

ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА ГАБРОВО

за периода м. януари 2021 г. – м. декември 2021 г.

Съобразно изискванията на Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Габрово, 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 от предоставяните административни услуги.

В Общината е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, която и през 2021 г. беше реализирана чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Габрово, които са публикувани на интернет страницата на Общината. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад. Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Измерване на удовлетвореността на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Община Габрово се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 на НАО, а именно:

- ✓ Извършване на анкетни проучвания;
- ✓ Провеждане на консултации със служителите;
- ✓ Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

- ✓ Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- ✓ Анализ на медийни публикации.

Използват се и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

- ✓ Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
- ✓ Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- ✓ E-mail адрес, на който могат да бъдат подадени сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване - signalAO@gabrovo.bg
- ✓ Книга за сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване, намираща се в ЦАО

ПЛАНИРАНО И ПРОВЕДЕНО ПРОУЧВАНЕ ПРЕЗ 2021 Г. – ДАННИ И РЕЗУЛТАТИ

През 2020 г. бяха приети нормативни промени в Наредбата за административното обслужване, насочени към цялостна реформа на стандартите за качество на административното обслужване и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Планираното и извършено проучване за 2021 г. отново, както и през 2020 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в Община Габрово. Наблюдението се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Цели на проучването:

- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на неговото качество
- ✓ Въвеждане на механизмите за обратна връзка в Община Габрово, съгласно НАО и РМС № 246/10.04.2021 г., и изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2021 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция АПИО и на дирекция МДТ.

Целеви групи за проучване: Потребители на административни услуги и служители от Община Габрово, осъществяващи дейности по административно обслужване.

1. Извършване на Анкетни проучвания. Анкетните проучвания в Община Габрово се провеждат чрез:

- ✓ Попълване на Анкета на хартиен носител на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО), в ЦАО за услуги по ГРАО и в ЦАО за услуги по МДТ и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;

- ✓ Онлайн Анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на Община Габрово

Попълване на Анкета за 2021 г. на хартиен носител на място в:

- Центъра за административно обслужване (ЦАО),
- ЦАО за услуги по ГРАО
- ЦАО за услуги по МДТ

Анкетната карта съдържа следните въпроси и възможни отговори:

1. Вие посещавате общинска администрация в качеството си на?

- гражданин представител на бизнеса представител на институция

2. За какви услуги най-често посещавате Община Габрово?

- относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид)
 по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други)
 относно отдаване под наем на жилищен/нежилищен имот
 относно местни данъци и такси
 относно услуги свързани с гражданска регистрация
 друга вид услуга

3. Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване?

- любезно и отзивчиво по-скоро добро по-скоро неуважително

4. Служителите от ЦАО съдействаха ли Ви при попълване на документите?

- да не

5. Смятате ли, че служителите на Община Габрово са професионално добре подготвени:

- да не не мога да преценя

6. Лесно ли открихте информация относно исканата от Вас административна услуга?

- да не не мога да преценя

7. Информацията достатъчно изчерпателна ли беше ?

- да не не съвсем

8. Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?

- да не /посочете закъснението и вида на услугата.
.....ДНИ

9. Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?

- много добро има известни проблеми има сериозни проблеми

10. Вашето посещение в ЦАО отне ли Ви повече от 20 минути?

- да/ посочете вида на услугата.....
 не

11. Времетраенето на административното обслужване в ЦАО беше ли оптимално за Вас?

- да не не съвсем

Защо?

12. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- достъп до информация
 количество на предоставена информация
 отношението на служителите към Вас
 обстановката, в която се предоставят услуги
 по отношение на цената на услугата
 друго (моля, посочете).....

13. Какви мнения и препоръки, свързани с административното обслужване бихте отправили?

Забележка: За посочените по-горе въпроси потребителите имат възможност да дават повече от един отговор на част от тях. Също така не са длъжни да отговарят на всички поставени въпроси.

Обобщени данни за 2021 г. от онлайн Анкетната карта, публикувана на интернет страницата на Община Габрово – не са постъпили попълнени анкети.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите както през 2020 г., така и за 2021 г. се планира и приложи в следните направления:

- ✓ На провежданите регулярни работни срещи в звената за административно обслужване /ЦАО, ЦАО за услуги по ГРАО и ЦАО за услуги по МДТ/, се поставя за обсъждане получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО, в специализираната администрация, като се набелязват дейности при констатирани пропуски
- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с промените в НАО и РМС № 246/10.04.2020 г. и идентифициране на дейности за подобрене.

Постигнати резултати през 2021 г.

Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Община Габрово – утвърдени със Заповед № 1631/03.08.2020 г. на Кмета на Община Габрово са публикувани на интернет страницата на Общината. През 2021 г. продължават да се поддържат следните необходими дейности по оборудване на звената за административно обслужване, а именно: осигуриха се диспенсъри с питейна вода за потребителите; изпълняват се дейности по подмяна на информационните табла и табелите; осигурен е безплатен интернет достъп на потребителите, включително електронен достъп до информацията за услугите. Допълнително в звената за административно обслужване са въведени и необходимите противоепидемични мерки

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Методът през 2021 г. се прилага:

- ✓ Регулярно – по телефона от ръководителите на звената за административно обслужване в Община Габрово за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги

- ✓ При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване. През 2021 г. Секретарят на Общината, Директорът на дирекция АПИО и ръководителите на звената за административно обслужване регулярно извършват проверки по телефона като потребител на административни услуги.

Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали. Методът се прилага за:

- ✓ Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от АПК)
- ✓ Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.
- ✓ Постъпили похвали по различни канали в Общината, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги през 2021 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административното обслужване, съгласно Глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни, в попълнените Анкетни карти и в Книгата за сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване

5. Анализ на медийни публикации. Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, след прецизен подбор, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги. Методът се използва за да се:

- ✓ Реагира при необходимост веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване
- ✓ Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес във връзка с административното обслужване

През 2021 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани на административното обслужване в Община Габрово.

Въведените в Община Габрово допълнителни методи за обратна връзка като:

- ✓ Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
- ✓ Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- ✓ E-mail адрес, на който могат да бъдат подадени сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване - signalAO@gabrovo.bg

През 2021 г. не са използвани от гражданите за сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване.

УПРАВЛЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - Анализирани на резултатите/данните от проучванията и формулиране на препоръки.

✓ **Анкетни проучвания.**

Анкетното проучване в Община Габрово през 2021 г. се проведе от м. март до м. декември. За този период бяха попълнени общо 56 броя Анкетни карти на хартиен носител. Разпределени по звена за административно обслужване, те са както следва:

- ЦАО – 7 броя
- ЦАО за услуги по ГРАО – 32 броя
- ЦАО за услуги по МДТ – 17 броя

Преобладаващата част от оценките за предоставеното административно обслужване от страна на Община Габрово са отлични.

Единодушно е положителното мнение на анкетиранияте потребители за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно в звената за административно обслужване – ЦАО, ЦАО за услуги по ГРАО и ЦАО за услуги по МДТ. По-голямата част от анкетиранияте използват услугите на Общината повече от един път, което означава, че добре познават организацията на административното обслужване и имат отговорно отношение към анкетното проучване.

В резултат на анкетното проучване се установи, че като цяло не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им в горепосочените звена. По отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявената услуга също не се констатира отклонения.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от Община Габрово, за анкетиранияте е положително. Необходимо е да се насочи вниманието на потребителите към Анкетните карти и най-вече към онлайн Анкетата с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване, тъй като Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това, как Община Габрово се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на Анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия за спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

✓ **Проведени консултации със служителите.**

От 2020 г. в Община Габрово цялостно са въведени и през 2021 г. продължават да се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване. В ЦАО, ЦАО за услуги по ГРАО и ЦАО за услуги по МДТ е налично необходимото оборудване.

Допълнително в звената за административно обслужване са въведени и необходимите противоепидемични мерки. Актуализирани са Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Габрово и Хартата на клиента. Същите са публикувани на интернет страницата на Общината.

✓ **Наблюдения по метода „таен клиент“.**

През 2021 г. са извършени наблюдения по метода „таен клиент“, съгласно планираните за годината.

✓ **Сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Подадена е отчетна информация за административното обслужване от дирекциите, предоставящи административни услуги 2021 г. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки.

✓ **Медийни публикации.**

През 2021 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в Община Габрово. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки по тази мярка.

Положителната оценка на потребителите на административни услуги – граждани и представители на бизнеса е показател за реализиране на по-добро обслужване – една от основните цели на Общинска администрация – Габрово. Осъщественото проучване доказва ефективността на работа на администрацията и добрата комуникация между служители и граждани.

