



ОБЩИНА ЗЛАТОГРАД



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА ЗЛАТОГРАД ПРЕЗ 2021 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

Добре работещата администрация е от особено важно значение за осигуряване на бързо и качествено обслужване на населението. Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса и изискванията им към качеството на получаваните административни услуги, стават все по-големи. Необходимостта от подобряване на бизнес средата налага основно преосмисляне на политиките в тази област.

Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. За по-добро, бързо и качествено обслужване на населението през 2021 г. се присъединихме към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Златоград 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.

През 2021 г. Общинска администрация Златоград утвърди нови Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Харта на клиента, които са публикувани на официалната интернет страница на Община Златоград – www.zlatograd.bg.

Съобразно тях се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се Центъра за административно обслужване на Община Златоград.
- Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в Центъра за административно на Община Златоград.
- Форма за подаване на сигнали и/или нередности в секция „Услуги” на интернет страницата на Община Златоград.
- Електронна форма на Анкетна карта в секция „Услуги” на интернет страницата на Община Златоград.
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени лично в Центъра за административно обслужване, по поща, електронна поща или чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДАЕУ).

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 поуки 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 пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали – няма постъпили такива.
2. Анкетна карта за обратна връзка са попълнили 8 лица, които са изразили удовлетвореност от предоставените административни услуги в областта на местни данъци и такси, гражданска регистрация и устройство на територията. Едно лице е посочило, че има известни проблеми в качеството на предоставените услуги относно местни данъци и такси.

3. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в секция „Услуги” на интернет страницата на Община Златоград – няма постъпили такива.
4. Електронна форма на Анкетна карта в секция „Услуги” на интернет страницата на Община Златоград е попълнило едно лице, което изразява удовлетвореност от предоставените административни услуги.
5. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с административното обслужване – няма подадени в Центъра за административно обслужване, по поща, електронна поща или чрез ЕПДАЕУ.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

- Не са постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица.
- Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.
- Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е изключително ниска. При по-голяма активност ще имаме по-ясна представа и ще положим максимални усилия за усъвършенстване на нашата работа.

В Центъра за административно обслужване ще продължи тенденцията към постоянно поддържане на открит диалог с потребителите на административни услуги, повишаване нивото на информираност на гражданите по отношение на мерките в областта на административното обслужване и спазване на законоустановените срокове. Целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите.

Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението на служителите и качеството на предоставяните услуги.

Общинска администрация Златоград ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите, от което зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на общинската администрация, отнасящи се до административното обслужване.

Общинска администрация Златоград непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата, така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

Общинска администрация Златоград ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел максимално улесняване на потребителите на административни услуги.

Поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за повишаване на нивото на обслужване, повишаване на удовлетвореността и предоставянето по един ефективен, прозрачен и отзивчив начин на качествени административни услуги