



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 01.01.2021 г. - 31.12.2021 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, Наредбата 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 връщане (ССЕВ), както и всички действащи нормативни актове в Република България.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип „едно гише“, отчитайки и другите мерки за подобряване на административното обслужване.

Визията на администрацията е от голямо значение за успешното подобряване на административните услуги. Община Разград поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
- ✓ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността;

- ✓ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✓ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на потребителите.

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

В изпълнение на задълженията по чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, Община Разград създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка. Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване, Община Разград изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно. В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

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

През периода 01.01.2021 – 31.12.2021 г. Община Разград е предоставила 29 963 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 съдържа 11 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

През 2021 г. са попълнени 99 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. 73 % от анкетираните заявяват, че информацията за услугите, извършвани от Община Разград, се намира лесно, 6 % не могат да преценят и 21 % не са съгласни с тезата. Предвид кризата предизвикана от COVID-19 през 2021 г. основният начин на търсене на информация е чрез интернет сайта – 42 %, следван от чрез обслужване от служителите/лично/ – 31 %, а чрез информационните табла и по друг начин (основно от проведени неформални разговори) информация са потърсили 27 %. Доволни от качеството на получената информация са – 71 %, отчасти удовлетворени – 23 %, а 6 % не могат да преценят. Мнението на анкетираните за отношението на служителите е преобладаващо позитивно, като 72 % са доволни от вежливото и с уважение обслужване, 21 % считат, че всичко е формализирано, а 7 % не са удовлетворени и мислят, че служителите са груби. По отношение на качеството на обслужване 75 % от потребителите са заявили, че са получили необходимата им услуга, за 16 % тя все още

е била в процес на изпълнение, а 9 % считат, че не са получили това, което са търсили и заявили. 75 % заявяват, че посочените срокове за предоставяне на услугите се изпълняват, 17 % смятат, че има забавяне, а останалите 8 % не са в състояние да преценят. 69 % от анкетираните са посочили, че служителите в ЦАО са компетентни, 16 % не могат да преценят, а 15 % мислят, че това, което служителите показват не е на необходимото ниво. Идентично е положението и по отношение на бързината на обслужване (67 % - да, 12 % - не и 21 % не могат да преценят), което е разбираемо. Мнението на анкетираните е разнопосочно по отношение на допълнителните консултации със служители от специализираните звена. 14 % заявяват, че винаги им се налага, 38 % - често им се налага, 32 % рядко и едва 16 % никога. Предпочитанията на по-голямата част от анкетираните - 47 % е обслужването да се осъществява чрез интернет, 22 % считат, че следва да е в специализиран офис (ЦАО), 20 % по работните места на служителите и останалите 11 % - в ЦАО и чрез интернет. Аспекти, които най-много се нуждаят от подобряване според участниците е качеството на предоставяната информация - 18 % и достъпа до такава - 29 %, По 15 % е за отношението на служителите към клиента и качеството на обслужване, а 23 % считат, че има какво да се подобри по отношение на намаляване на контактуването с различни служители, безкасово плащане, електронни услуги и др.

35 потребители на административни услуги са се възползвали от възможността да напишат своето мнение, предложение или препоръка. Същите са обсъдени на проведените консултации със служителите. Обърнато е внимание на служителите, че въпреки предизвикателствата, свързани с разпространението на COVID-19 е необходимо да спазват добрия тон на общуване при изпълнение на служебните си задължения и да следват поведение, което не уронва престижа на администрацията.

Взети са мерки за подобряване на административното обслужване.

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, 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.

На консултациите 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.

Същите могат да бъдат подадени в Община Разград по пощата, факс, електронна поща или лично, както и в пощенската кутия за предложения, жалби и сигнали.

Съгласно предоставената справка от автоматизираната информационна система (АИС), през 2021 г. не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване в Община Разград.

5. Анализ на медийни публикации.

Съгласно предоставената информация от експерт „Връзки с обществеността“ в Община Разград през 2021 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. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска. Попълнени са само 96 анкетни карти на интернет страницата на Община Разград.

Въпреки това обаче, може да се направи извод, че Община Разград спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване. 85 % от анкетираните потребители на административни услуги дават положителна оценка за работата в администрацията. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията. Никой от потребителите не е предлагал финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

V . Цели на Община Разград относно административното обслужване през 2022 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 2022 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.

4. Подобряване на комуникацията с потребителите на административни услуги по телефон и въвеждане на удължено работно време на ЦАО.

5. Предоставяне на електронни административни услуги.

6. Актуализиране на Вътрешните правила за достъп до обществена информация в Община Разград, Утвърдената Харта на клиента и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Разград.

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.

Дата: 28.03.2022 г.

Изготвил:

Нели Добрева

Секретар на Община Разград