



ОБЩИНА КАМЕНО

8120 гр. Камено, ул. „Освобождение“ № 101, тел. 055045200 ; факс 05515/2480
e-mail: obshtina@kamenno.bg www.kamenno.bg

УТВЪРДИЛ: /П/

ЖЕЛЪО ВАРДУНСКИ

Кмет на Община Камено

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023г.

2024г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Камено, утвърдени със Заповед № РД-09-712/09.06.2022 г. на кмета на общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

I. Обща информация относно Административното обслужване в Община Камено

Административното обслужване в Общинска администрация - Камено е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Камено, ул. Освобождение 101, разположен на първия етаж в сградата на Община Камено.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:15 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на

обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване и документооборота се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за административно обслужване, Вътрешни правила за безхартиен документооборот и Инструкция за деловодната дейност. Сроковете и таксите/цените за административните услуги са определени в Наредбата за определяне и администриране на местните такси на цени на услуги и права на територията на Община Камено.

Обратната връзка може да се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“;
8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания, чрез попълване на хартиена анкета в ЦАО.

През 2023 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на община Камено, на които са обсъждани осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

През изминалата година в ЦАО са попълнени общо 16 анкети. Анкетната карта съдържа малко на брой, кратки и ясни въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Камено;
- Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Камено;
- Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Камено - като цяло и отнасящи се до административното обслужване.

Период: 01.01.2023 – 31.12.2023г.

Въпрос 1: Как оценявате отношението на персонала към Вас?

- Много добро - 10 лица – 93,75%;
- Добро - 0 лица – 6,25%;
- Лошо - 0 лица - 0%.

Въпрос 2: Как оценявате поднесената Ви информация за административната услуга, към която имахте интерес?

- Поднесена пълна информация и на разбираем език - 10 лица -100%;
- Беше поднесена информация, но без разяснения на изискванията - 0 лица 0%;
- Беше отказано предоставянето на информация - 0 лица - 0%;

Въпрос 3: Как оценявате бързината на административното обслужване?

- Много бързо - 9 лица - 75%;
- Нормално - 1 лица - 25%;
- Бавно - 0 лица - 0%
- Изключително бавно - 0 лица - 0%

Въпрос 4: Как оценявате цената на административната услуга, която използвахте?

- Много висока - 7 лица - 25%;
- Висока – 0 лица – 18,75%;
- Нормална - 3 лица – 56,25%;
- Ниска - 0 лица - 0%.

Последният 5-ти въпрос е отворен и е свързан с конкретни препоръки към административното обслужване. Дадените препоръки са свързани със спазване на сроковете за предоставяне на услуги, подобряване информираността и комуникацията с потребителите на административни услуги.

2. Провеждане на консултации със служители.

През 2023 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на община Камено, на които са обсъждани осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

През 2023 г., проверките се извършиха основно по телефона от секретаря на общината на обявените телефони за контакт с ЦАО. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени съществени отклонения и пропуски.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В Общинска администрация - Камено се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

- ❖ *Кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали* (находяща се на входа на ЦАО към община Камено). За изминалата година не са постъпили предложения до Кмета на Община Камено.
- ❖ В *книгата за похвали и оплаквания* за отчетния период са получени 1/осем/ писмени похвали от потребители на административно обслужване към служители от ЦАО за бързото, точно и позитивно обслужване.
- ❖ *Чрез имейла на община Камено - obshtina@kameno.bg* за отчетния период не са получени сигнали, похвали/оплаквания от потребители на административни услуги, касаещи административното обслужване.

5. Медийни публикации

През 2023 г. община Камено са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

Медийният анализ на публикациите за общината предоставя възможност за осигуряване на ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с общината.

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Община Камено непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации, в които да бъде застъпена и обсъдена темата свързана с административното обслужване.

Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите. Общината непрекъснато е в пряк контакт с държавни институции, целящо намаляване на административната тежест за потребителите на административни услуги.

7. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“.

Община Камено непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации, в които да бъде застъпена и обсъдена темата свързана с административното обслужване.

Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите. Общината постоянно е в пряк контакт с държавни институции, целящ намаляване на административната тежест за потребителите на административни услуги.

За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2023 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

8. Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект

През 2023 г. приемът при кмета се осъществява всеки четвъртък от 14:00 - 16:00 ч., като записването е възможно да се направи в сградата на Общинска администрация - ЦАО, на сайта на Община Камено: www.kameno.bg на номер 055045200, както и при проявен

интерес от страна на граждани е подсигурана възможност и за телефонен разговор с ръководството на Община Камено, без да е необходимо физическо присъствие.

IV. Изводи

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта, посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга и от качеството на предоставените услуги.

И през следващата година Общинска администрация Камено ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с препоръките в тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

С особено внимание ще се извършва поддържането и актуализирането на интернет страницата на общината. Ще продължим да работим за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Докладът е изготвен съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на община Камено.