



ОБЩИНА РАЗГРАД



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ОБЩИНА РАЗГРАД за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

I. Увод

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 76 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Разград, във връзка с въведеното нормативно изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на Община Разград и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Административното обслужване на гражданите и бизнеса в Центъра за административно обслужване в Община Разград се осъществява при спазване на принципите, установени от Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредбата за Административния регистър, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Хартата на клиента, Вътрешни правила за работа с деловодната система „Акстър-офис“, Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и получаване и изпращане на съобщения, документи и вътрешни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), както и всички действащи нормативни актове в Република България, като се гарантира:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители.
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване.
3. Приложение на установени стандарти за качество на административното обслужване.
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване.
5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.
6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги - на гише, по поща, чрез електронна поща, телефон за предоставяне на информация, чрез портал за предоставяне на електронни административни услуги, поддържан от Държавна агенция „Електронно управление“.
7. Служебно събиране на информация.
8. Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.
9. Пресичане на възможностите за корупция

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- ✓ Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираните срокове;
- ✓ Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;
- ✓ Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

През 2020 г., в съответствие с въведените нормативни изисквания в Наредбата за административното обслужване, в Община Разград са утвърдени нови Вътрешни правила за организацията на административното обслужване и нова Харта на клиента, разработена съгласно заложените в наредбата изисквания. И двата документа са публикувани на интернет страницата на Община Разград като Хартата на клиента е поставена на видно място и в Центъра за административно обслужване (ЦАО).

През 2020 г. Община Разград предприе необходимото за изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО. Община Разград прилага и допълнителни стандарти за качество.

II. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.

Главната цел на измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Община Разград.

Община Разград използва различни методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г., както следва:

- ✓ извършване на анкетни проучвания;
- ✓ провеждане на консултации със служителите;
- ✓ извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- ✓ анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- ✓ анализ на медийни публикации.

III. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите в Община Разград – данни и резултати.

През периода 01.01.2020 – 31.12.2020 г. Община Разград е предоставила 21 903 броя административни услуги на потребители. За посоченият период обратната връзка с потребителите на административни услуги относно административното обслужване е осъществена чрез:

1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в Община Разград се извършват целогодишно чрез попълване на анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в ЦАО и на интернет страницата на администрацията. Насочени са към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в подготвената за целта кутия в Центъра за административно обслужване. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

През 2020 г. в ЦАО на Община Разград са попълнени 35 броя анкетни карти. Прави впечатление фактът, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Община Разград, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. 75 % от анкетираните заявяват, че информацията за услугите, извършвани от Община Разград, се намира лесно, 15 % не могат да преценят и

10 % не са съгласни с тезата. Основният начин на търсене на информация все още е лично чрез обслужващите служители – 50 %, следван от интернет – 30 %, а чрез информационните табла и по друг начин (основно от проведени неформални разговори) информация са потърсили 20 %. Доволни от качеството на получената информация са – 85 %, отчасти удовлетворени – 10 %, а 5 % не могат да преценят. Мнението на анкетирания за отношението на служителите е преобладаващо позитивно, като 85 % са доволни от вежливото и с уважение обслужване, 10 % считат, че всичко е формализирано, а 5 % не са удовлетворени и мислят, че служителите са груби. По отношение на качеството на обслужване 85 % от потребителите са заявили, че са получили необходимата им услуга, за 10 % тя все още е била в процес на изпълнение, а 5 % счита, че не са получили това, което са търсили и заявили. 85 % заявяват, че посочените срокове за предоставяне на услугите се изпълняват, 13 % смятат, че има забавяне, а останалите 2 % не са в състояние да преценят. 85 % от анкетирания са посочили, че служителите във фронт-офисите са компетентни, 10 % не могат да преценят, а 5 % мислят, че това, което служителите показват не е на необходимото ниво. Идентично е положението и по отношение на бързината на обслужване, което е разбираемо. Ако служителите не са компетентни не биха могли да обслужват качествено и бързо. Мнението на анкетирания е разнопосочно по отношение на допълнителните консултации със служители от специализираните звена. 30 % заявяват, че винаги им се налага, 45 % - често им се налага, 15 % рядко и едва 10 % никога. Предпочитанията на по-голямата част от анкетирания - 70 % е обслужването да се осъществява в изнесен офис. 15 % считат, че следва да е в специализираните звена, а 20 % чрез интернет. Аспекти, които най-много се нуждаят от подобряване според участниците е качеството на предоставяната информация и достъпа до такава – 30 %, По 15 % е за отношението на служителите към клиента и качеството на обслужване, а 10 % считат, че има какво да се подобри по отношение на намаляване на контактуването с различни служители, безкасово плащане, електронни услуги и др.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Съгласно чл. 49, ал. 2, т. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Разград консултации със служителите от ЦАО, със служителите от административните звена от бек офиса, осъществяващи административното обслужване, се извършват на всяко тримесечие. Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административно и информационно и техническо обслужване“ и в тях участват служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите.

С оглед факта, че Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Разград са утвърдени на 20.10.2020 г., консултация със служителите е направена на 28.10.2020 г. На нея са обсъдени впечатленията на служителите от информационните източници, ползвани от потребителите на административни услуги, с цел да се идентифицира неформалната обратна връзка, с която всеки от тях разполага в резултат на служебните си задължения. Вземайки предвид обема и вида на справките, които извършват, по тяхно мнение информацията, предоставена на интернет страницата на Община Разград и в Административния регистър, е достатъчна и разбираема от потребителите на административни услуги, но има необходимост от частична корекция/актуализация на информацията относно административното звено, обслужващо съответната административна услуга. В резултат на това са вписани корекции, направени от съответните служители, определени да вписват данни в регистъра, съгласно заповед на кмета на общината.

Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административно обслужване в Община Разград са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужване.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

Съгласно чл. 49, ал. 2, т. 3 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Разград е определено длъжностно лице от дирекция „Административно, информационно и техническо обслужване“, което да извърши наблюдение по телефона по метода „таен клиент“ на административното обслужване в Община Разград. С доклад от него е констатирано, че служителите, приели обажданията, изпълняват всички задължителни стандарти при водене на телефонен разговор (идентифициране с фамилно име и наименование на администрацията, любезно

и отзивчиво отношение). Предоставената от същите информация за административните услуги е пълна, коректна и на достъпен език.

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

Съгласно предоставената справка от автоматизираната информационна система (АИС), през 2020 г. не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване в Община Разград през посочения период.

Постъпилите похвали относно административното обслужване са в устен вид и в попълнените анкетни карти.

5. Анализ на медийни публикации.

Съгласно предоставената информация от експерт „Връзки с обществеността“ в Община Разград през 2020 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в общината. За целта е извършен мониторинг на печатни издания, онлайн издания, социални мрежи и други.

IV. Анализ на извършеното проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Разград.

Изключително малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на извършваното от Община Разград административно обслужване, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен, поради което не може да се направи и задълбочена преценка за него. Въпреки това обаче, може да се направи извод, че Община Разград спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

През 2020 г. във връзка с изменение на Наредбата за административното обслужване, са актуализирани Вътрешните правила за административно обслужване в Община Разград. В изпълнение изискванията на чл.21, ал.1 от същата, е разработена и утвърдена нова Харта на клиента на Община Разград, при спазване на правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в ръководството за разработване на Харта на клиента. Хартата е поставена на достъпно и видно място в центъра за административно обслужване и публикувана на интернет страницата на общината.

В съответствие с общия стандарт за качество на административното обслужване, Фронт-офисите за предоставяне на административни услуги са обозначени като Център за административно обслужване (ЦАО) с поставени указателни табели на подходящо и видимо място.

V . Цели на Община Разград относно административното обслужване през 2021 г.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса. Община Разград цели да осигурява предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.

През 2021 г. Община Разград ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

1. Поддържане на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите от ЦАО за даване на аргументирани и компетентни отговори.

3. Актуализиране и усъвършенстване на интернет страницата на Община Разград за предоставяне на актуална, ясна и изчерпателна информация за видовете административни услуги и публикуване на нови нормативни актове, заповеди и инструкции.

Община Разград ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите. Обратната връзка с гражданите и получените предложения, очертават посоката на развитие на административното обслужване в общината.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Докладът е базиран и основан на извършените проучвания, съгласно Приложение № 2 към Решение № 246 на Министерски съвет от 10.04.2020 г., с което е одобрено Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Дата: 23.03.2021 г.

Изготвил:
Нели Добрева
Секретар на Община Разград