ГОДИШЕН ДОКЛАД
за 2020 г. за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Ракитово

Съгласно Наредбата за административно обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Една от целите на администрацията за 2020 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потребителите за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване на обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

За Община Ракитово най-важният критерий за добрата работа е удовлетвореността на гражданите и това поставя на приоритетно място грижата за подобряване на административното обслужване.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги се осъществява чрез няколко метода – анкетни карти, „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 и други. 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 на компетентните лица. Реализираното проучване е провокирано от стремежа на общинска администрация Ракитово към устойчиво подобряване качеството на обслужване чрез използване на съвременни информационни технологии, с мотивирани и динамични служители за постигане на високо качество на предоставяните услуги.

Един от каналите за информация по отношение удовлетвореността на гражданите от административните услуги е анкетното проучване, което се извършва в звеното за административно и информационно обслужване на гражданите

Цел на проучването: Установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Община Ракитово.

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 2020 г. до месец декември 2020 г. Проучването цели да улесни гражданите на Община Ракитово при получаването на информация за различните административни услуги и техните срокове, като се стреми, чрез направената анкета, да получи информация от потребителите на услуги до колко те са удовлетворени от настоящото обслужване 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.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо 33 /тридесет и трима/ 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 01.01.2020г. – 31.12.2020г.

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

Първи въпрос: **Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Ракитово?** - 33 отговора:

- Не съм ползвал – 1 отговора;
- Между 1 и 5 пъти - 6 отговора
- Повече от 5 пъти - 26 отговора;

Втори въпрос: **Кои места за обслужване сте посещавали?**-37 отговора

- Център за обслужване на гражданите – 31 отговора;
- Кметство Дорково - 3 отговора
- Кметство Костандово-3 отговора

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?** – 68 отговора:

- По гражданско състояние – 26 отговора;
- Относно извършване на стопанска дейност – 11 отговора;
- По изготвяне на документи относно устройство на територията – 17отговора;
- Да внесе писмено предложение, жалба или друг документ – 3отговора;
- Да плати дадена такса – 11 отговора.

- Друго-0 отговора

Четвърти въпрос: **В каква степен получавате нужната Ви информация?** – 33 отговора:

- Напълно – 30 отговора;
- Отчасти – 2 отговора;
- Не получавам – 1 отговор.

Пети въпрос: **Смятате ли, че служителите на Община Ракитово са добре подготвени професионално?** – 33 отговора:

- Да – 29 отговора;
- Не – 1 отговор;
- Не мога да преценя – 1 отговор;

Шести въпрос: **Удовлетворени ли сте от отношението, което демонстрират служителите на Община Ракитово при установяване на служебен контакт?** – 33 отговора:

- Служителите са изключително любезни, отзивчиви и оказват необходимото съдействие – 21 отговора;
- Да – 9 отговора;
- Не – 1 отговора;
- Не мога да преценя – 2 отговора.

Седми въпрос: **Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?** – 33 отговора:

- Напълно – 28 отговора;
- Отчасти – 4 отговора;
- Слабо – 0 отговора;
- Не ме удовлетворяват – 1 отговор.

Осми въпрос: **Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?** – 33 отговора:

- Достъп до информация – 7 отговора;
- Количество на предоставяната информация – 0 отговор;
- Отношението на служителите към Вас – 6 отговора;
- Обстановката, в която се предоставят услугите – 18 отговора;
- Друго – относно заплащането на служителите – 1 отговор;
- Няма нужда от подобряване-1 отговор;

Девети въпрос: **Кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?** – 34 отговора:

- В брой – 29 отговора;
- По банков път – 4 отговора;
- Чрез електронно банкиране-1 отговор;

Един от анкетираните е посочил два отговора.

Десети въпрос: **Как оценявате сайта на Община Ракитово по отношение на визия, структура и намиране на информация?** – 33отговора:

- Страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея – 14 отговора;
- Страницата е лесна за разбиране и дава добра възможност за търсене – 13 отговора;
- Има какво още да се направи – 6 отговора; шестимата анкетирани, посочили този отговор, не са дали предложения какви промени да се направят.

ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ

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

Седемдесет и девет процента от анкетираните са се възползвали от услугите на Община Ракитово повече от 5 пъти, 18,18 % - между 1 и 5 пъти, а останалите 3 % - един път.

Седемдесет и девет на сто от участвалите в извадката са ползвали услугите на гражданско състояние, 51,51% от тях са посетили звеното за административни обслужване, за да подадат документи по устройство на територията, 33,33 % са заявявали извършване на стопанска дейност.

Девет процента от потребителите на административни услуги са посетили общината, за да подадат писмено предложение или друг документ, а за да внесат дадена такса - 33,33%. Деветдесет 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 84,84 на сто от участвалите в проучването.

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

Като се има предвид, че извършените за 2020 г. административни услуги от Община Ракитово са 5125 на брой от изследването можем да направим извода, че е незначителна частта от потребителите на административни услуги, които проявяват активност и дават оценка на обслужването.

За да се осъществи обратната връзка с клиента се налага служителите изрично да помолят потребителите на услугата за това, въпреки наличието на улеснен достъп до средства за обратна връзка. И през 2020 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите, вместо да ползват възможните варианти за електронен достъп.

Двадесет и един на сто от гражданите смятат, че от подобрение се нуждае достъпът до информация. 54,54 % изразяват мнение, че общинска администрация – Ракитово трябва да подобри обстановката, в която се предоставят услугите, 18,18% изразяват мнение, че трябва да се подобри отношението на служителите при административното обслужване.

В Звеното за административно и информационно обслужване на гражданите са постъпили 3 броя похвали. Чрез тях е дадена положителна оценка и обратна връзка за изпълнението на Стандарта за начина на предоставяне на информацията относно

административното обслужване. Похвалите са насочени към конкретни служители и е отправена благодарност за учтивото и любезно отношение и високото качество на обслужване на гражданите.

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.