ОБЩИНА ЧЕЛОПЕЧ

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЧЕЛОПЕЧ ЗА 2023 Г.

I. Измерване удовлетвореността на потребителите

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл.24 от Наредбата за административно обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Челопеч, за периода 1 януари - 31 декември 2023 г.

Административно обслужване в Община Челопеч

Административното обслужване в Общинска администрация ЧЕЛОПЕЧ е организирано на принципа „едно гише“ чрез обособен „Център за административно обслужване“ (ЦАО) .

ЦАО се намира в сградата на Община Челопеч, пл. „Освобождение“ №1 – партер. Работното време е от понеделник до петък от 8.30 до 16.30 часа. В случаите, когато в служебното помещение има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Служител от техническа служба е оправомощен по ЗКИР да приема документи на Агенция по геодезия, картография и кадастър – гр. София.

Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Челопеч са в съответствие със списъка на унифицирните наименования на административните услуги. Използва се автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на срокове за предоставяне на административни услуги.

Потребителите на административни услуги, чрез всякакви канали са информирани да подават своите заявления и получават удостоверителните си документи по електронен път, като използват електронна поща, Система за сигурно електронно връчване или електронните услуги предоставени чрез сайта на Община Челопеч.

При осъществяване на своята дейност Общинска администрация ЧЕЛОПЕЧ работи в изпълнение на всички общи и препоръчителни стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО

II. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка удовлетвореността на потребителите.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени част от задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал.2 и 3 от Наредбата за административно обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите:

1. Извършване на анкетни онлайн проучвания;
2. Пощенска кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки;
3. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване.

III. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите – данни и резултати

1. Анкетно проучване

За провеждането на този метод е проведена онлайн анкета, до която потребителите на административни услуги имат достъп, чрез официалната интернет страница на община Челопеч: www.chelopech.egov.bg . Анкетата е анонимна.

Анкетата съдържа 12 ясно формулирани въпроса. Всеки от въпросите допринася за структурирането на анализа и определяне нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Проучването е изготвено на база попълнени анкети и обхваща периода от 01.01.2023 до 31.12.2023 г.

В проучването са участвали 18 лица, потребители на административни услуги:

1. Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Челопеч?

не съм ползвал: **2** (11%)
1 път: **3** (16%)
между 1 и 5 пъти: **9** (50%)
повече от 5 пъти: **4** (22%)

2. За какви услуги най-често сте посещавали Община Челопеч?

по гражданско състояние и гражданска регистрация: **3** (16%)
общинска собственост: **1** (5%)
устройство на територията: **4** (22%)
местни данъци и такси: **1** (5%)
да внесете писмено предложение, жалба или друг документ: **3** (16%)
да платите дадена такса: **2** (11%)
извършване на комплексно административно обслужване: **1** (5%)
друго: 3 (16%)

3. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Община Челопеч услуги?

от телефонен разговор със служител от администрацията: **5** (23%)
от интернет страницата на Община Челопеч: **8** (38%)
от служител в Центъра за административно обслужване: **7** (33%)
от друг източник: **1** (4%)

4. От къде предпочитате да се информирате за административното обслужване в Община Челопеч?

официалният сайт на Община Челопеч: **10** (40%)
на място: **9** (36%)
по телефон: **3** (12%)
от социалните мрежи: **3** (12%)
други канали: **0** (0%)

5. Информацията, която получихте за предоставяните услуги е:

достъпна: **5** (26%)
изчерпателна: **9** (47%)
разбираема: **4** (21%)
друго: **1** (5%)

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

напълно: **10** (55%)
отчасти: **4** (22%)
слабо: **2** (11%)
не ме удовлетворяват: **2** (11%)

7. Доволни ли сте от работното време на Центърът за административно обслужване?

да: **18** (100%)
не: **0** (0%)

8. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

компетентни: **13** (72%)
имат знания, но не са достатъчни: **5** (27%)
не са компетентни**:** **0** (0%)

9. Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват?

вежливо:	**9** (37%)
внимателно:	**7** (29%)
старателно:	**4** (16%)
грубо:	**0** (0%)
арогантно:	**1** (4%)
пренебрежително:	**3** (12%)

10. Налагало ли Ви се е да търсите служители от по-висока степен, за да получите желаната от Вас услуга?

да:	**5** (27%)
не:	**13** (72%)

11. Смятате ли, че административното обслужване в Община Челопеч се подобрява?

да:	**11** (61%)
не:	**2** (11%)
отчасти:	**4** (22%)
става по-зле:	**1** (5%)

12. Усещате ли намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса в Община Челопеч?

да:	**11** (61%)
не:	**6** (33%)
напротив, увеличила се е:	**1** (5%)
друго:	**0** (0%)

Обобщаване на резултатите от анкетно проучване

През 2023 г. активността от страна на гражданите се е повишила, но остава незадоволителна. Те заявяват, че повода за посещението са различни по характер административни услуги. Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставянето на услуги, време на изпълнение на услугата, качество на изпълнение на услугата, както и от отношението и компетентността на служителите. Административното обслужване става все по-добре, а административната тежест за граждани и бизнес намалява.

2. Пощенска кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки

На сградата на Община Челопеч е поставена кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки. Потребителите на административни услуги могат да я ползват, без да осъществяват контакт със служителите. Периодично кутиите се проверяват дали са

постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки. През 2023 г. няма постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки по този канал.

3. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване.

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 2023 г. регулярно секретаря на ОбА Челопеч провежда срещи със служителите на които се обсъждат впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. Резултат от този метод е изготвената рубрика „Често задавани въпроси“, публикувана на интернет страницата на общината: http://www.chelopech.egov.bg

4. Проведена онлайн анкета с въпрос:

„ От къде най-често се информирате за дейността на Община Челопеч?

от сайта:	**6** (54%)
от страницата на общината в социалните мрежи:	**4** (36%)
информационния бюлетин:	**1** (9%)
друго:	**0** (0%)

IV. Заключение

През 2024 г. Община Челопеч 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. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите подпомагат ръководството на Община Челопеч да идентифицира слабите места при предоставянето на услуги и да предприеме навременни действия по тяхното отстраняване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от НАО, докладът се публикува на сайта на Община Челопеч.

Изготвил: 06.03.2024 г.
Ст. Димитрова
гл. спец. „ГР, АО и ИС“