



УТВЪРЖДАВАМ:
ЕМИЛ КАБАИВАНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА КАРЛОВО

Дата: 01.04.2022г.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
ПРЕЗ 2021 Г.**



В изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента, Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Карлово, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на клиентите чрез анкетни карти, достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Карлово, с адрес: гр. Карлово, ул. „Петко Събев“ № 1, отдел „Местни данъци и такси“ и публикувана онлайн анкета в сайта на общината.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Карлово и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Административното обслужване в Общинска администрация Карлово е организирано чрез Центъра за административно обслужване на принципа “едно гише”, което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08.15 ч. до 17.15 часа, без прекъсване, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване. Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация - Карлово използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се в ЦАО;
- Книга за мнения и предложения
- Анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги;
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

Прави впечатление, че за периода на проучването и на базата на неговия поток от граждани в условията на епидемичната обстановка, свързана с COVID - 19, значителна част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Община Карлово.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи.
- Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица.
- Повишаване качеството на предоставяните услуги.



- Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения.
- Извличане на препоръки за подобряване на обслужването от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2021 г. - 31.12.2021 г., се констатира следното:

1. В Книга за мнения и предложения - 10 похвали.
2. В Кутия за жалби, сигнали и предложения - няма постъпили такива.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка от потребителите и за измерване на удовлетвореността на потребителите. Популарността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми, под които може да се проведе една анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът, а именно електронна обратна връзка, хартиена и електронна анкета. Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността, както върху цялостната дейност по административното обслужване, така и върху конкретен неин аспект (предоставяне на конкретна услуга).

Допитването е проведено в периода 1 юли - 31 декември 2021 г., под формата на анкетни карти. Целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

В настоящото проучване са участвали 28 лица, използвали услуги на общинската администрация. Анкетните карти се разпространяват на хартия по работните места в Център за административно обслужване в Общинска администрация – Карлово и отдел „Местни данъци и такси“ – Карлово и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите и по електронен път, а именно на сайта на Община Карлово.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2021г., под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация – Карлово, публикувана онлайн анкета в сайта на общината. Участниците в допитването са се включили доброволно. В настоящото проучване са участвали 28 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация, от които 26 са предпочели използването на анкетни карти от ЦАО, а 2 са се възползвали от предоставената онлайн анкета.

Въпросите, на които залага анкетата, изследват становището на анкетираните относно информацията за услугите, извършвани в Община Карлово, качеството им, както и мнението на потребителите за обслужването.

Анализът включва 28 анкетни карти и отчита следните резултати:

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от общинската администрация услуги дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите и за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса чрез Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребители на услуги, да изразят своето мнение.



Първи въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Карлово?

- Не съм ползвал – 1 отговор.
- 1 път – 5 отговора.
- Между 1 и 5 пъти – 7 отговора.
- Повече от 5 пъти – 15 отговора.

Общинските администрации са най-често посещаваните институции в Република България. След извършен анализ на проучването, което общината прави два пъти в годината, отново се забелязва високият процент на хората, възползвали се от предоставените услуги от Община Карлово.

Обслужването в Община Карлово се осъществява на принципа обслужване на „едно гише“. Потребителите на услуги заявяват, заплащат и получават исканата от тях услуга, без да е необходимо да посещават специализираната администрация.

Втори въпрос: Кои места за обслужване сте посещавали? (възможен е повече от един отговор)

- Център за административно обслужване – 21 отговора.
- Отдел "Местни данъци и такси" - 18 отговора.
- Други отдели/ дирекции (моля, посочете:) – 3 отговора.

Предпочитан начин за получаване на информация за предоставяните услуги е чрез обслужващите служители на „едно гише“ в общинската администрация - 93%, а именно в Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“ и само 7% желаят да се информират чрез другите отдели/дирекции. В тази връзка и самите анкетни карти са попълнени непосредствено след предоставянето на дадена административна услуга, след непосредствения контакт със служителя.

Трети въпрос: В каква степен получавате нужната Ви информация?

- Напълно – 22 отговора.
- Отчасти – 5 отговора.
- Не получавам – 1 отговор.

Мнението на анкетирания по отношение на получаваната информация от служителите е преобладаващо позитивно, като 81% от тях твърдят, че напълно ги удовлетворява, а едва 4% не получават. В тази връзка община Карлово работи усилено за това да подобри достъпа до информация като ежедневно публикува на интернет страницата си актуални новини и информация, свързана с дейността на администрацията, като цяло.

Ежегодно се прави реинженеринг на услугите и те се поддържат и обновяват, както в Административен регистър, така и на интернет страницата на общината.

Четвърти въпрос: За какви услуги най-често сте посещавали Община Карлово? (възможен е повече от един отговор)

- По гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) - 13 отговора.
- Извършване на комплексно административно обслужване – 5 отговора.
- Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 1 отговор.



- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 15 отговора.
- Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ – 1 отговор.
- Да платите дадена такса – 10 отговора.

По отношение на вида на използваните услуги от анкетираните най-голям брой посещения през второто полугодие на 2021 година е имало както относно изготвянето на документи по териториално и селищно устройство – 34%, така и за услуги по гражданско състояние – 29%.

Пети въпрос: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

- Напълно – 18 отговора.
- Отчасти – 9 отговора.
- Слабо – 0 отговора.
- Не ме удовлетворяват – 1 отговор.

Сроковете за услуги, които общината предлага на потребителите си е съобразен с изискванията на АПК. Както се вижда и от изследването, почти 100% от анкетираните смятат, че са удовлетворени от срока за изпълнението на услугите. В годините общинска администрация – Карлово работи в посока за намаляване на сроковете за издаване на индивидуалните административни актове.

Шести въпрос: Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

Компетентност:

- Компетентни - 22 отговора.
- Не достатъчно компетентни – 5 отговора.
- Не са компетентни – 1 отговор.

Отношение към гражданите:

- Вежливо – 24 отговора.
- Грубо – 1 отговор.
- Пренебрежително – 3 отговора.

Компетентните, вежливи и любезни служители повишават имиджа на една администрация. Община Карлово може да се гордее с такива служители и непрекъснато полага усилия за спазване стандартите за административно обслужване. От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват служителите високо. Те се отнасят с любезно и отзивчиво отношение, заинтересовани са от техните проблеми и им оказват съдействие при тяхното решаване, като им осигуряват надеждна обратна връзка.

Седми въпрос: Налага ли се да посещавате служители от специализираните дирекции/отдели, за да Ви бъде извършена услугата?

- Да, винаги – 4 отговора.
- Често – 4 отговора.
- Рядко – 7 отговора.
- Никога – 13 отговора.
- В коя сфера – 0 отговора.



Част от анкетираните твърдят, че във връзка с изготвянето на техните документи и предоставянето на дадена услуга са използвали специализираните отдели/дирекции, но никой от тях не посочва в коя сфера.

От друга страна е видимо, че обслужването на „едно гише“ играе важна роля в административното обслужване. Това доказва, че потребителите на услуги контактуват с администрацията, чрез Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“.

Важно е да се отбележи, че Община Карлово предлага на своите потребители комплексни административни услуги с други администрации. Ползвателите на услуги все повече се възползват от тази услуга, тъй като им спестява време и средства.

Осми въпрос: Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрение?

- Предоставяне на информация – 5 отговора.
- Бързина на обслужването – 5 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 8 отговора.
- Обстановката, в която се предоставят услуги – 7 отговора.
- Друго мнение – 3 отговора.

Анкетираните смятат, че в известна степен е необходимо обслужването да се подобри в отделни аспекти.

В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка с потребителите, общината ще предприеме действия за подобряване на административното обслужване, като ще разработи и утвърди нови стандарти за административно обслужване и ще извършва непрекъснато наблюдение за изпълнението им.

Девети въпрос: Какви са препоръките за подобряване на административното обслужване в Община Карлово?

- Няма дадени препоръки

Извод: Администрацията предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение. Запазва се тенденцията потребителите на административни услуги да не проявяват активност да дават оценка на обслужването. През 2021 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Анализирайки резултатите по зададените въпроси включени в анкетата, се констатира обща удовлетвореност от предоставяните административни услуги, начина на обслужване на клиентите и компетентността на служителите. Броят на заявените електронни административни услуги е значително малък, а най - честата причината за това е начина на идентификация при заявяването им. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. В Общинска администрация – Карлово не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

През 2022 г. Община Карлово ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване.