



УТВЪРЖДАВАМ:
ЕМИЛ КАБАИВАНОВ
КМЕТ НА ОБЩИНА КАРЛОВО

Дата: 01.04.2023г.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
ПРЕЗ 2022 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.

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 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г., се констатира следното:

1. В Книга за мнения и предложения - 3 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 2022 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 24 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 2022г., 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 24 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация, от които 23 са предпочели използването на анкетни карти от ЦАО, а 1 са се възползвал 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 24 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 – 11 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, а именно в Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“. 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 – 18 отговора.
- Отчасти – 5 отговора.
- Не получавам – 1 отговор.

Мнението на анкетирания по отношение на получаваната информация от служителите е преобладаващо позитивно, като повечето от тях твърдят, че напълно ги удовлетворява. 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) – 2 отговора.
- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 12 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 2022 година е имало както относно изготвянето на документи по териториално и селищно устройство, така и за услуги по гражданско състояние.

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

- Напълно – 16 отговора.
- Отчасти – 7 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, 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 - 18 отговора.
- Не достатъчно компетентни – 5 отговора.
- Не са компетентни – 1 отговор.

Отношение към гражданите:

- Вежливо – 21 отговора.
- Грубо – 1 отговор.
- Пренебрежително – 2 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 – 3 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 – 4 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

Обобщение на резултатите от анкетно проучване През 2022 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри се е повишила, но остава незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги. Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите. Има препоръка за подобряване на обратната връзка. Като зона за подобрение отново се очертава количеството на предоставяната информация.

Провеждане на консултации със служителите

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2022 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на проведените срещи може да се направи извод, че в Община Карлово се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

Наблюдения извършени по метода „таен клиент“

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството с на



потребител на административни услуги. За 2022 година не са констатирани неизпълнения или пропуски.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Тенденцията за увеличаване броя на получените сигнали и предложения, постъпващи по електронната поща продължава.

Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности, преобладаващ е ръстът на жалби за услуги в областта на строителство и устройство на територията. Жалбите и сигналите са свързани с незаконно строителство, уреждане на имотни отношения, спешен ремонт на пътища, забавени процедури по одобряване на ПУП, маркиране на пешеходни пътеки и изграждане на изкуствени неравности по платната за движение, повредено/липсващо улично осветление, ремонт на детски площадки и други. В по-голямата си част жалбите са приключили, останалите се изпълняват поэтапно.

По направление „Опазване на околната среда“, основно постъпилият жалби и сигнали, са относно промяна предназначението на контейнери за смет и увеличаване броя на наличните такива. Всички жалби са приключени в срок. Отчита се значителен спад в броя сигнали за нередности в сравнение с предходни години.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

- Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Карлово, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

- Въпреки увеличени брой предоставени електронни услуги, през 2022 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите на гише.

През 2023 г. Община Карлово ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване.



ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ КАРЛОВО



Анкетна карта

за организацията на административното обслужване

Моля, отговорете на следните въпроси като маркирате с „X“ в съответното квадратче или попълните с текст.

1. Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Карлово?

- ☐ не съм ползвал/а ☐ 1 път ☐ между 1 и 5 пъти ☐ повече от 5 пъти

2. Кои места за обслужване сте посещавали?

- ☐ Център за информация и услуги ☐ Местни данъци и такси
☐ Административни бюра ☐ Друго място (уточнете кое)

3. В каква степен получавате нужната Ви информация?

- ☐ напълно ☐ отчасти ☐ не получавам

4. За какви услуги най-често сте посещавали Община Карлово?

- ☐ по гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.)
☐ относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид)
☐ по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други)
☐ да внесете писмено предложение, сигнал или друг документ
☐ да платите дадена такса

5. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

- ☐ напълно ☐ отчасти ☐ не ме удовлетворяват

6. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужиха? Каква оценка бихте им поставили по отношение на:

	Компетентност			Отношение към гражданите		
	компетентни	недостатъчно компетентни	некомпетентни	вежливо и внимателно	безразлично и хладно	грубо, пренебрежително
Гражданско състояние	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Общинска собственост	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Стопанска политика	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Строителство	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Деловодство	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Местни данъци и такси	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Каса	☐	☐	☐	☐	☐	☐

7. Налага ли се да посещавате служители от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?

- ☐ да, винаги ☐ често ☐ рядко ☐ никога

в коя сфера _____

8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? (моля, отбележете само един отговор)

- ☐ предоставяне на информация
☐ бързина на обслужване
☐ отношението на служителите към Вас
☐ обстановката в която се предоставят услуги
☐ друго (моля посочете) _____

9. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Карлово

Дата:

(ден, месец, година)

БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ВНИМАНИЕТО И ОТДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ!