ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги
и от административното обслужване в община Ардино през 2024 година

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Ардино във връзка с нормативното изискване, всяка администрация периодично да изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

I. Обща информация относно Административното обслужване в община Ардино

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление. През 2024 година при административното обслужване в Община Ардино са спазвани принципите за законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, обективност и безпристрастност, като и непрекъснат стремеж за усъвършенстване качеството на обслужване за гражданите и бизнеса.

Административното обслужване в Общинска администрация Ардино е организирано от отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ на принципа “едно гише“, на адрес - град Ардино, ул. „Бели брези“. №31, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден, 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 организация на административното обслужване, Инструкция за организиране на деловодната дейност и документооборота в Община Ардино, Вътрешни правила за обмен на документи чрез СЕОС, Вътрешни правила за предоставяне на електронни услуги, Вътрешни правила за приемане, издаване и съхраняване на електронни документи.

Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Ардино са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги. 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 Ардино.

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. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
6. провеждане на социологически проучвания;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "зелен телефон";
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
9. анализ на вторична информация.

За Община Ардино методите за обратна връзка са описани по-долу.

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. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. Анализ на медийни публикации;
5. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „зелен телефон“;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

III. Информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания

В Общинска администрация – Ардино се извършват няколко типа анкетни проучвания, относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

- Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета, с цел чрез проведената анкета да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Анкетната карта ДК05-00-06 (приложение 10 от ИСУК) е инструмент, който се състои от единадесет затворени въпроса - с възможност за оценяване с оценки от 2 до 6 и възможност за споделяне на допълнителни мнения, като целта е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Ардино. Анкетата карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Деловодството на общинската администрация.

През изминалата година са попълнени общо 19 анкети. Анкетната карта съдържа малко на брой, кратки и ясни въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването й, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване. Предлагаме на потребителите на административни услуги различни въпроси, за да поддържаме техния интерес и активност към измерване на удовлетвореността от административното обслужване.

Резюмирайки въпросите в анкетните карти, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

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 Ардино;
- Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Ардино;
- Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Ардино– като цяло и отнасящи се до административното обслужване;

Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

IV. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

А Н К Е Т Н А К А Р Т А

Моля, оценете работата на Общинска администрация Ардино по време на изпълнение на Вашите молби, искания и жалби, по шестобалната система.

Отчетените резултати от проведените анкети се използват от нас с цел предприемане на съответните действия за по-пълното удовлетворяване изискванията на Клиентите.

Качество на изпълнените от нас услуги	6-19;
Професионално представена информация	6 - 19;
Съответствие с Вашите изисквания	5 - 16; 4 - 3;

Общо оформление и вид на предадените от нас документи	5-19;
Равнище спрямо Вашите изисквания за качество и пълнота на предоставените от нас услуги	5 - 19;
Срочност на изпълнение на поставените от Вас искания	5 - 18; 4 - 1;
Пълнота и адекватност на изпълнение на извършваната от нас работа	6 - 19;
Планиране и организация на работата със служителите на Администрацията	6 - 19;
Степен на разрешаване на Вашите проблеми с наша помощ	5 - 17; 4 - 2;
Внимателно отношение и проявено разбиране към вашите нужди и ясни и изчерпателни отговори на въпросите, поставени от Вае по време на провежданите срещи и разговори	6 - 19;

Съществува и отворен въпрос, който 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.

V. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Ардино е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2024 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Ардино.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

Резултатите от анализа на попълнените анкетни карти показва, че като цяло потребителите на административни услуги са удовлетворени от обслужването, считат го за качествено, както и че услугите се предоставят компетентно, по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

2.Провеждане на консултации със служители.

През 2024 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от звеното за административно обслужване, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на община Ардино, на които са обсъждани осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

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

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

- Пощенската кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се на входа на административната сграда на община Ардино. За изминалата година не са постъпили предложения и сигнали.

- В книгата за похвали и оплаквания за отчетния период не са получени писмени похвали от потребители на административно обслужване към служители от звеното за административно обслужване за учтиво и позитивно отношение.

- възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на ardino@abv.bg;

- Чрез имейла на община Ардино – ardino@abv.bg за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. не са постъпили сигнали, похвали/оплаквания от потребители на административни услуги, касаещи административното обслужване.

Община Ардино проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно, съгласно точка 9.1.2. „Удовлетвореност на клиента“ от внедрената в общинска администрация Ардино Интегрирана система за управление на качеството, съгласно стандарти БДС EN ISO 9001:2015 - „Системи за управление на качеството”, БДС EN ISO 14001 ;2015 - „Системи за управление по отношение на околната среда“ и ISO 27001:2013 (БДС EN ISO/IEC 27001:2017) - „Системи за управление на сигурността на информацията“.

При работа с клиенти служителите от звеното за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Ардино с Хартата на клиента и стандарти на обслужване в общинска администрация Ардино. Резултатите от анализираната информация се обсъждат и оповестяват сред обществеността;
В резултат на получената и анализирана информация от всички канали за обратна връзка се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, които се оповестяват сред обществеността.

4. Медийни публикации

През 2024 г. община Ардино са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността й, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

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

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

Община Ардино непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е при провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации да бъде застъпена и обсъдена темата свързана с административното обслужване. Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентираните 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.

6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „зелен телефон“

За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „зелен телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2024 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

7. Приемно време на кмета, заместник-кметовете и секретаря на общината

През 2024 г. приемът се осъществява, както следва:

-кмет на общината – понеделник от 09.00 ч. до 12.00 ч.

-заместник кметове на общината - всеки ден от 09:00 ч. – 12:00 ч.,

-секретар – понеделник от 08.00 ч. до 12.00 ч. и сряда от 13:00 ч. – 16:00 ч.,

като записването е възможно да се направи в сградата на Общинска администрация – при главен специалист „Човешки ресурси и деловодство“, чрез имейла на община Ардино – ardino@abv.bg, чрез телефон 03651 4238, също така и чрез онлайн приложението Е-портал приемно време, което дава възможност на потребителите да запишат конкретен ден и час засреща, както и при проявен интерес от страна на граждани е подсигурена възможност и за онлайн видео-разговор и/или телефонен разговор с ръководството на Община Банско, без да е необходимо физическо присъствие.

V. Изводи

През следващата година ще продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги. За отчетния период няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:

1. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на срочността при изпълнение на задачите.

2. Подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в общинска администрация Ардино, касаеща сроковете при изпълнение на административните услуги.

3. Провеждане на обучения на служителите от звеното за административно обслужване по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, компетентност, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, цена и срокове на услугите, необходими документи.

4. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, с цел изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.

5. Прецизиране на информацията, свързана с предоставянето на административни услуги, чрез интерактивния терминал и таблата в звеното за административно обслужване.

През 2025 г. Община Ардино ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на тяхната удовлетвореност, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще бъдат предприети мерки за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации и обществеността ще бъдат информирани чрез интернет страницата на общината за предприетите действия и резултатите от тях.

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

Изготвил: инж. Кемал Алиев
Секретар на Община Ардино