



ОБЩИНА АРДИНО

ОБЛАСТ КЪРДЖАЛИ

Административното обслужване в Общинска администрация Ардино е организирано чрез отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ на принципа “едно гише“, което се намира на първия етаж на основната административна сграда на адрес – град Ардино, ул. „Бели брези“, №31 и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08⁰⁰ ч. до 17⁰⁰ 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Ардино се извършват в съответствие с утвърдените от кмета на общината Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Ардино са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Проучването е проведено от 1 ноември до 31 декември 2023 г. под формата на анкетни карти. На първо място целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги. На второ място да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

Прави впечатление, че значителна част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Община Ардино.

Анкетни карти са попълнили само физически лица, без представители на бизнеса. Отговорите на въпросите показват удовлетвореност на гражданите от административното обслужване в общината.

Изводът, който може да се направи е, че Центърът за услуги и информация в сградата на общината изпълнява поетите ангажименти в Хартата на клиента и стандартите за обслужване общинска администрация Ардино.

Докладът е изготвен на 25.02.2024 г. на базата на попълнени анкетни карти.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги
и от 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 2023 година при административното обслужване в Община Ардино са спазвани принципите за законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, обективност и безпристрастност, както и непрекъснат стремеж за усъвършенстване качеството на обслужване за гражданите и бизнеса.

Община Ардино е удостоена с престижната награда „Европейски етикет за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа“. Това е признание за постигнатото високо качество на управление в общината, съгласно утвърдения европейски стандарт, основан на 12-те принципа за добро управление на Съвета на Европа: честно провеждане на избори, представителност и гражданско участие; отзивчивост; ефикасност и ефективност; откритост и прозрачност; върховенство на закона; етично поведение; компетентност и капацитет; иновации и отвореност за промени; устойчивост и дългосрочна ориентация; стабилно финансово управление; човешки права, културно разнообразие и социално единство; отчетност.

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.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Ардино, за периода 1 януари - 31 декември 2023 г.

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.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл.26, ал.1 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване Община Ардино създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с клиентите:

1. анкетни кутии за административното обслужване в сградата на Община Ардино;
2. пощенски кутии за сигнали срещу корупция в сградата на общинска администрация;
3. възможност за подаване на Анкетна карта на интернет адрес www.ardino.bg за коментари, похвали или оплаквания;

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

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.

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Ардино - физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в сградата на общинската администрация и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в деловодството при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните 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. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Деловодството на общинската администрация .

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 23.12.2023 г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 25 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Ардино се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

АНКЕТНА КАРТА

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.

| ОЦЕНКА | ПОКАЗАТЕЛ | | | | | | |
|---|-----------|---|---|---|---|---|----------------|
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Качество на изпълнените от нас услуги | 6 – 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Професионално представена информация | 6 – 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Съответствие с Вашите изисквания | 5 - 21; 4 - 4; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Общо оформление и вид на предадените от нас документи | 5 - 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Равнище спрямо Вашите изисквания за качество и пълнота на предоставените от нас услуги | 5 - 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Срочност на изпълнение на поставените от Вас искания | 5 - 21; 4 - 4; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Пълнота и адекватност на изпълнение на извършваната от нас работа | 6 - 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Планиране и организация на работата със служителите на Администрацията | 6 - 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Степен на разрешаване на Вашите проблеми с наша помощ | 5 - 23; 4 - 2; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Внимателно отношение и проявено разбиране към вашите нужди и ясни и изчерпателни отговори на въпросите, поставени от Вас по време на провежданите срещи и разговори | 6 - 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| <table border="1"><tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td></tr></table> | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | Ефективност и активност на поддържане на обратна връзка с нас | 6 - 25; |
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |

- Моля споделете допълнителни мнения и предложения във връзка с качеството на предоставяните от нас услуги:

Моля попълнете информацията относно:

Трите Ви имена:

VII. 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 2023 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.

VIII. 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, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Ардино.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на служителите в отдел „Гражданска регистрация и административно обслужване“ се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Резултатите от измерването показаха не само добрата оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване. Те са в помощ на ръководството за предприемане на действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

През 2024 г. администрацията на Община Ардино ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Ардино.

Изготвил: инж. Кемал Алиев
Секретар на Община Ардино



26.02.2024 г.