ОБЩИНА БРЕЗНИК
ОБЛАСТ ПЕРНИК
Вх.№ ВГ-15
31 01 2022 г.

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 2021г.

Настоящият доклад е изготвен във връзка с изискванията на чл. 24 ал.8 от Наредбата за административното обслужване /изм. и доп. ДВ. бр.90 от 2021 г./, 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.

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 155 услуги, че сме сред първите общини, регистрирани на портала на ДАЕУ и сме осигурили всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно, 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 /%/
2021	89,6	10.4

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 10.4% 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