ОБЩИНА БРЕЗНИК

УТВЪРДИЛ:
ВАСИЛ УЗУНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БРЕЗНИК

ГОДИШЕН ДОКЛАД

Относно: Измерената степен на удовлетвореност на потребителите на административни услуги към Община Брезник през 2024 г.

Удовлетвореност от административно обслужване се отнася до степента, в която гражданите или потребителите на административни услуги са доволни от предоставените им услуги. Това е показател за качеството на административното обслужване и ефективността на публичните институции.

Факторите, които могат да влияят върху удовлетвореността, включват:

- *Бързина на обслужването – колко време отнема предоставянето на услугата.*
- *Качество на комуникацията – дали служителите са любезни, компетентни и ясно обясняват процедурите.*
- *Достъпност на услугите – лесно ли е да се достигне до административната услуга (онлайн, на място и т.н.).*
- *Прозрачност и яснота – доколко процедурите и изискванията са ясно дефинирани.*
- *Резултати – дали услугата отговаря на очакванията и нуждите на потребителя.*

Измерването на удовлетвореността често се използва като инструмент за оценка на ефективността на местната администрация и за подобряване на услугите с цел по-добро обслужване на гражданите.

Настоящият доклад е изготвен във връзка с изискванията на чл. 24 ал.8 от Наредбата за административното обслужване /изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022г./, с цел предоставяне на публичност на информацията, получена от обратната връзка с потребителите на услуги към Община Брезник.

1. Методи за определяне нивото и степента за удовлетвореност

Нивото и степента на удовлетвореност от административно обслужване се определят чрез различни методи за събиране и анализ на информация от потребителите на услугите, като:

- Анкетни проучвания (въпросници);
- Интервюта, Фокус групи;

- Наблюдение на поведението на потребителите;
- Обратна връзка чрез жалби и предложения;
- Онлайн платформи за обратна връзка;
- Ключови показатели за ефективност;
- методът „Таен клиент";
- Анализ на социалните медии;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Анализ на получените похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция и предложения в ЦАО;
- Анкетни проучвания чрез изготвени от Общинска администрация бланки, достъпни в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата на Община Брезник /Приложение №1/;
- Проучване мнението на клиентите чрез „Форум" на електронната страница;
- Фейсбук-страницата на община Брезник;
- Безплатната телефонна връзка - „Зелена слушалка".

В община Брезник тези методи са регламентирани с утвърдените Вътрешни правилата за административно обслужване и с Наредбата за административното обслужване.

2.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 за тяхното предоставяне;
- да улесняваме гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете услуги, образците на заявления, изискуемите документи за предоставянето им, цените и начините на заплащане;
- Възможно най-добра обратна връзка за повишаване качеството на административно обслужване и отстраняване на възможните бариери при осъществяване на достъп на гражданите до качествено административно обслужване.

В Община Брезник е предоставена възможност за гражданите и потребителите на административни услуги да изразяват мнението си за удовлетвореността от административното обслужване чрез попълване на анкетни карти и поставянето им в предназначената за това кутия в сградата на Общинската администрация, находяща се на адрес ул. „Елена Георгиева" №16, гр. Брезник.

Всички потребители имат възможност да направят препоръки, предложения или да изразят мнение и чрез електронна поща на Община Брезник: kmet@breznik.egov.bg, чрез подаване на информация в секция „ФОРУМ" на интернет-страницата на Общината: www.breznik.egov.bg, както и на адрес *: Брезник, 2360, ул. „Елена Георгиева", №16 и телефон за контакт: 077512076* или да ползват *„зелената слушалка"* на електронната страница на Общината, даваща възможност за безплатен телефонен разговор.

Освен това е въведен Единен телефонен номер в Центъра за административно обслужване, който дава възможност за директна постоянна връзка на потребителите на услуги със съответния служител в Община Брезник.

Една от основните трудности за точна оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Брезник е фактът, че потребителите нямат навика да изразяват мнението си, въпреки всички предоставени за целта възможности.

Администрацията разчита на собствените анализи и направената самооценка, което от своя страна дава възможност за придобиване на реална представа за нивото на предоставяне на услуги.

Фактът, че Община Брезник предоставя възможност за електронно заявяване на 161 услуги, показва, че Община Брезник е сред първите общини, регистрирани на портала на Министерство на електронното управление и осигурили всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно, което говори за грижата ни към потребителите.

Още през 2023 г. бе въведена нова услуга, чрез която гражданите могат да проверяват и да заплащат в реално време налични задължения, свързани с местни данъци и такси през Портала за достъп до електронни административно услуги – https://egov.bg/. Чрез услугата могат да се плаща данък смет, данък за движимо или недвижимо имущество и др.

Плащането се извършва през Системата за електронно плащане с кредитна или дебитна карта през централен виртуален ПОС терминал, за което не се дължат преводни такси и комисионни.

Центъра за административно обслужване в сградата на Общинска администрация-Брезник работи без почивка и има готовност да продължи обслужването до 19 часа при наличие на потребители.

Обобщените резултати от обратната връзка с клиентите изглеждат така:

Година	Обща удовлетвореност /%/	Обща неудовлетвореност /%/
2024	95,12 %	4,88 %

„С лице към хората", не е само заявка, а начин на работа и вярваме, че всичко е постижимо.

Добрата обратна връзка и удовлетвореността от услугите могат да стимулират по-голямо участие на гражданите. Мнението на гражданите може да предостави ценни данни за ефективността на общинските услуги. По този начин се дава възможност да се идентифицират проблеми и да бъдат въведени подобрения за по-добро управление, което е от съществено значение при формулирането на политики, планове и програми, които отговарят на реалните предизвикателства и очаквания.

Успешното функциониране на общината зависи от доверието, което гражданите имат към нея, а положителните мнения подобряват дейността на общинска администрация и усилват връзката ѝ с потребителите на административни услуги.

Удовлетвореността на гражданите от административното обслужване е ключов показател за ефективността на местната администрация и нейния принос към устойчивото развитие на общността, а анализът на резултатите показва, че високото качество на обслужване, прозрачността и отговорността са от решаващо значение за изграждането на доверие между гражданите и институциите.

Повишаването на удовлетвореността изисква постоянни усилия за подобряване на процесите, модернизиране на услугите и активна комуникация с гражданите. Редовното измерване на удовлетвореността и обратната връзка от потребителите на услугите предоставят ценна информация за идентифициране на слабите места и за разработване на конкретни мерки за подобрение.

В заключение, усилията за повишаване на удовлетвореността от административното обслужване не само укрепват доверието в местната власт, но и допринасят за по-добра ефективност, социална справедливост и дългосрочно развитие на общността.

Изготвил:

Иванна Венева – Секретар на община Брезник

Приложение №1

Уважаеми клиенти,

За нас мнението Ви относно качеството на административното обслужване е от изключително значение. За да Ви бъдем полезни в максимална степен, можете да пуснете в кутията в ЦАО, да ни изпратите настоящата анкетна карта по пощата или на e-mail: kmet@breznik.egov.bg

АНКЕТНА КАРТА №1

за удовлетвореността от административното обслужване в Община Брезник

Моля оценявайте с оценка от 1 до 10

1. Удовлетвореност от качеството на услугата: оценка - ☐
2. Удовлетвореност от цената: оценка -☐
3. Удовлетвореност от сроковете на изпълнение: оценка -☐
4. Удовлетвореност от подадената информация за услугата: оценка - ☐
5. Удовлетвореност от коректност и вежливост на служителите при обслужване: оценка - ☐
6. Удовлетвореност от професионализма и квалификацията на служителите: оценка - ☐
7. Удовлетвореност от процедурата за осъществяване на комплексната услуга: оценка - ☐
8. Удовлетвореност от начина на решаване на жалби, сигнали и предложения: оценка - ☐
9. Оценка на корупционния риск: оценка - ☐
10. Удовлетвореност от каналите за връзка с администрацията: оценка - ☐
11. Моля дайте препоръки и бележки към предлаганите от нас услуги:

.....
.....
.....

Вие сте потребител на услугата, който е:

- ☐ Гражданин на възраст .....години
- ☐ фирма
- ☐ организация
- ☐ други

Благодарим Ви за участието в анкетата

Приложение №1

Уважаеми клиенти,

Служителите на Община Брезник се стремят всички Вие да бъдете любезно, добре и навреме обслужени. Ако желаете да изразите своето мнение по начина и качеството на обслужване, да сигнализирате за корупция на общински служители, можете да го направите като попълните картата и я поставите в определена за това кутия, намираща в Центъра за административно обслужване. Сигналите може да подавате и на тел.07751/20-76, по пощата, на e-mail: kmet@breznik.egov.bg, или във форума на сайта ни – http:// www.breznik.info

АНКЕТНА КАРТА №2

Анкетата е анонимна и е попълнена на дата .....20.....г.

1. Колко често сте посещавали Общината в последните три месеца?

☐ над 5 пъти ☐ 2-3 пъти ☐ идвам за първи път

2. С какъв проблем дойдохте за съдействие в Общината?

.....

3. Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване?

☐ да ☐ не ☐ отчасти

4. По кои страни от работата на общинската администрация имате нужда от допълнителна информация?

.....

5. По кои въпроси трудно намирате информация?

.....

6. Посочете най-важните според Вас проблеми на Община Брезник, по които трябва да работи общинската администрация?

.....

.....

7. Какви препоръки бихте дали за подобряване обслужването на гражданите от страна на общинската администрация

.....

.....

8. От къде получавате информация за дейността на Общината и Общинския съвет?

☐ информационен бюлетин

☐ регионален вестник

☐ по телефона от общинската администрация

☐ кабелна телевизия

☐ интернет страницата на общината

☐ от разговори с близки

☐ от работещи в общинската администрация

☐ от общински съветници

☐ от друг източник

☐ не се интересувам

9.Упражняван ли Ви е натиск за корупция от общински служители и кога:

☐ да ☐ в момента ☐ отдавна ☐ не

10.знаете ли ,че предоставяме повеч„е от 13о услуги по електронен път?

☐ да ☐ не

11.Имате ли притеснение относно злоупотреба с личните ви данни?

☐ да ☐ не

Вие сте потребител на услугата, който е:

- ☐ Гражданин на възраст .....години
- ☐ фирма
- ☐ организация
- ☐ други

Благодарим Ви за участието!

Приложение №1

ФОРМУЛЯР №3
за коментари, похвали и оплаквания

Анкетата е анонимна и е попълнена на дата .....20.....г.

Това е:

□ коментар □ похвала □ оплакване

➢ Вие сте (физическо или юридическо лице)	.....
➢ Вие бяхте обслужени в рамките на .....минути	.....
➢ Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация и ако е да, какви са впечатленията ви преди и сега?	.....
➢ По какъв начин намерихте информация за нашата администрация?	.....
➢ Моля дайте кратка информация относно Вашият коментар, похвала или оплакване: */опишете всички основни факти/*	.....
➢ Има ли създадени негативни последици във Вашата ситуация? */опишете накратко/*?	.....
➢ Ползвате ли електронните ни услуги и плащания?	.....
➢ Какви са Вашите препоръки?	.....

Приложение №1

АНКЕТНА КАРТА №4

Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Брезник

Уважаема Госпожо / Господине,

Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на общинската администрация при община Брезник информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи услугите .

Моля, отбележете със знак отговора, който според Вас най-точно съответства на всеки въпрос.

Анкетата е анонимна и е попълнена на дата .....20.....г.

ВИЕ СТЕ?

☐ ЧАСТНО ЛИЦЕ ☐ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО ☐ИНСТИТУЦИЯ

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА .....

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ.....

1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?
☐ да ☐ не
2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?
☐ да ☐ не
3. Обслужването беше ли любезно?
☐ да ☐ не
4. Доволен ли сте от достъпа до услугата?
☐ да ☐ не
5. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?
☐ да ☐ не
6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?
☐ да ☐ не
7. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?
☐ да ☐ не
8. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?
☐ да ☐ не
9. Цената на услугата достъпна ли е за вас?
☐ да ☐ не *10. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинската администрация?*
☐ да ☐ не

- *Има ли нещо в работата ни като администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?*

.....

- *Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?*

.....