# ГОДИШЕН ДОКЛАД
## за 2021 г. за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Ракитово

Настоящият доклад е изготвен на основание чл.24 от Наредбата за административно обслужване и чл.41 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Ракитово, утвърдени със заповед на кмета на Общината. 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 подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване.

Служителите в ЦАО са част от отдел „Административно правно 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. .

Съобразно Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация – Ракитово използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги: извършване на анкетни проучвания; „Кутия за мнения, предложения и сигнали от граждани”; „Горещ телефон на общината”; он-лайн форми за мнения и сигнали; извършване на наблюдения по метода "таен клиент"; 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.

**Кутия за мнения предложения и сигнали, поставени във входа на сграда**

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.

Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично – през периода е постъпила една жалба, касаещи качеството на административното обслужване.

**Анкетно проучване**. На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта както на хартия в Центъра за административно обслужване, 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. През 2021 година са попълнени на място в ЦАО 20 броя анкетни карти.

**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 :** Анкетна карта

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

Анализът обхваща периода от месец януари 2021г. до месец декември 2021 г.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо 20 /двадесет/ потребители на услуги. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Анкетната карта съдържа 10 въпроса, по които 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:

- ✓ Установяване честотата на посещение – въпрос № 1;
- ✓ Места за получаване на услуги - въпрос № 2;
- ✓ Ниво на изчерпателност на получената информация - въпрос № 3;
- ✓ Ниво на удовлетвореност за получаване на нужната информация при изготвяне на документи - въпрос № 4;
- ✓ Мнение относно професионалната подготовка на служителите - въпрос № 5;
- ✓ Впечатление относно отношението на служителите към потребителите на услуги - въпрос № 6;

✓ Ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвяне на документи - въпрос № 7;

✓ Конкретизиране на определени аспекти от обслужването, нуждаещи се от подобрение - въпрос № 8;

✓ Конкретизиране на определени начини за заплащане - въпрос № 9;

✓ Оценка на интернет страницата на Община Ракитово – навременност на публикуваната информация - въпрос № 10.

## РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ, НАПРАВЕНО ОТ ОБЩИНА РАКИТОВО

## ЗА ПЕРИОДА 01.01.2021г. – 31.12.2021г.

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

Първи въпрос: **Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Ракитово?** - 20 отговора:

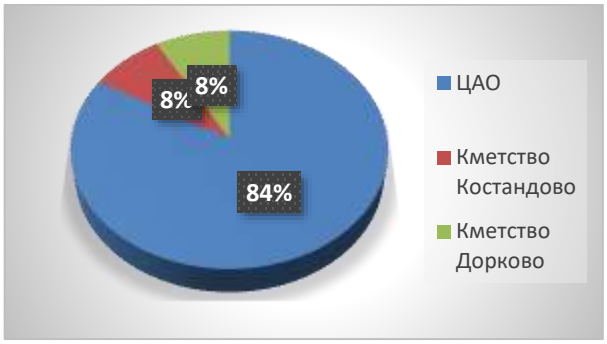
- Не съм ползвал – 0 отговора;
- Между 1 и 5 пъти - 7 отговора
- Повече от 5 пъти - 13 отговора;




Втори въпрос: **Кои места за обслужване сте посещавали?**-24 отговора

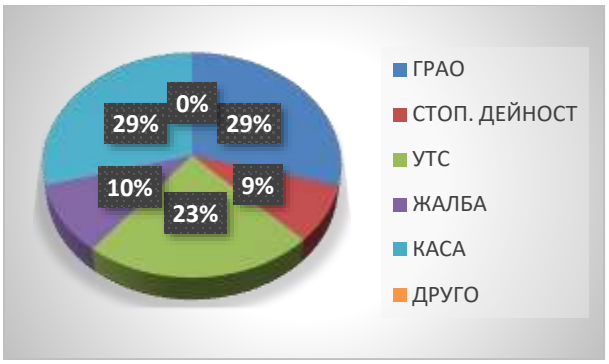
- Център за обслужване на гражданите – 20 отговора;
- Кметство Дорково - 2отговора
- Кметство Костандово-2отговора

Един от анкетираните е посочил и трите места за обслужване. Двама от анкетираните са посочили по две места за обслужване



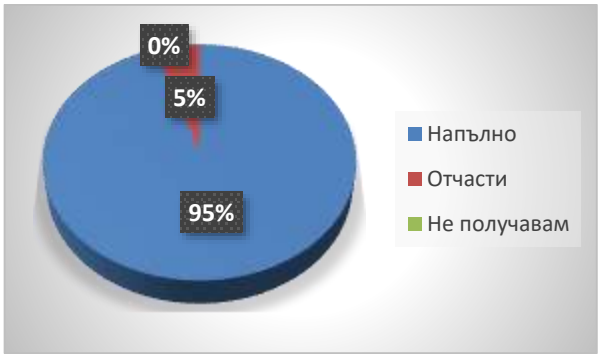

Трети въпрос: **За какви услуги най – често сте посещавали Община Ракитово?** – 48 отговора:

- По гражданско състояние – 14 отговора;
- Относно извършване на стопанска дейност – 4 отговора;
- По изготвяне на документи относно устройство на територията – 11 отговора;
- Да внесе писмено предложение, жалба или друг документ – 5 отговора;
- Да плати дадена такса – 14 отговора.
- Друго-0 отговора




Четвърти въпрос: **В каква степен получавате нужната Ви информация?** – 20 отговора:

- Напълно – 19 отговора;
- Отчасти – 1 отговора;
- Не получавам – 0 отговор.




Пети въпрос: **Смятате ли, че служителите на Община Ракитово са добре подготвени професионално?** – 20 отговора:

- Да – 20 отговора;
- Не – 0 отговор;
- Не мога да преценя – 0 отговор;




Шести въпрос: **Удовлетворени ли сте от отношението, което демонстрират служителите на Община Ракитово при установяване на служебен контакт?** – 20 отговора:

- Служителите са изключително любезни, отзивчиви и оказват необходимото съдействие – 10 отговора;
- Да – 10 отговора;
- Не – 0 отговора;
- Не мога да преценя – 0 отговора.




Седми въпрос: **Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?** – 20 отговора:

- Напълно – 19 отговора;
- Отчасти – 1 отговора;
- Слабо – 0 отговора;
- Не ме удовлетворяват – 0 отговор.




Осми въпрос: **Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?** – 24 отговора:

- Достъп до информация – 7 отговора;
- Количество на предоставяната информация – 4 отговор;
- Отношението на служителите към Вас – 2 отговора;
- Обстановката, в която се предоставят услугите – 3 отговора;
- Друго – писане на ръка при попълване на формуляри с препоръка за електронно попълване – 1 отговор;
- Намаляване сроковете за издаване на документи- -1 отговор;

Шест от анкетираните лица не са посочили нито един отговор.

Един от анкетираните е посочил два отговора и един е посочил три отговора




Девети въпрос: **Кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?** – 20 отговора:

- В брой – 12 отговора;
- По банков път – 5 отговора;
- Чрез електронно банкиране-3 отговор;




Десети въпрос: **Как оценявате сайта на Община Ракитово по отношение на визия, структура и намиране на информация?** – 20 отговора:

- Страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея – 9 отговора;
- Страницата е лесна за разбиране и дава добра възможност за търсене – 5 отговора;
- Има какво още да се направи – 6 отговора; петима 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.




Две от анкетираните лица не са посочили нито един отговор

## ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

През първото шестмесечие на годината се наблюдава засилена активност от страна на гражданите в попълване на анкетни карти.

Шестдесет и пет процента от анкетираните са се възползвали от услугите на Община Ракитово повече от 5 пъти, 35 % - между 1 и 5 пъти.

Двадесет и девет на сто от участвалите в извадката са ползвали услуги по гражданско състояние, 23 % от тях са посетили звеното за административни обслужване, за да подадат документи по устройство на територията, 9 % са заявявали извършване на стопанска дейност. Десет процента от потребителите на административни услуги са посетили общината, за да подадат писмено предложение или друг документ, а за да внесат дадена такса – 29 %.

Сто процента от анкетираните са доволни от служителите, работещи в Звеното за административно и информационно обслужване на гражданите, и смятат, че те са в пълна готовност да отговорят на очакванията и въпросите им, подхождайки професионално към техния проблем. Удовлетворени от сроковете за изготвяне на документите са 95 на сто от участвалите в проучването. Тридесет и девет на сто от гражданите смятат, че от подобрение се нуждае достъпът до информация. 17 % 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, 23 на сто са посочили, че желаят да получават повече информация. Шестдесет процента от анкетираните предпочитат да заплатят за предоставената услуга в брой, 25% по банков път и едва 15% са

Като се има предвид, че извършените за 2021 г. административни услуги от Община Ракитово са 5125 на брой от изложените данни може да се направят следните изводи:

1. 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.
2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.
3. Продължава тенденцията и през 2021 г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2021 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.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител.

Основни изводи, които администрацията може да направи за насоките, които се нуждаят от подобрение и които да бъдат заложени като цели за следващата година, са:

1. Повишаване информираността на потребителите на услуги и прозрачността относно работата на администрацията като цяло;
2. Осигуряване на по-добра обстановка, удобна и комфортна среда за гражданите при административното обслужване.
3. Повишаване на уменията на служителите в Звеното за административно и информационно обслужване за комуникация и работа с граждани.

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.