

Отчет и анализ
на резултатите от анкетно проучване
за измерване на качеството на
административното обслужване
на физическите и юридическите лица в Община Дългопол
за периода януари 2021 г. – декември 2021 г.

Настоящият анализ се изготвя въз основа на изискванията на Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила за административно обслужване на общинска администрация Дългопол и цели да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, в ролята им на потребители на административни услуги в Община Дългопол.

Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината са: предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги в Община Дългопол се осъществява по няколко метода – анкети, „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали”, „Кутия за мнения и предложения”, он-лайн форми за мнения, сигнали, обратна връзка чрез електронна поща i-centre@dalgopol.org и други.

През отчетния период най-популярния и предпочитан метод за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги в община Дългопол и за измерване на тяхната удовлетвореност си остава анкетното проучване. В „Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали” е записана една похвала по отношение качеството на обслужване в Община Дългопол. Другите канали не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение. През отчетния период не са постъпили жалби или сигнали във връзка с качеството на административното обслужване.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Дългопол се измерва и отчита веднъж годишно.

Настоящото проучване е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2021 г., под формата на анкетни карти. Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места на Центъра за административно обслужване и паричния салон на МДТ и съдържат отворени и затворени въпроси. То е насочено към всички потребители на административни услуги в община Дългопол и е на доброволен принцип за участие.

Направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 13 лица, използвали услугите на общинска администрация.

Резултати от анкетното проучване и обобщение на резултатите от тях.

1. Въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Дългопол?

15 % от анкетираните заявяват, че са посещавали само веднъж фронтофисите на общината, 39% - от един до пет пъти и 46% са имали по-често необходимост от получаване на административните общински услуги.

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

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

2. Въпрос: За какви услуги най-често сте посещавали Община Дългопол?

По отношение на вида на използваните услуги през 2021 година най-голям брой анкетираните са посетили администрацията, относно изготвянето на документи по гражданско състояние – 69 %, услуги от отдел МДТ – 62%, за изготвяне на документи относно устройство на територията /скици, разрешителни и др./ - 30 %, относно извършване на стопански дейности /търговия, туризъм, общ. собственост, горско и селско стопанство, екология/ 23 %, за заявяване на социална услуга -23 % и да внесат писмено предложение/жалба и/или да заплатят дадена такса – 7,7 %.

3. Въпрос: Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Община Дългопол услуги?

Общината полага усилия за популяризиране на различните канали за достъп до предлаганите административни услуги, като поддържа в актуален вид информацията за тях на електронния си портал.

Въпреки това се затвърждава мнението на анкетираните, че най-ефективен начин за получаване на информация за извършваните услуги е чрез посещение на Център за административно обслужване, чрез обслужващите служители. Само 15% от респондентите са черпили информация от интернет сайта на Община Дългопол.

4. Въпрос: В каква степен получавате нужната ви информация?

Мнението на анкетираните по отношение на получаваната информация от служителите е преобладаващо позитивно, като 77 % от тях твърдят, че напълно ги удовлетворява. 23% са отчасти доволни от получената информация.

В тази връзка Община Дългопол работи усилено за това да подобри достъпа до информация като ежедневно публикува на интернет страницата си актуална информация, свързана с дейността на администрацията, предлаганите услуги и новостите при услугите.

На официалната интернет страницата на Общината се поддържа секция, озаглавена "Административни услуги", където всеки желаещ може да намери изчерпателна информация относно предлаганите услуги, групирани по функционална компетентност, като: срок и цена, начини на заявяване и плащане, нормативна уредба, образец на заявлението и всичката необходима информация свързана с конкретната услуга.

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

По -голяма част от анкетираните граждани са удовлетворени от сроковете, в които са изготвени техните документи – 77%. През последните години, Общинска

администрация – Дългопол работи в посока за намаляване на сроковете за издаване на индивидуалните административни актове.

6. Въпрос: Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват? Каква оценка бихте поставили?

От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват служителите високо. 92,3% са оценили работата на служителите в центъра като компетентно и вежливо и само един от респондентите е определил отношението на служителите, като безразлично.

Община Дългопол непрекъснато полага усилия за спазване стандартите за административно обслужване.

7. Въпрос: Кой аспект от обслужването смятате, че най – много се нуждае от подобрене?

По отношение на обслужването, гражданите считат, че подобрене е необходимо в следните аспекти:

- Достъп до информация – 15%
- Качество на предоставяната услуга – 0
- Отношение на служителите към клиента – 15 %
- Бързина на обслужване – 31 %
- Друго /без да се конкретизира/ – 23%,
а 23% считат, че няма нужда от подобрене.

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

Обратната връзка с потребителите на административни услуги – граждани и представители на бизнеса е важна за Общинска администрация –Дългопол, стремяща се към постоянното подобряване и модернизиране на работните процеси, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на поставените цели на Община Дългопол.