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 2022г.

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.

Удовлетвореността на потребителите се определя по различни начини и пътища. Едни от тях са регламентирани с утвърдени Вътрешни правилата за административно обслужване и с Наредбата за административното обслужване, а други - с „неписаните", но не по-малко ефективни правила на човешкото общуване.

1.Информацията за удовлетвореността се набира основно от :

- 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 ЦАО и на интернет страницата на Общината /Приложение №1/;
- Наблюдения по метода „Таен клиент", при който се наблюдава спазването на нормативните изисквания, вътрешните правила, работното време, отношението към клиентите, информацията и наличността на готови образци и протоколи за устно заявяване, комплексното обслужване, пътищата за заявяване и доставяне резултата от услугата, намаляване административната тежест, достатъчност на информацията и др.;

- Проучване мнението на клиентите чрез „Форум" на електронната страница, Фейсбук-страницата на общината и чрез безплатната телефонна връзка- „Зелена слушалка";
- Набиране информация чрез провеждането на приемни дни на кмета, заместник-кметовете и секретаря на общината;
- Набиране на информация през самите служители и кметските наместници;
- Оценката на гражданите относно административното обслужване, изразена чрез местните медии и др.

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 към Община Брезник 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.

През 2022 г. бе 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.

Центъра за административно обслужване работи без почивка и има готовност да продължи обслужването до 19 часа при наличие на клиенти.

Обобщените резултати от обратната връзка с клиентите изглеждат така:

Година	Обща удовлетвореност /%/	Обща неудовлетвореност /%/
2022	91,43 %	8,57 %

Спазването на сроковете за предоставяне на услуги се контролира чрез деловодната система АКСТЪР, която дава точна информация, но поради текучество на ръководните кадри в общината / директори на дирекции/ текущият контрол леко е занижен и коригиращите действия са със забавяне. Това е и причината за тези 8,57 % неудовлетвореност.

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

Динамичната епидемична обстановка и пандемията, породена от COVID-19, както и последвалата криза още веднъж ни показа колко важно е предоставянето на административните услуги да бъде максимално близко до хората - да бъде достъпно по всички възможни канали с най-висока степен на качество.

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?*

……