

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 01.01.2024 г. - 31.12.2024 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 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г.

1. Извършване на анкетни проучвания

Общинска администрация Нова Загора проведе анкетно проучване за установяване удовлетвореността на потребителите от осъществяването през 2024 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 2024 г.
Брой анкетирани - 23 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 собствено ръчно я поставя в запечатана картонена кутия. Служителите в центъра за обслужване насочват вниманието на потребителите за възможността да попълнят анкетата.

Анкетата включва 12 въпроса с няколко посочени възможни отговора и един финален въпрос относно даване на препоръки за по-добра работа. Въпросите са 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:

Въпрос №1: Ползвали ли сте до сега услугите на Центъра за услуги и информация на гражданите в Община Нова Загора?

Отговор ДА са отбелязали 22 бр. Отговор НЕ 1 бр.

Въпрос №2: Моля отбележете целта на посещенията си!

9 бр. са посочили повече от един отговор; услуга по гражданско състояние 3 бр.; услуга относно устройство на територията 3 бр.; услуга по стопанско направление, общинска собственост и екология 1 бр.; услуга по местни данъци и такси 5 бр. плащане на дадена такса 2 бр.

Въпрос №3: В каква степен получавате нужната Ви информация?

14 бр. анкетираните отговарят „напълно“, а 9 бр. са отговорили „отчасти“.

Въпрос №4: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

14 анкетираните отговарят с ДА, 5 „отчасти“, а 4 с НЕ.

Въпрос №5: Удовлетворяват ли Ви цените на услугите?

12 анкетираните отговарят с ДА, 8 „отчасти“, а 3 с НЕ.

Въпрос №6: Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?

С ДА отговарят 21 анкетираните. С НЕ отговарят 2.

Въпрос №7: Какво е мнението Ви за компетентността на служителите, които Ви обслужват?

15 анкетираните отговарят „компетентни“; 6 отговарят „имат знания, но не са достатъчни“; 2 анкетираните отговарят „не са компетентни“.

Въпрос №8: Какво е мнението Ви за проявеното отношение към Вас от страна на служителите, които Ви обслужват?

„Вежливо и любезно“ отговарят 16 анкетираните. „По-скоро добро“ отговарят 4. „Грубо и пренебрежително“ отговарят 3.

Въпрос №9: Моля, посочете към коя от посочените групи принадлежите!

9 са посочили „работещ“; 3 „собствен бизнес“; 10 „пенсионер“, а 1 е посочил „друг“.

Въпрос №10: Вие сте на възраст?

2 са на възраст „от 21 до 30 г.“; 5 са „от 31 до 40 г.“; 1 е „от 41 до 50 г.“; 2 са „от 51 до 60 г.“, а 13 са „над 61 години“.

Въпрос №11: Вашето образование е?

11 анкетираните отговарят „висше“; 12 отговарят „средно“.

Въпрос №12: Пол?

13 анкетираните отговарят „жена“; 10 отговарят „мъж“.

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

10 анкетирани не са отбелязали нищо, което се приема за липса на препоръки. В 3 бр. анкетни карти има отразени похвали и пожелания „да са все така вежливи и усмихнати“. В 10 анкетни карти има забележки и конкретни препоръки, както следва: 3 с препоръки „да са по-любезни“, 2 със забележки относно компетентност; 1 със забележки относно облекло, външен вид, речник и компетентност; 1 за липса на формуляри за услугите и информация за потребителите; 1 с препоръки за по-бързо и компетентно обслужване и със забележка, че има липсващи служители на някои гишета; 1 с неудовлетворение от работното време и сроковете за извършване на услугите; 1 с оплакване от „много високи данъци“.

Профила на попълнителите анкетни карти е:

-принадлежност: 43% пенсионер; 39% работещ; 13% собствен бизнес и 5% друг

-възраст: 57% на възраст над 61 години; 22% от 31 до 40 г.; 9% от 21 до 30 г.; 9% от 51 до 60 г. и 3% от 41 до 50 г.

-образование: 52% средно; 48% висше

-пол: 57% жени; 43% мъже.

Изводи:

- Обслужващият персонал е компетентен /65%/ , но не достатъчно /26%/
- Обслужването е вежливо и любезно /70%/ , но не достатъчно /26%/
- 61% от анкетираните отговарят, че при поискване са получили от администрацията напълно нужната им информация, а 39% отчасти
- 61% от потребителите на услуги са удовлетворени напълно от сроковете за изготвяне на документи, а 22% отчасти
- 52% от потребителите на услуги са удовлетворени напълно от цените на услугите, а 35% отчасти
- 91% считат, че работното време на администрацията е удобно.

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 2024 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.

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 наблюдение 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 2024 г. са проведени 4 наблюдения по метода „таен клиент“ на служители от Информационен център. В обхвата на наблюдението са включени както масови услуги, които се предоставят голям брой пъти, както и такива, които се предоставят по-рядко. Конкретно това са следните административни услуги:

- 1989 Издаване на разрешение за поставяне на преместваеми обекти

- 1999 Издаване на удостоверение за сключен граждански брак - оригинал
- 2016 Издаване на удостоверение за наследници
- 2027 Издаване на скици за недвижими имоти
- 2054 Съгласуване и одобряване на инвестиционни проекти, по които се издава разрешение за строеж
- 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. Всички служители от Информационен център, са 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 2024 г. няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване в общинска администрация Нова Загора.

5. Анализ на медийни публикации

През 2024 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 2025 г.

През 2025 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

