ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ
Вх.№ РД-02-06-58-(11)
Дата 24.01.2025 г.

ОДОБРЯВАМ:

ИВАН БАРЗИН
КМЕТ НА ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

Дата: 24.I.2025

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2024 г.

Настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2024 г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 15, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Вълчедръм.

Община Вълчедръм осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги като използва следните методи и канали за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в ЦАО;
5. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
6. анализ на публикации в социалните медии;
7. кутия за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Вълчедръм.
8. антикорупционен формуляр на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

През 2024 г. периодично са провеждани срещи със служителите, на които срещи е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне административни услуги с цел подобряване на ефективността.

През 2024 г. в Община Вълчедръм са регистрирани и попълнени 43 (четиридесет и три) броя анкетни карти, както на хартиен носител, така и онлайн в сайта на Община Вълчедръм. Периода на анкетирането е от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. Анкетната карта е изцяло анонимна и съдържа ключови въпроси свързани с проследяването на удовлетвореността на потребителите в Общинска администрация – Вълчедръм с цел подобряване качеството на административното обслужване. Тя съдържа 16 въпроса в следните категории:

- Компетентност на служителите – отношение, професионализъм, време за обслужване, качество на обслужване;
- Получаване на информация – начини, канали;
- Оценяване качеството на административното обслужване – препоръки;
- Обща информация за анкетирания - пол, образование, възраст.

Въпросите в анкетната карта са свързани с посетеното работно място, работата на служителите, отношение, компетентност, ефективност и спазване срокове, предоставена е възможност за даване на препоръки за подобряване на обслужването. Изготвен е Анализ на постъпилите през 2024 г. по всички канали за обратна връзка мнения на потребители на административни услуги в Община Вълчедръм с вх. № РД-02-06-58/16.01.2025 г., съдържащ обобщени данни от анкетните карти. От представения анализ е видно, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване. Няма постъпили препоръки към администрацията.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са обсъдени на проведената на 23.01.2024 г. работна среща с участието на директорите на дирекции и секретаря на община.

Цели на анкетното проучване

1. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от извършваните от Общинска администрация административни услуги.
2. Проучване на оценката на гражданите за административното обслужване в Центъра за административно обслужване на Общинска администрация Вълчедръм.
3. Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги в администрацията по административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.
4. Преглед на ефективността на канали за предоставяне на информация, съгласно оценката на гражданите.
5. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване в ЦАО.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и огласяване на резултатите пред служителите и гражданите.

Насоченост

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Общинска администрация - Вълчедръм – физически и юридически лица, и е на доброволен принцип за участие с попълване на анкетна карта на хартиен носител и на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

Начин на провеждане на проучването в ЦАО

Проучването се провежда ежегодно и е част от политиката на администрацията за поддържане на диалог с гражданите и потребителите на услуги. Извършва се на място в Центъра за административно обслужване. На потребителите на услуги е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение, като попълнят анкетната карта и я поставят в кутията. Резултатите от изготвения анализ се съпоставят с резултатите анализите за предходни периоди с цел да се очертаят тенденциите, да се оцени ефективността на прилаганите контроли в административното обслужване.

Представена в табличен вид процентната удовлетвореност във всеки един от въпросите е следната:

Въпрос	**Отговор/ процент удовлетвореност**			
1.Достъпът до сградата и в нея е лесен:	Да – 36 бр. 84 %		Не – 7 бр. 16 %	
2.Работното време за прием на граждани е удобно:	Да – 40 бр. 93 %		Не – 3 бр. 7 %	
3.Услугата ми бе предоставена за:	До 10 минути 25 бр. / 58 %	От 10 до 20 минути 13 бр. / 30 %	Над 20 минути 4бр. / 9 %	Не ми бе предоставена изобщо 1 бр. / 3 %
4.Служителите се държат вежливо и с уважение:	Да, напълно съм съгласен/а. 31 бр. / 72 %	Може и по-вежливо. 11 бр. / 26 %	Не, не съм съгласен/а. 1 бр. / 2 %	
5.Служителите разбират моя проблем /моето запитване:	Да, напълно съм съгласен/а. 26 бр. / 60 %	Да, разбират го. 16 бр. / 37 %	Не, не го разбират. 0 бр. / 0 %	Нито го разбират, нито ми помагат. 1 бр. / 3 %
6.Служителите на администрацията бяха ли компетентни по поставените от Вас въпроси?	Да, напълно задоволиха очакванията ми. 26 бр. / 60 %	Да 15 бр. / 35 %	Не 2 бр. / 5 %	Бяха напълно некомпетентни 0 бр. / 0 %
7.Лесно ли намерихте информация за нашата администрация и предлаганите услуги?	Да, лесно я намерих. 30 бр. / 70 %	Да, но ми отне време да се ориентирам. 10 бр. / 23 %	Не съвсем лесно. 2 бр. / 5 %	Не, не я намерих лесно. 1 бр. / 2 %
8.От къде получихте информация за нас и предоставяните	Интернет 31 бр. / 72 %	Брошура 0 бр. / 0 %	Познати/роднини 12 бр. / 28 %	

административни услуги?				
9.Писмената информация (табели, брошури, сайт) е ясна, лесно разбираема, точна и пълна:	Да, ориентирах се без проблеми. 35 бр. / 81 %	Да, но може да се подобри. 7 бр. / 16 %	Не 1 бр. / 3 %	Напълно е неясна, непълна и объркваща. 0 бр. / 0 %
10.Устните обяснения, които дават служителите, са ясни и лесно разбираеми, точни и пълни:	Да, напълно ме удовлетвориха. 31 бр. / 81 %	Да. 8 бр. / 16 %	Може и по-точно, и по-разбираемо. 3 бр. / 7 %	Не, не бяха нито любезни, нито ми обясниха. 1 бр. / 3 %

11.Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?	Отлично 26 бр. / 60 %	Много добро 10 бр. / 23 %	Добро 6 бр. / 14 %	Слабо 0 бр. / 0 %	Липсваше качество на обслужването 1 бр. / 3 %

12.Кой аспект от обслужването мислите, че най-много се нуждае от подобрение?	Достъп до информация. 10 бр. / 23 %	Количеството предоставя на информация. 3 бр. / 7 %	Качеството на предоставяната информация. 5 бр. / 12 %	Отношение на служителите към потребителите. 2бр. / 5 %	Знанията и уменията на служителите. 6 бр. / 14 %	Нито едно от изброените 17 бр. / 39 %

13.Вашите препоръки към Община Вълчедръм:	Отговорите на този въпрос от анкетата са с положителна нагласа, като се цитира „Нямам препоръки“, част от анкетираните са дали препоръки за подобряване на качеството на административното обслужване.

14.Вашият пол е:	Мъж 9 бр. / 21 %			Жена 34 бр. / 79 %	
15.Вие имате следното образование:	Висше Магистър 14 бр. / 34 %	Висше Бакалавър 8 бр. / 20 %	Професионален бакалавър 3 бр. / 7 %	Средно 14 бр. / 33 %	Основно и по-ниско 2 бр./ 6 %
Вашата възраст е:	18 – 25 г. 7 бр. / 16 %	26 – 35 г. 7 бр. / 16 %	36 – 45 г. 11 бр. / 26 %	46 – 55 г. 11 бр. / 26 %	Над 55 г. 7 бр. / 16 %

През 2024 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Вълчедръм, и чрез антикорупционния формуляр на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

През 2024 г. няма постъпили писмени и устни сигнали и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

През 2024 г. са получени две благодарствени писма от граждани, които са доволни от отношението на служителите и от предоставеното обслужване – вх. № РД-02-06-1293/01.10.2024 г. и вх. № РД-02-06-1600/30.12.2024 г.).

Изготвил:

Инж. Камелия Савова – Секретар на община
Дата: 24.01.2025 г.