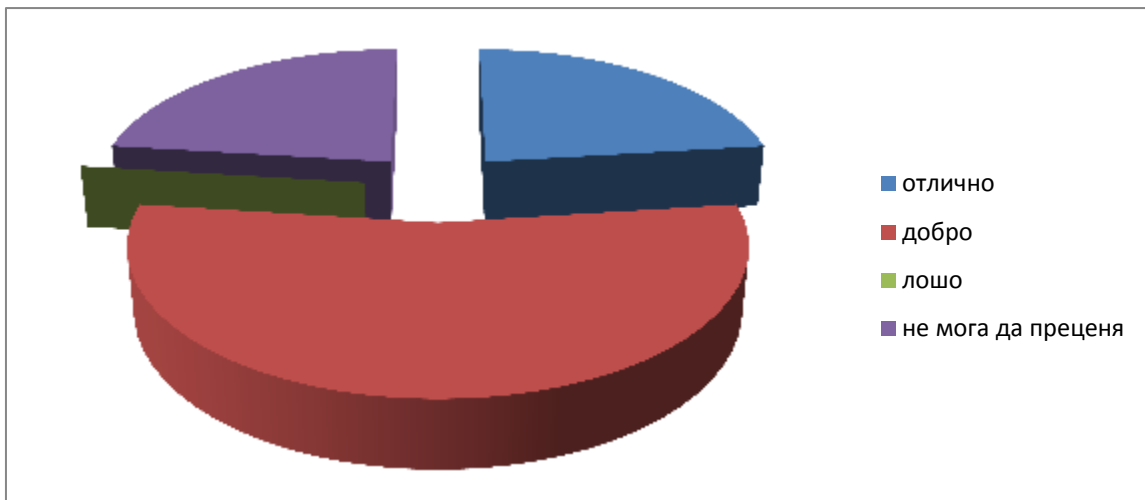
б/ не- 1 отговор ;

в/ не мога да преценя, тъй като нямам информация – 3 отговора ;



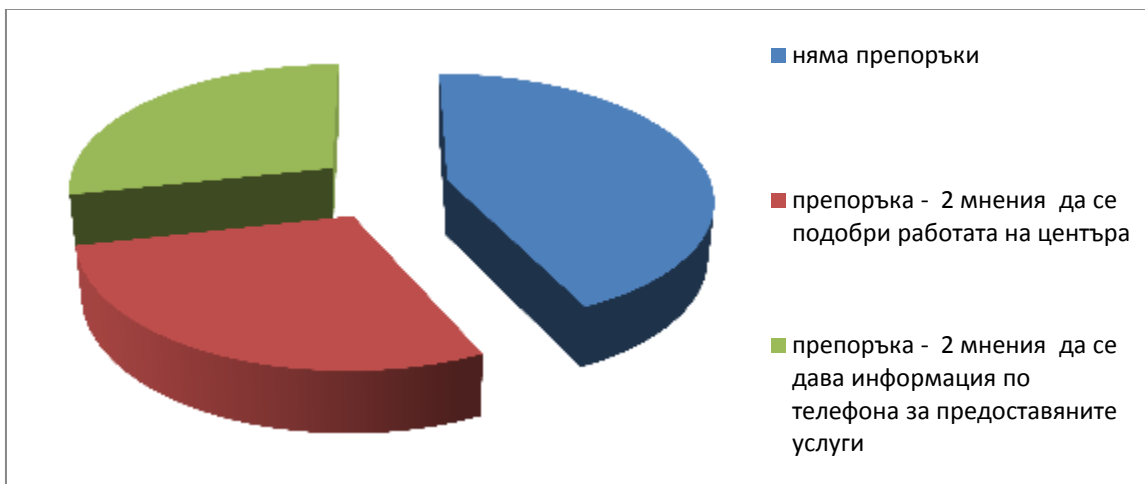
**Седми въпрос: Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ЦАО /фронт-офис/?**

- а/ отлично – 3 отговора ;
- б/ добро – 7 отговора ;
- в/ лошо – 0 отговора ;
- г/ не мога да преценя – 3 отговора;



**В полето: При Ваше желание може да се идентифицирате и/ или да направите препоръки - 7 отговора**

- няма препоръки – 3 ;
- препоръка - 2 мнения да се подобри работата на центъра ;
- препоръка - 2 мнения да се дава информация по телефона за предоставяните услуги;



**Обобщение на резултатите**

През 2020 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 общо дадена препоръка за подобряване работата на центъра и препоръка за даване на информация по телефона за предоставяните услуги.

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

Методът през 2020 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 са искания/молби за отстраняване на нередности.

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

През 2020 година от приемния ден са се възползвали 87 граждани. Основните въпроси са за предоставяне на помощи, предоставяне на услуги от типа „Личен асистент“ и домашен помощник, въпроси свързани с ремонт на улици.

### **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 2020 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

Община Завет ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административните услуги.