



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ОБЩИНА РАЗГРАД
за периода 01.01.2023 г. - 31.12.2023 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.

Община Разград предоставя 149 (сто четиридесет и девет) административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, като същите могат да се заявяват/предоставят и по електронен път. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на общината. Подробна информация за предоставяните административни услуги се намира и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Министерство на електронно управление.

Потребители на предоставяните от Община Разград административни услуги са граждани и организации, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Организацията на административното обслужване в Община Разград е уредена с утвърдени от секретаря на общината Вътрешни правила за организация на административното обслужване, публикувани на интернет страницата на общината.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на Община Разград чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО се осигурява от служители от дирекция „Административно, информационно и техническо обслужване“, отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване на населението“ и отдел „Местни данъци и такси“.

ЦАО на Община Разград разполагат с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. На разположение на гражданите и бизнеса в сградите на Община Разград е осигурена безплатна интернет връзка (Wi-Fi). Работното време на ЦАО е удължено, с установен ред за почивка, така че да се осигури непрекъснат режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време. Въведената автоматизирана информационна система за управление на документооборота съдейства за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на

административни услуги. Благодарение на нея се извършват справки и се дава информация за статута и движението на преписките.

Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Администрацията на Община Разград се стреми да предостави информация по всички налични канали за достъп. Запазва се тенденцията да се използва интернет страницата на общината за информирание на потребителите. Информация се дава и по телефон; като общо запитване на електронен адрес obshtina@razgrad.bg; както и на място в ЦАО.

С Хартата на клиента, поставена на видно място в ЦАО и публикувана на интернет страницата на Община Разград, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в общината и начините, по които потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, както и възможностите да подадат сигнал, предложение, протест или жалба във връзка с административното обслужване.

В администрацията на Община Разград се съблюдава спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване, като основното е спазване на изискването времето за чакане при получаване на информация по телефона или на място в ЦАО и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване да не е повече от 20 минути, както и получаване на отговор на писмени запитвания от общ характер да е в рамките до 5 (пет) работни дни.

Приели сме и собствени стандарти за качество на административно обслужване – постигане на професионализъм в работата, безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга, противодействие на корупционни прояви, избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им, стремеж към търсене на законосъобразно решение на проблема на потребителя и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

Потребителите могат да използват Системата за сигурно електронно връчване - <https://edelivery.egov.bg/> и електронен адрес obshtina@razgrad.bg, които дават възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи подписани с универсален електронен подпис, включително заявяване на административни услуги.

II. Цели на Община Разград в областта на административното обслужване.

II.1. Основните цели:

1. Да улесни достъпа на гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) до получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове и за възможността устно да заявят административна услуга чрез попълване на протокол за устно заявяване;

2. Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

3. Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

4. Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от специализираното структурно звено, работещ върху предоставянето на услугата;

5. Да се повиши удовлетвореността на гражданите и организациите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в Община Разград като институция.

II.2. Непосредствени цели:

1. Да се облекчат максимално административните процедури;

2. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;

3. Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от специализираните дирекции/отдели, извършващи административни услуги;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
5. Надеждна обратна връзка;
6. Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. Качество на предоставяните услуги;
8. Комплексно административно обслужване.

III. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите.

В администрацията на Община Разград е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Разград, които са публикувани на интернет страницата на общината. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад. Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Община Разград се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

III.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите е осъществено чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации.

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

6. Телефон за връзка с потребителите в работно време;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. Анализ на вторична информация.

Прилагането на методи 1, 2, 3 позволи изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията на Община Разград. Методи 4, 6 и 7 осигуряват обратна връзка, получена по инициатива на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на Община Разград. Методи 5 и 8 позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите на административни услуги.

III.2. Планирано и проведено проучване през 2023 г.

През 2023 г. в Община Разград продължиха да се прилагат приетите нормативни изисквания, регламентирани в Наредбата за административното обслужване, насочени към цялостна реформа на стандартите за качество на административното обслужване и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Планираното и извършено проучване за 2023 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в Община Разград. Наблюдението се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Цели на проучването:

1. Изследване организацията на административното обслужване в Община Разград и управлението на неговото качество;
2. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в Община Разград;
3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на Община Разград, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност;
5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка в Община Разград и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица.

Изследването през 2023 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на отдел ГРАОН и на Отдел МДТ.

Целеви групи за проучване: Потребители на административни услуги и служители от Община Разград, осъществяващи дейности по административно обслужване.

IV. Оценка, анализ и управление на удовлетвореността на потребителите.

IV.1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от общината. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това как Община Разград се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия за спазването на стандартите за качество на административното обслужване. Обобщени данни от анкетните карти на хартиен носител са посочени в настоящия доклад, като по отношение на онлайн анкетата, тази година тя е попълнена от 2-ма потребители на услуги и не представлява достатъчна представителна извадка за извършване на анализ.

През 2023 г. в Община Разград се проведоха анкетни проучвания, чрез:

1. Попълване на анкета на хартиен носител на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
2. Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на Община Разград.

Анкетното проучване се проведе в периода от м. януари 2023 г. до м. декември 2023 г. За този период са попълнени 36 броя анкетни карти на хартиен носител.

Онлайн анкета, която е с аналогично съдържание и е публикувана на интернет страницата на Община Разград е попълнена само от двама потребителя.

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.

Преобладаващата част от оценките за предоставеното административно обслужване от страна на Община Разград са много добри.

Единодушно е положителното мнение на анкетираните потребители за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно в звената за административно обслужване. По-голямата част от анкетираните използват услугите на общината повече от един път, което означава, че добре познават организацията на административното обслужване и имат отговорно отношение към анкетното проучване.

В резултат на анкетното проучване се установи, че като цяло не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им в горепосочените звена. По отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявената услуга също не се констатира отклонения.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от Община Разград за анкетирания е положително. Необходимо е отново да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти и най-вече към онлайн анкетата с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване, тъй като анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това, как Община Разград се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия за спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

IV.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.

Община Разград предоставя административни услуги и по електронен път, но независимо от това потребителите разчитат и на живия контакт в офисите за административно обслужване, и на комуникация по телефона. При системното ежедневно общуване се идентифицират редица области за подобрене и промяна в предоставяното административно обслужване. Всички въпроси, предложения и сигнали, постъпили неформално/устно, се обсъждат, решават и се предприемат мерки за промяна в процесите по обслужване, както и по отношение поведението на служителите към гражданите с цел повишаване качеството на обслужване.

В резултат от проведените регулярни работни срещи в ЦАО в Община Разград, през 2023 г. е:

1. подобрене обслужването на потребителите по телефона.
2. продължи изпълнението на дейности по оборудване на звената за административно обслужване.

IV.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 методът през 2023 г. се прилага:

1. Регулярно – по телефона от директори на дирекции/началници на отдели в Община Разград за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги.

Служители от администрацията, като потребители на административни услуги, извършиха проверки по телефона за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги, в т.ч. по отношение поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие с клиентите. Целта беше да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на НАО и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите.

В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за време, за изчакване, за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения или пропуски.

2. При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2023 г. по метода „таен клиент“ определено длъжностно лице от дирекция „Административно, информационно и техническо обслужване“ извърши и проверка на интернет страниците на Община Разград, като съпостави наличната информация за административните услуги с предоставяната му такава по телефона от служителите в ЦАО.

Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

В създадената рубрика „Административно обслужване“ на интернет страниците на Община Разград, през 2023 г. е въведена и се поддържа подрубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“.

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

Методът се прилага за:

1. Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от АПК).

2. Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.

3. Постъпили похвали по различни канали в общината, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена информация от директора на дирекция „Административно, информационно и техническо обслужване“ в Община Разград, през 2023 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на Глава осма от АПК. Постъпила е една жалба, касаеща предоставянето на административна услуга по електронен път.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване основно са устни или са отразени в попълнените анкетни карти. В кутията за „Предложения и мнения“ не са постъпвали такива.

IV.5. Анализ на медийни публикации.

Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, след прецизен подбор, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги. Методът се използва за да се:

1. Реагира при необходимост веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване.

2. Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес във връзка с административното обслужване

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в Община Разград. Допълнително, проектите на нормативни актове, касаещи административното обслужване, публикувани на официалната интернет страница на общината, не показват за 2023 г. наличие на публичен интерес и обществени коментари по тях в областта на административното обслужване. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки по тази мярка.

IV.6. Телефон за връзка с потребителите в работно време:

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2023 г. преобладават запитванията на потребителите от общ характер – за срокове, цени, необходими документи за заявяване на определена услуга и др. Чрез телефонни разговори и информацията, публикувана на интернет страницата на Община Разград, гражданите получават и експертни отговори, и специализирани консултации по определени казуси. Регистрираните недоволства от гражданите са по отношение необходимостта от насочване на въпросите по компетентност и осъществяване на контакт със звената, работещи експертно по преписките.

IV.7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване в Община Разград, с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички нива в структурата на общината, всеки гражданин в рамките на работното време има възможност да изразява мнение или отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред обслужващите служители и пред избран ръководител на структурата. В Община Разград приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно оповестено приемно време. Секретарят на общината приема граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси, свързани с административното обслужване всеки работен ден.

IV.8. Анализ на вторична информация

Методът през 2023 г. се прилага:

1. Регулярно – за преглед и изследване на публични и получени в Община Разград проучвания, изследвания и анализи през годината, във връзка с удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

2. При възникнала през годината необходимост от проучване.

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в общината), създадена в общината или от други административни органи във връзка с административното обслужване. Източници на информация са всички документи, анализи, отчети, доклади, изследвания и други материали, свързани с административното обслужване.

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Община Разград, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват по-скоро положително отношение към дейността на общината и отношението на служителите.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от Община Разград при установяване на личен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно изчерпателна информация, относно искана от тях административна услуга.

От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че потребителите на административни услуги не проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2023 година, може да се направи извода, че Община Разград спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Въпреки малкото постъпили сигнали и жалби през календарната 2023 г. и положителната оценка за служителите, занимаващи се с административно обслужване, през 2024 г. Община Разград ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще популяризира и насърчи предоставянето на обратна връзка. През 2024 г. ще продължи актуализирането и усъвършенстването на интернет страницата, относно предоставянето на актуална и изчерпателна информация за административното обслужване.

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.

Дата: 29.03.2024 г.

Изготвил:

Нели Добрева

Секретар на Община Разград