ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24 от Наредбата за административно обслужване, чл.41 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Ракитово и Харта на клиента, утвърдени със заповед на кмета на общината и обхваща периода от 01.01.2023 г до 31.12.2023г.

Административното обслужване в община Ракитово се осъществява в Центъра за административно обслужване (ЦАО), на първия етаж и е организирано на принципа „едно гише“. Обслужването на гражданите се осъществява чрез устно заявяване, подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване.

Служителите в ЦАО са част от отдел „Административно информационно и техническо обслужване“, дирекция „Обща администрация“. Използва се автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

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

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали- „Кутия за мнения, предложения и сигнали от граждани”;
- Анализ на медийни публикации;
- Осигуряване на постоянна телефонна линия „Горещ телефон“;
- Осигуряване на приемно време за граждани и организации

„он-лайн форми за мнения и сигнали; обратна връзка чрез електронна поща; осигуряване на приемно време за граждани и организации и други.

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите е с цел повишаване качеството на административното обслужване. Описаните методи за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане са съобразени с Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Анкетно проучване. На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта както на хартия в Центъра за административно обслужване, в момента на предоставяне на услугата така и директно като уеб базиран формуляр на интернет страницата на общината, който се попълва он-лайн. Анкетата е достъпна за всички посетители на страницата за директно попълване, независимо дали са заявили административна услуга и измерва постоянно и ежедневно удовлетвореността на потребителите. Тя е кратка, с възможност за бързина при даване на отговори и покрива ключови елементи от предоставянето на услугите.

Цел на проучването: Установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Община Ракитово и какви са техните мнения и препоръки за насоката, в която трябва да работи общинска администрация Ракитово за постигане на по-добро обслужване и лесен достъп до нужната информация.

Предмет на проучването: Оценки за работата и отношението на служителите от Звеното за административно и информационно обслужване на гражданите към потребителите на услуги.

Метод за набиране на информация: За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга, посредством попълването на анкетната карта.

Формиране на извадката: Случаен подбор сред граждани и представители на юридически лица, ползващи услуги в центъра за административно и информационно обслужване на гражданите на Община Ракитово.

Анализът обхваща периода от месец януари 2023г. до месец декември 2023 г.

Попълнени са 16 броя анкетни карти от лица, посетили Центъра за административно обслужване. Попълнените анкетни карти са анонимни и в тях са поставени въпроси, относно посещението на гражданите в общинска администрация, срока и качеството на обслужване от страна на служителите, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност:

- ✓ Установяване честотата на посещение;
- ✓ Ниво на изчерпателност на получената информация ;
- ✓ Ниво на удовлетвореност за получаване на нужната информация при изготвяне на документи;
- ✓ Мнение относно професионалната подготовка на служителите;
- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите;
- ✓ Впечатление за професионалната подготовка на служителите;
- ✓ Ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвяне на документи;
- ✓ Получаване на мнения за корупция в община Ракитово;
- ✓ Конкретизиране на определени аспекти от обслужването, нуждаещи се от подобрение;
- ✓ Оценка на интернет страницата на Община Ракитово – навременност на публикуваната информация
- ✓

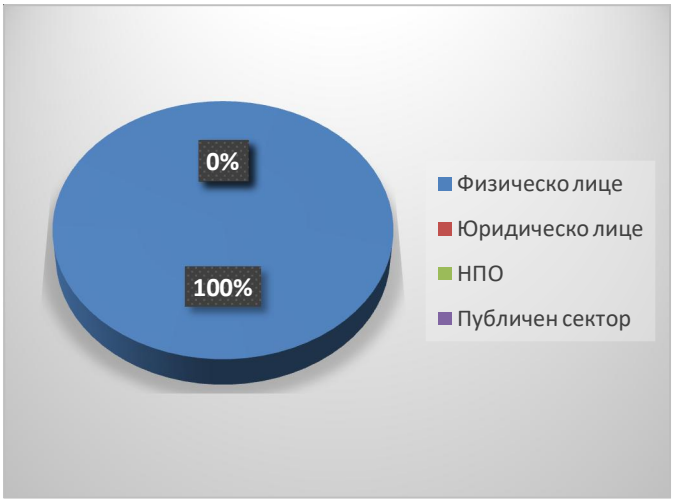
РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ, НАПРАВЕНО ОТ ОБЩИНА РАКИТОВО

ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023г. – 31.12.2023г.

НА ТЕМА „УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА РАКИТОВО

Първи въпрос: **Вие сте ?**

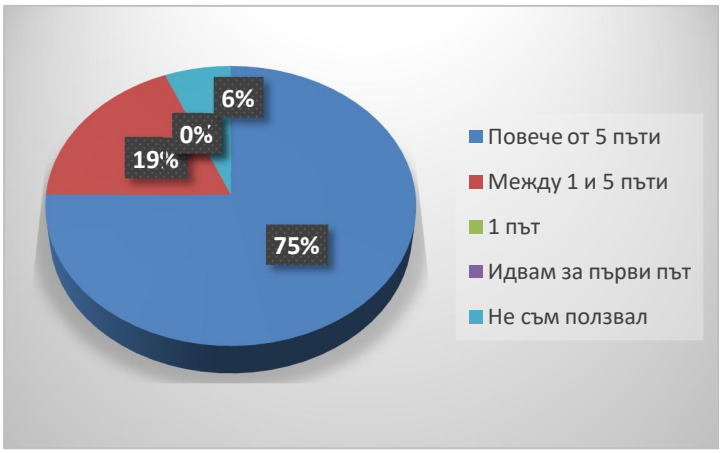
- Физическо лице – 16 отговора;
- Юридическо лице -0 отговора
- НПО - 0 отговора
- Публичен сектор- 0 отговора



Втори въпрос: **Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Ракитово?** - 16 отговора:

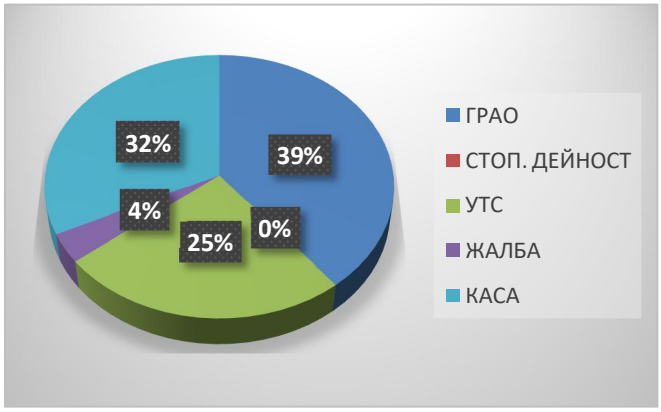
- Повече от 5 пъти – 12 отговора;
- Между 1 и 5 пъти - 3 отговора
- 1 път - 0 отговора;
- Идвам за първи път- 0 отговора;
- Не съм ползвал- 1 отговора.

Един от анкетираните не е посолил отговор.



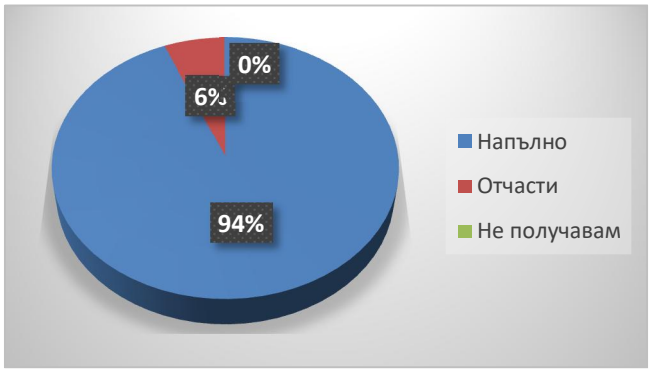
Трети въпрос: **За какви услуги най – често сте посещавали Община Ракитово?** 16 анкетирани– 29 отговора:

- По гражданско състояние – 11 отговора;
- Относно извършване на стопанска дейност – 0 отговора;
- По изготвяне на документи относно устройство на територията – 7 отговора;
- Да внесе писмено предложение, жалба или друг документ – 1отговора;
- Да плати дадена такса – 9 отговора.



Четвърти въпрос: **В каква степен получавате нужната Ви информация?** – 16 отговора:

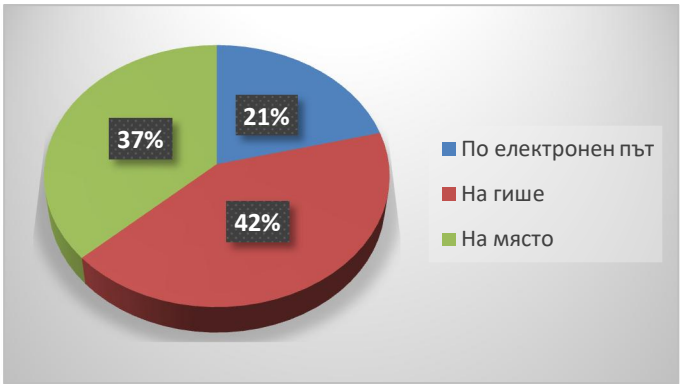
- Напълно – 15 отговора;
- Отчасти – 1 отговора;
- Не получавам – 0 отговор.



Пети въпрос: **Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с Община Ракитово ?** – 19 отговора:

- По електронен път – 4 отговора;
- На гише – 8 отговор;
- Консултации на място със служител – 7 отговор;

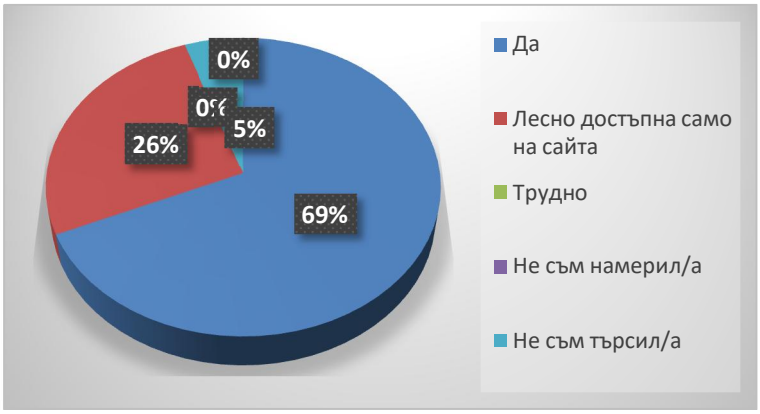
Четирима от анкетираните са посочили 2 отговора



Шести въпрос: **Лесно ли намирате информация за административни услуги, които се предоставят от общината ?** – 19 отговора:

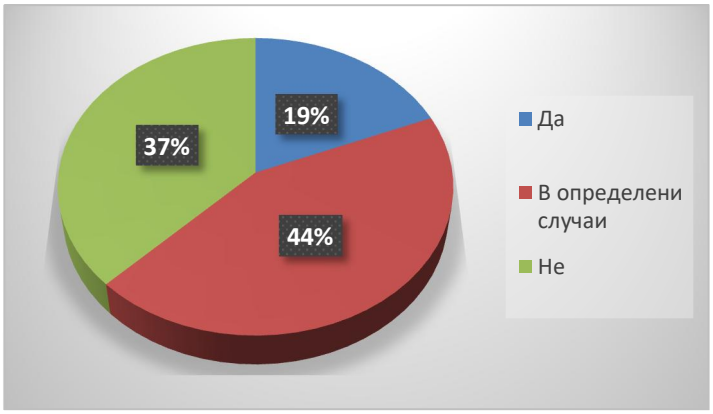
- Да, информацията е добре разгласена – 13 отговора;
- Лесно достъпна е само информацията на сайта на общината- 5 отговора ;
- Трудно намирам информация- 0 отговора
- Не съм намерил/а търсената информация- 0 отговора
- Не съм търсил/а-1 отговор

На 6 въпрос трима от анкетираните са посочили по два отговора.



Седми въпрос: **Необходима ли Ви е допълнителна информация/ консултация, свързана със заявените от Вас административни услуги?** – 16 отговора:

- Да, често – 3 отговора;
- В определени случаи – 7 отговора;
- Не ми е необходимо – 6 отговора;



Осми въпрос: **Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?**-16 отговора

Компетентност

- Компетентни - 16 отговора
- Има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност - 0 отговора
- Не са компетентни – 0 отговора



Отношение към гражданите – 20 отговора

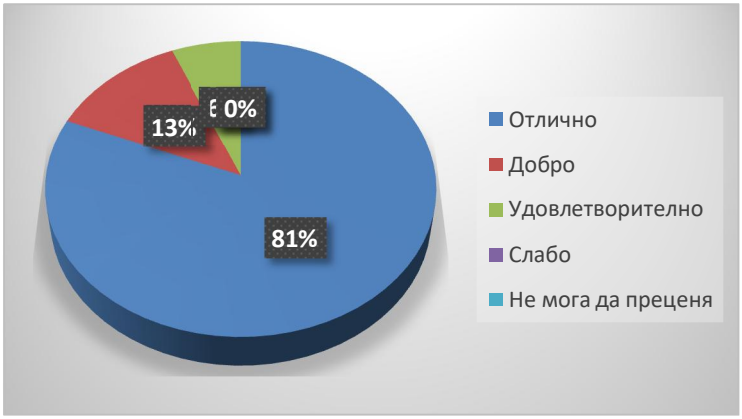
- Вежливо - 14 отговора
- Внимателно - 6 отговора
- Грубо - 0 отговора
- Пренебрежително – 0 отговора

Четирима от анкетираните са дали два отговора



Девети въпрос**: Как оценявате нивото на обслужване на място от страна на служителите от Звеното за административно обслужване ?-**16 отговора

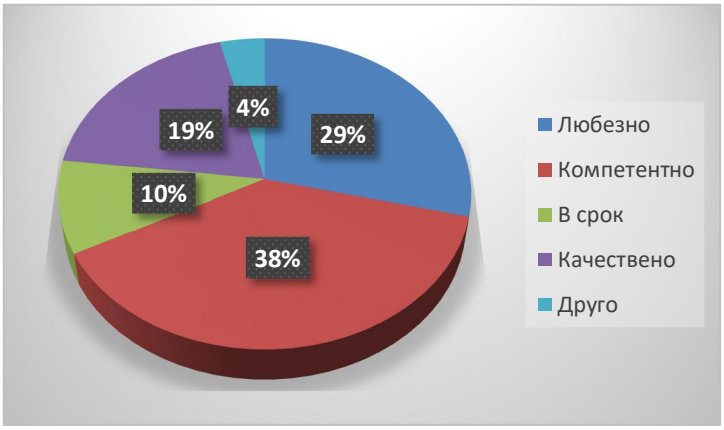
- Отлично – 13 отговора
- Добро - 2 отговора
- Удовлетворително – 1 отговор
- Слабо – 0 отговора
- Не мога да преценя – 0 отговора



Десети въпрос: **Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?- 24 отговора**

- Любезно отношение на служителите- 9 отговора
- Компетентно отношение на служителите- 12 отговора
- Предоставяне на услугите в срок- 3 отговора
- Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота- 6 отговора
- Друго. Моля,опишете:- 0 отговора

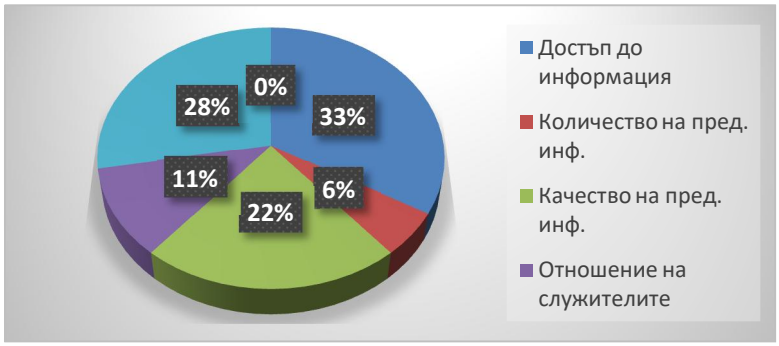
Двама от анкетираните са посочили 4 отговора, трима от анкетираните са дали 3 отговора, двама са посочили 2 отговора.



Единадесети въпрос: **Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?** – 18 отговора:

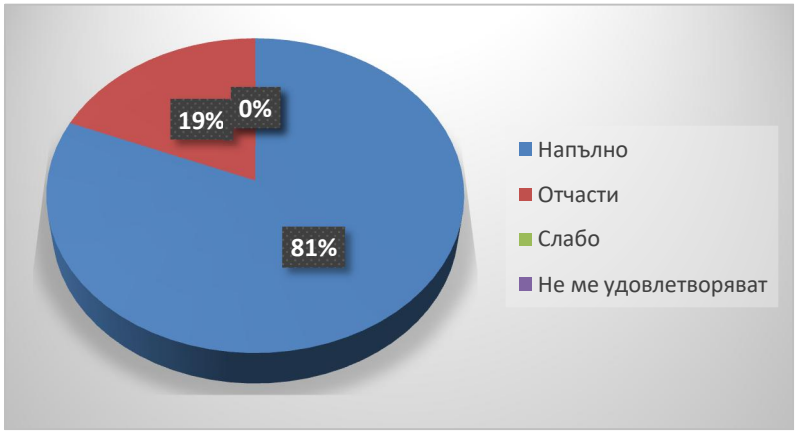
- Достъп до информация – 6 отговора;
- Количество на предоставена информация – 1 отговор;
- Качеството на предоставена информация – 4 отговора
- Отношението на служителите към Вас – 2 отговора;
- Обстановката, в която се предоставят услугите – 5 отговора;
- Друго –0 отговор;

Един от анкетираните е посочил три отговора



Дванадесети въпрос: **Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви? 16 отговора**

- Напълно – 13 отговора
- Отчасти - 3 отговора
- Слабо – 0 отговора
- Не ме удовлетворяват – 0 отговора

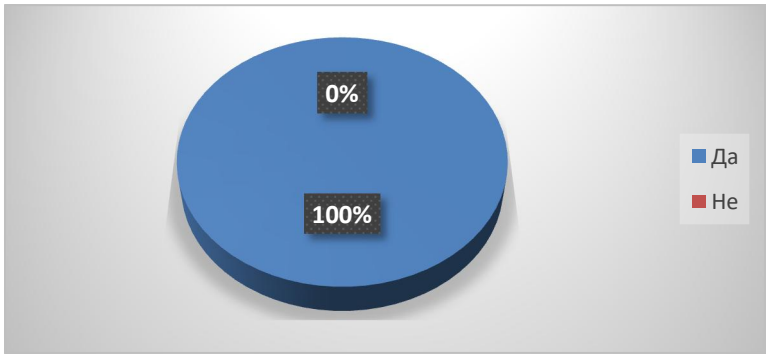


Тринадесети въпрос: **Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител от администрацията?-** 15 отговора

- Да – 15 отговора

- Не – 0 отговора

  Един от анкетираните не е посочил отговор.



Четиринадесети въпрос: **Как оценявате сайта на Община Ракитово по отношение на визия, структура и намиране на информация?** – 18 отговора:

- Страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея – 6 отговора;
- Страницата е лесна за разбиране и дава добра възможност за търсене – 4 отговора;
- Има какво още да се направи – 4 отговора; четирима от анкетирани, посочили този отговор, не са дали предложения какви промени да се направят, а един от тях желае да има повече информация, качена на страницата.

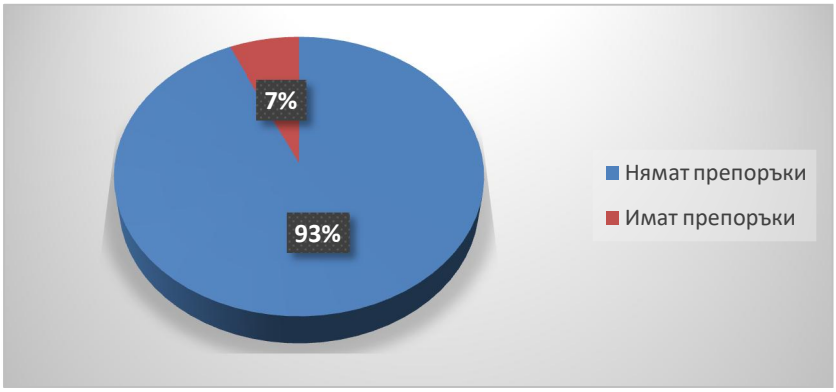
Двама от анкетираните са посочили по два отговора, а четирима не са дали никакъв отговор



Петнадесети въпрос: **Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Ракитово**? – 16 отговора

Четиринадесет от анкетираните лица са посочили, че нямат препоръки, а един е посочил, че по определен казус отношение трябва да взема един служител.

Двама от анкетираните лица не са посочили нито един отговор



ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

Всички анкетираните са ползвали административни услуги в качеството си на физически лица.

Седемдесет и пет процента от анкетираните са се възползвали от услугите на Община Ракитово повече от 5 пъти, 19 % - между 1 и 5 пъти.

По отношение на вида на използваните услуги през 2023 година най-голям брой анкетирани са посетили администрацията, относно изготвянето на документи по гражданско състояние – 39%, 25 % от тях са посетили звеното за административно обслужване, за да подадат документи по устройство на територията; 4 % от потребителите на административни услуги са посетили общината, за да подадат писмено предложение, жалба или друг документ, а за да внесат дадена такса – 32 %.

По отношение на степента на получаване на информация 94% са отговорили, че напълно я получават и едва 6% са заявили отчасти.

Запазва се мнението на анкетираните по отношение на предпочитания начин за получаване на информация и/или новости в административното обслужване – на място- 37 %; на гише- 42% чрез личния контакт с обслужващите служители в Администрацията.

Преобладаващата част от анкетираните или 69% са изразили мнение, че лесно са открили информация за исканата от тях услуга, а 26% са заявили, че необходимата им информация е достъпна на сайта на общината и 5% от анкетираните са заявили, че не са търсили информация за административните услуги. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване". Всеки желаещ може да намери изчерпателна информация относно предлаганите услуги като: срок и цена, начини на заявяване и плащане, нормативна уредба, образец на заявлението и всичката необходима информация свързана с конкретната услуга.

Голяма част от анкетираните -44% са заявили, че в определени случаи се нуждаят от допълнителна информация/ консултация, свързана с административните услуги. 37% от анкетираните са заявили, че нямат нужда от допълнителна информация, а 19% са заявили, че често се нуждаят от допълнителна такава, относно заявена от тях административна услуга.

Относно компетентността, любезното обслужване, помощ при попълване на заявления и получаване на необходимата информация от страна на служителите всички анкетирани са дали положителен отговор.

Относно отношението на служителите към потребителите на услуги, голяма част от анкетираните- 70 % смятат, че служителите са се отнесли вежливо и са направили необходимите разяснения, като им е било оказано нужното съдействие за бързо решаване на проблема им и също така им е била оказана помощ за попълване на заявлението.

На въпроса как оценявате нивото на обслужване на място от страна на служителите от Звеното за административно обслужване, по-голяма част от анкетираните- 81% са дали положително мнение, 13 % са дали добра оценка и 6% са удовлетворени от обслужването на място.

На въпроса кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява, 38 % от анкетираните са посочили компетентното отношение на служителите, 29% любезното отношение от страна на служителите, 19 % са посочили качеството на предоставената информация, 10 % са доволни от срока на предоставената услуга.

Тридесет и три на сто от гражданите смятат, че от подобрение се нуждае достъпа до информация. 22% смятат, че трябва да се подобри качеството на предоставената информация, 28% изразяват мнение, че общинска администрация Ракитово трябва да подобри обстановката, в която се предоставят услугите, 11 % изразяват мнение, че трябва да се подобри отношението на служителите при административното обслужване, 6 на сто са посочили, че желаят да получават повече информация.

По-голяма част от анкетираните- 81% са удовлетворени от сроковете за предоставянето на услуги, 19 % са отчасти доволни от сроковете.

На въпроса дали са били свидетели на корупционна практика всички анкетирани дават отрицателен отговор. Преобладаваща част от анкетираните са изразили мнение, че сайта на общината е добре структуриран. 28% са отговорили, че страницата е лесна за разбиране и дава добра възможност за търсене, 19% твърдят, че има какво още да се направи , но не са посочили какво точно искат да се промени.

Като се има предвид, че извършените за 2023 г. административни услуги от Община Ракитово са 3125 на брой от изложените данни може да се направят следните изводи:

- Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.
- Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.
- Продължава тенденцията и през 2023 г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2024 г. Община Ракитово ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване.

2. Провеждане на консултации със служителите

През 2023 г. се провеждани консултации и срещи между ръководството и служителите, отговорни за административното обслужване. Консултациите са

неформални и имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка, както за общото ниво на заинтересованост към административните услуги, предоставяни от администрацията, така и за актуалните въпроси, вълнуващи потребителите Обсъдени са проблеми, дадени са съвети и препоръки за отстраняване на констатирани пропуски и др.

3.Извършване на наблюдения по метода "Таен клиент"

През 2023 година не са извършвани наблюдения по метода „таен клиент“.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

В Общинска администрация Ракитово се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Писмени сигнали, предложения, жалби и похвали се подават

-Кутия за мнения, предложения и сигнали от граждани, поставена на входа на сградата. Кутията за мнения, предложения и сигнали ежемесечно се отваря, сигналите се входират в деловодната програма на Община Ракитово и се предават на секретаря на община Ракитово, който от своя страна, ги насочва за обработка към компетентните лица.

- електронна поща:el_obm@rakitovo.bg
- центъра за административно обслужване
- чрез формата за сигнали на интернет страницата на общината не са постъпили сигнали и похвали, относно административното
обслужване.

Устни предложения и сигнали се приемат в Центъра за административно обслужване Постъпилите похвали относно административното обслужване са в устен вид.

През 2023 г. в общинска администрация са постъпили 73 жалби и заявления. Част от заявления са за отстраняване на технически нередности. Наблюдават се жалби по опазване на околната среда, сред които е и проблемът с бездомните кучета и безстопанствени животни. Има две постъпили жалби в за неудовлетвореност от административното обслужване, свързани с неспазване на нормативните срокове за предоставяне на административни услуги и некоректно отношение от служител.

В по-голямата си част жалбите са приключили, останалите се изпълняват поетапно.

5. Анализ на медийни публикации

През 2023г. не са провеждани наблюдения по метода „анализ на медийни публикации“, поради липса на такива, свързани с административното обслужване.

6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2023 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект

Община Ракитово непрекъснато заявява своята готовност за водене на диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е провеждането на срещи с граждани, представители на бизнеса и организации, така че предложенията във връзка с подобряване на административното обслужване да бъдат обсъдени своевременно с всички заинтересовани страни и да се постигне максимална удовлетвореност на двете страни.
През 2023 година са постъпили 150 броя заявления за приемен ден.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта, посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, от работното време и от срока и качеството на предоставените услуги.

Общинска администрация Ракитово ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване докладът се публикува на сайта на Община Ракитово.