

## **ОБЩИНА НОВА ЗАГОРА**

8900 Нова Загора  
ул. „24-ти май“ №1  
тел. 0457/62121, факс 0457/64303  
e-mail: obshtina@nova-zagora.org  
<http://www.nova-zagora.org/>



## **NOVA ZAGORA MUNICIPALITY**

8900 Nova Zagora  
1 "24 May" St.  
tel. +359 0457/62121, fax + 359 0457/64303  
e-mail: obshtina@nova-zagora.org  
<http://www.nova-zagora.org/>

# **ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА НОВА ЗАГОРА ЗА ПЕРИОДА 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г.**

## **I. Въведение**

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване администрациите, предоставящи административни услуги следва да създават възможност за обратна връзка от потребителите, чрез използване и прилагане на различни методи за обратна връзка. Периодично изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите и управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

В изпълнение на Наредбата и съгласно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, общинска администрация Нова Загора осъществява обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните методи:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации.

Прилагането на методите за обратна връзка се осъществява съобразно изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 на Наредбата.

## **Основни цели на обратната връзка от потребителите:**

- Събиране на информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от осъществяваното административно обслужване.
- Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в общинска администрация Нова Загора.
- Събиране на мнения и предложения за подобряване на административното обслужване.

- Анализирани на резултатите от обратната връзка и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите на услуги.
- Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги.
- Оповестяване на резултатите от обратната връзка.

## **II. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от общинска администрация Нова Загора за периода 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г.**

### **1. Извършване на анкетни проучвания**

Общинска администрация Нова Загора проведе анкетно проучване за установяване удовлетвореността на потребителите от осъществяването през 2022 г. административно обслужване чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване /Информационен център/.

### **Обобщени резултати от попълнените анкетни карти:**

**Период на провеждане на анкетирането:** януари- декември 2022 г.  
**Брой анкетирани** - 32 потребители

**Начин на провеждане** - Анкетите са разработени от общинска администрация и са на разположение на посетителите на администрацията в Информационния център за административно обслужване на граждани. Всеки гражданин, който желае да изкаже своето мнение, има възможност да попълни анонимно анкетата, като след това собственоръчно я поставя в запечатана картонена кутия. Служителите в центъра за обслужване насочват вниманието на потребителите за възможността да попълнят анкетата.

Анкетата включва 12 въпроса, свързани с качеството на обслужване, отношението на служителите, предоставяната информация за дейността на администрацията, необходимостта от подобрене на формите за обслужване, препоръки към администрацията.

Отговорите на въпросите дават възможност да се анализира удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

**Срещнати трудности** - Основният проблем при анкетирането касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание да попълнят анкетата.

След обобщаване на данните от анкетните карти за наблюдавания период се получиха следните резултати:

По отношение на типа участници в анкетата, бяха предложени 3 възможности : частно лице, юридическо лице и институция.

Резултатите са следните:

- 22 анкетни карти, попълнени от частни лица
- 7 анкетни карти попълнени от юридически лица
- 3 анкетни карти, попълнени от представители на институции

По отношение професионалния състав на участващите в анкетата, резултатите по области на работа са следните:

- Икономика 5
- Пенсионери 5
- Промисленост 3
- Селско стопанство 3
- Строителство 2
- Финанси 2
- Социални дейност 1
- Търговия 1
- Транспорт 1
- Култура 1
- Енергетика 1
- Съдебна система 1
- МВР 1
- Не са посочили област на работа 5

Средната възраст на попълнените анкетни карти е 47 години. 17 човека са с висше образование, 9 със средно образование, а 6 не са посочили нищо.

**Въпрос №1 от анкетата: В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?**

Отговор ДА са отбелязали 31 бр. Отговор НЕ 1 бр.

**Въпрос №2: Обслужващият персонал беше ли компетентен?**

Според 31 бр. анкетиранни ДА, според 1 анкетиран НЕ.

**Въпрос №3: Обслужването беше ли любезно?**

29 бр. анкетиранни определят обслужването като „любезно“, а 3 бр. са отговорили с НЕ.

**Въпрос №4: Достатъчно бързо и компетентно ли бяхте обслужени?**

28 анкетиранни отговарят с ДА, а 4 с НЕ.

**Въпрос №5: При възникване на въпрос или неяснота, беше ли Ви разяснено какво да правите?**

25 анкетиранни отговарят с ДА, а 7 с НЕ.

**Въпрос №6: Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужването?**

С ДА отговарят 28 анкетиранни. С НЕ отговарят 4.

**Въпрос №7: Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?**

Всички анкетиранни отговарят с НЕ.

**Въпрос №8: Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?**

С ДА отговарят 29 анкетираните. С НЕ отговарят 3.

**Въпрос №9: Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?**

24 анкетираните отговарят с ДА. 4 отговарят с НЕ. 4 анкетираните не са отбелязали нищо.

**Въпрос №10: Възползвате ли се от електронните услуги на общината?**

14 анкетираните отговарят с ДА, а 18 с НЕ.

**Въпрос №11: Цената на услугата достъпна ли е за Вас?**

С ДА са отговорили 28 анкетираните. С НЕ 4.

**Въпрос №12: Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?**

26 анкетираните отговарят с ДА, а 6 с НЕ.

Анкетната карта завършва с въпрос **„Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?“**

24 анкетираните са отговорили, че нямат препоръки, или не са отбелязали нищо. 2 препоръчват работещите в администрацията да си повишат компетентността. 2 не са съгласни с размера на таксите и цените на услугите, и предлагат намаляване на същите. 2 предлагат администрацията да въведе по-гъвкаво работно време, без да уточняват. 1 предлага да се удължи работното време до 17:30 часа. 1 анкетиран има препоръки към работещите да бъдат по-любезни.

**Изводи:**

- Административните услуги извършвани от общинска администрация Нова Загора се извършват в рамките на законовия срок /97% от анкетираните/
- Обслужващият персонал е компетентен /97%/
- Обслужването е любезно /91%/
- Обслужването е бързо и компетентно /88%/
- При възникване на въпрос или неяснота 78% от анкетираните са посочили, че им е разяснено какво да правят. 22% не са доволни от получените разяснения
- 88% от потребителите на услуги са доволни от организацията на работа и качеството на обслужването
- Нито един от анкетираните не е бил свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация
- 91% от анкетираните отговарят, че при поискване са получили от администрацията необходимата информация за нейната работа
- 74% одобряват предоставянето на административни услуги по електронен път, 13% считат, че това не е удачно. 13% от

анкетираният нямат мнение по въпроса

- От възможността определени услуги да бъдат предоставяни по електронен път се възползват 44% от анкетираният. 56% предпочитат традиционните начини на заявяване и получаване на административни услуги.
- 88% от потребителите на услуги считат, че цените на услугите са достъпни
- 81% считат, че работното време на администрацията е удобно. 19% имат някои забележки, които са отправени като препоръки.

## **2. Провеждане на консултации със служителите**

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Информационен център), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация.

Не са редки случаите, когато потребителят не желае, независимо от причината за това, да предостави формална (писмена или съзнателно потърсена устна) обратна връзка.

Въпреки това потребителят може да сподели със служителя в Информационен център или със служителя от администрацията, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването.

Прилагането на този метод в дейността на общинска администрация Нова Загора се осъществява чрез провеждането на консултативни срещи между служителите в Информационен център, служителите от специализираната администрация и ръководните за организацията на административното обслужване в администрацията лица, които се провеждат на годишна база. Тези консултации се провеждат в присъствието на всички служители, които контактуват с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. На срещите се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

За прилагането на този метод през отчетния период служителите на администрацията споделят впечатленията си след провеждане на разговори/консултации с потребителите..

С цел дискутиране и обсъждане на идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите през 2022 г., се проведе консултативна среща между служители, контактуващи с потребителите, и секретаря на Община Нова Загора.

Изводите от неформалната обратна връзка и нейното обсъждане на срещата, показват, че:

Основната част от потребителите са удовлетворени от времето, за което са били обслужени в Информационен център, както и от отношението на служителите.

Преобладаващата част от потребителите са изразили удовлетвореност от времето, за което е била извършена услугата.

Служителите, участвали в проучването и консултативната среща, отчитат, че посетителите на Информационен център са изразявали положително отношение към обстановката и интериора.

Голяма част от потребителите са споделяли, че са силно удовлетворени и благодарни от предоставената на достъпен език точна и ясна информация и отзивчивото консултиране относно заявяваните от тях услуги.

Пред служители са изразявани мнения на потребители със затруднения в придвижването, отразяващи положително им отношение и удовлетвореност от лесния достъп до Информационен център, който е на партерния етаж на сградата и за придвижване до който, има изградена рампа с подходящ наклон.

### **3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“**

Съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 на Наредбата за административното обслужване и Методологията за провеждане на наблюдения по метода „Таен клиент“, методът може да се прилага:

- регулярно - регулярното прилагане води до повишаване на ефективността от наблюдението и създава база за сравнение, което спомага да се оцени напредъкът и ефектът от приложените мерки за подобрене на резултатите, в резултат от идентифицираните при предходното изследване проблеми;

- ad hoc - при специфични ситуации и по отношение на конкретни администрации.

За 2022 г. са проведени 2 наблюдения по метода „таен клиент“ на служители от Информационен център. В обхвата на наблюдението са включени масови услуги, които се предоставят голям брой пъти. Конкретно това са следните административни услуги:

- 1998 Издаване на удостоверение за наличие или липса на задължения по Закона за местните данъци и такси
- 2395 Издаване на удостоверение за данъчна оценка на право на ползване
- 2016 Издаване на удостоверение за наследници
- 2027 Издаване на скици за недвижими имоти
- 2076 Издаване на удостоверение за раждане – дубликат
- 2079 Издаване на удостоверение за постоянен адрес след подаване на заявление за заявяване или за промяна на постоянен адрес
- 2084 Издаване на удостоверение за търпимост на строеж

Проучването „таен клиент“ се извърши по телефона. Избра се подход без ползване на външен изпълнител. Проучването се извърши от вътрешни лица от администрацията. Служителите от Информационен център, които бяха определени за обект на проучването бяха предварително уведомени, че работата им ще се проверява периодично чрез тайни клиенти, без се дават повече подробности.

По същество при проверката се искаше информация, относно

цитираните по-горе услуги, която включва въпроси като:

- Срок за предоставяне на услугата?
- Срок на действие на получения документ?
- Орган пред който може да се обжалва индивидуалния административен акт?
- Ред и срокове за обжалване на действията на органа по предоставяне на услугата?
- Електронен адрес на който се предоставя услугата?
- Административни звена в които се подават документите и се получава информация за хода на преписката?
- Какви документи се изискват за да се заяви услугата?
- От къде могат да се изтеглят заявления по образец?
- Въпроси свързани със заплащането: размер, начин, място.

Цялостната преценка след проведеното наблюдение по метода „таен клиент“, чрез събиране на информация по телефона е, че средностатистическия потребител на административни услуги ще остане доволен от работата на общинската администрация.

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

Канали за подаване на сигнали, предложения, жалби и похвали към Община Нова Загора:

- Предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги, подадени по поща, телефон, факс, електронна поща или лично в звеното за административно обслужване /Информационен център/.

- Пощенска кутия за сигнали, предложения, жалби и похвали, намираща се на северния вход на Община Нова Загора.

През 2022 г. няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване в общинска администрация Нова Загора.

#### **5. Анализ на медийни публикации**

През 2022 г. се следяха всички медийни публикации, имащи отношение към работата на Община Нова Загора. Резултатът е, че при осъществяването на наблюдение не са установени публикации, касаещи административното обслужване в общинска администрация. По тази причина конкретни действия по анализ на медийни публикации, имащи отношение към административното обслужване в Община Нова Загора няма.

### **III. Обобщени изводи**

Независимо, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дадат оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от общинска администрация Нова Загора.

Потребителите, участвали в проучването, като цяло са удовлетворени

от цялостната дейност на общинска администрация Нова Загора, свързана с административното обслужване.

Част от участниците в проучването са отправили препоръки и конкретни предложения, което ще бъде от полза, с оглед предприемане на мерки за повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги. На интернет сайта на Община Нова Загора се публикува актуална информация за дейността на кмета на общината и общинска администрация, в т.ч. и относно административното обслужване.

#### **IV. Насоки през 2023 г.**

През 2023 г. общинска администрация Нова Загора ще продължи да поддържа диалог с потребителите на административни услуги и посетителите на администрацията с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване.

Община Нова Загора ще се стреми към непрекъснато подобряване нивото на информираност на гражданите и насърчаване заявяването на услуги по електронен път.

Ще се работи в насока подобряване на формите за обслужване, както и в насока увеличаване и усъвършенстване на методите за обратна връзка.

Администрацията ще продължи да изследва и анализира удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.

Непрекъснато ще бъде обновявана публикуваната информация на интернет сайта на администрацията така, че тя да бъде актуална, точна, ясна и изчерпателна.



**ГАЛЯ ЗАХАРИЕВА**

Кмет на Община Нова Загора