



ОБЩИНА СЛИВО ПОЛЕ

7060 гр.Сливо поле, пл."Демокрация" № 1, тел.: 08131-2795, факс: 08131-2876, ЕИК 000530657, e-mail: slivopole@slivopole.bg

ОДОБРИЛ:

ИВАН ИВАНОВ – Секретар на

Община Сливо поле

Дата: 15.11.2022г.



ДОКЛАД

Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Сливо поле през 2021 година

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативната разпоредба на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/. Целта на доклада е да се обобщи информацията относно мнението на потребителите на административни услуги в Община Сливо поле и да се определи тяхната представа за качеството на извършваното административно обслужване и удовлетвореността им от предоставяните услуги. На база получените резултати и направените изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През периода 01.01.2021 г. - 31.12.2021 г. за реализиране на поставената цел са използвани следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 и ал.3 от НАО

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;
1. Община Сливо поле е осигурила възможност за изразяване на мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка,

която целогодишно е на разположение на потребителите. Анкетната карта може да бъде подавана на хартиен носител, като формулярът е достъпен на място в сградите на общинската администрация на адрес: пл. „Демокрация“ №1, гр. Сливо поле и сградата на „Местни данъци и такси“, както и на сайта на община Сливо поле. При неудовлетвореност на анкетиранияте се анализират отговорите, за да се идентифицират причините и подобри качеството на предоставяне на услугите.

За 2021 г. е относително малък броят на попълнените анкетни карти – 48 броя, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване, затова извършеното проучване обхваща цялостното представяне на услуги и дейности при административното обслужване. За отчетния период не се констатира забавяне / изчакване от страна на потребителите при обслужването им.

2. Провеждане на консултации със служителите. Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2021 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи може да се направи извод, че в община Сливо поле се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

2. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент".

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на дадени предоставяни услуги. За 2021 г. не са констатирани неизпълнения или пропуски.

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

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. През 2021 г. са постъпили няколко похвали за работата на служителите и не са постъпвали жалби.

Анализиране на резултатите от проучванията.

През 2021 г. Община Сливо поле продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на обслужването на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Предвид динамиката и възникналата епидемична обстановка, свързана с COVID-19, се наложи в администрацията да се извършат частични промени, съответстващи на въведените протиепидемични мерки от здравните власти на страната. Изградени са филтровъчни пунктове за извършване на дезинфекция на обувки и ръце, както и измерване на телесната температура от страна на потребителите. Поставени са защитни прегради на гишетата за извършване на административни услуги с цел опазване здравето на гражданите и служителите.


Извод от измерената степен на удовлетвореността.

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Сливо поле, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Община Сливо поле през 2022 г.:

- да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване;
- да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията, като администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- да се оцени ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги - кои канали са най-често използвани, каква информация е най- полезна за гражданите;
- да се предоставя по-голям брой качествени, ефективни и леснодостъпни електронни административни услуги за гражданите и бизнеса;
- да се организират обучения на всички служители осъществяващи административно обслужване на гражданите в Община Сливо поле с цел подобряване комуникацията с клиентите на административни услуги;

С оглед спазване на цитираната разпоредба, предлагам настоящият доклад да бъде публикуван на интернет страницата на Община Сливо поле.

С уважение, 

Корнелия Желева

Главен специалист ГРАО И СЕОС