



ОБЩИНА ДЕВИН



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – ДЕВИН ПРЕЗ 2023 г.

Административното обслужване в община Девин се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги и принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административно процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване (НАО).

Следвайки поставените цели за подобряване на административното обслужване, продължи усъвършенстването на работата в Центъра за административно обслужване (ЦАО), създаден за удобство на гражданите и бизнеса и обслужване на потребителите на административни услуги на едно място.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Девин и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им.

Общинска администрация – Девин е ориентирана към потребителите на административни услуги за постигане на добри резултати, като поддържа постоянен и открит диалог с тях.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за:

- подобряване на достъпа до административните услуги;
- повишаване на качеството на административното обслужване;
- улесняване на гражданите при получаване на информация за видовете услуги;
- предоставяне на експертна консултация за документите, които са необходими за изпълнението на административните услуги;
- надеждна обратна връзка от клиента;
- равен достъп до административните услуги;
- координираност и взаимодействие с всички страни.

Съгласно НАО 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.

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.

Спазвайки Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Хартата на клиента, които са публикувани на официалната интернет страница на Община Девин – www.devin.bg, Общинска администрация – Девин използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Книга за мнения и предложения от клиенти, намираща се в Центъра за административно обслужване (ЦАО).
- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се в ЦАО.
- Кутия за „Усмехнати човечета“ – „Благодаря за доброто обслужване“ и „Намръщени човечета“ – „Обслужването Ви е лошо“ в ЦАО.
- Анкета и Въпросник за проучване на потребителската удовлетвореност, до които потребителите на административни услуги имат достъп в ЦАО и на интернет страницата на общината.
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени лично в ЦАО, по поща, факс, електронна поща или чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и е от изключителна важност за повишаване на доверието и качеството на обслужването. През изминалата 2023 г. потребителите, посещаващи ЦАО, продължиха активно да оценяват и да дават обратна връзка за удовлетвореността си от административното обслужване чрез добре познатите вече „Усмехнато“ и „Намръщено“ човече, казващи: „Благодаря за доброто обслужване“ или „Обслужването ви е лошо“. Видно от публикуваните всяко тримесечие резултати за измерената удовлетвореност, оценката на гражданите продължава да е много над средно ниво – делът на положителните оценки през годината непрекъснато расте: от 98,7 % в началото до 99,48 % в края на 2023 г. На интернет страницата на общината, в раздел „Административно обслужване“, всяко тримесечие се публикуват резултати от измерената удовлетвореност и веднъж годишно – настоящият Годишен доклад за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

При осъществяване на административното обслужване следвахме поставените за 2023 г. цели за подобряване на вътрешната организация на работа за по-голяма прозрачност и отчетност. Една от задачите за постигане на целите е работата по изграждането и стартирането на федерирания портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги съвместно със служители на Министерство на електронното управление (МЕУ).

За подобряване на вътрешната организация на работа и постигане на по-голяма прозрачност и отчетност, се реализират редица дейности за използване на дигитални средства при решаване на административни задачи и предоставяне на услуги на населението. Работим за повишаване на доверието в онлайн услугите и удобството при ползването им. Присъединихме се към проекта на МЕУ „Надграждане на разработения прототип до пълнофункционална система за управление на електронни форми“, чиято цел е повишаване на използваемостта на онлайн услугите за гражданите и бизнеса, минимизиране на времето за попълване на заявлението и облекчаване на процеса по заявяване на услугите. Включени сме и в пилотния проект на МЕУ за заявяване на услуги към Националния осигурителен институт (НОИ) във връзка с пенсии и помощи за починало лице чрез шаблонни съобщения в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

С присъединяването към Единната входна точка за електронни разплащания в централната и местна администрация и предоставяне на електронна административна услуга „Извличане на справка за дължими данъци и други публично правни задължения и плащането им по електронен път“, се регистрират всички електронни плащания, свързани с предоставяне на електронни административни услуги, създават се електронни платежни документи и се осигурява възможност за плащането им по избран от потребителите начин. С това автоматизиране на процеса се постига разширяване на предлаганите начини на плащане за потребителите и уведомяване на администрацията за извършените плащания, с което значително се намалява времето, необходимо за предоставянето на услугите.

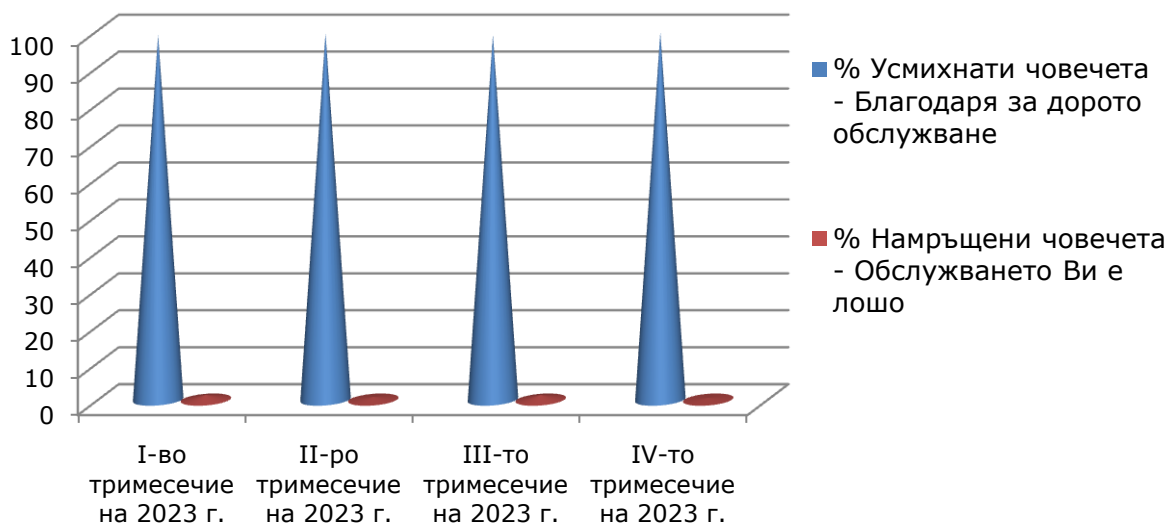
Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г., се констатира следното:

1. В **Книга за мнения и предложения** – **няма** постъпили такива.
2. В **Кутия за жалби, сигнали и предложения** - **няма** постъпили такива.
3. В **Кутия за „Усмехнати човечета“** – „Благодаря за доброто обслужване“ и **„Намръщени човечета“** – „Обслужването Ви е лошо“ – **638 потребители са дали оценка** за обслужването през периода. От тях 632 потребители са дали положителна оценка, а 6 потребители не са доволни от обслужването.
4. **Въпросник** за проучване на потребителската удовлетвореност – **не е попълван** през периода.

5. **Сигнали, жалби, предложения и мнения** във връзка с административното обслужване – **няма** подадени в ЦАО, по поща, факс, електронна поща или чрез ЕПДАЕУ.



Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги по тримесечия за 2023 г.



От изложеното до тук и дадените оценки за работата на общинската администрация, могат да се направят следните **изводи**:

- Видно от резултатите за измерената удовлетвореност, оценката на гражданите продължава да е много над средно ниво – делът на положителните оценки през годината непрекъснато расте: от 98,7 % в началото до 99,48 % в края на 2023 г.
- Въпреки увеличеният брой на заявени и предоставени електронни административни услуги (над 100% спрямо 2022 г.), продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услуги на гише.
- Няма постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица.
- Общинска администрация – Девин предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в законоустановените срокове и с необходимото отношение от страна на служителите.

През 2024 г. община Девин ще продължи тенденцията към добро взаимодействие с потребителите на административни услуги, повишаване нивото на информираност на гражданите по отношение на мерките в областта на административното обслужване и спазване на законоустановените срокове.

Ще продължи насоката за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел максимално улесняване на потребителите на административни услуги.

И през следващата година община Девин ще търси активното мнение на потребителите на административни услуги чрез открит диалог, обсъждане на дадените предложения, уведомяване за предприетите действия и за резултатите от тях.

Ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите, от което зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на общинската администрация, отнасящи се до административното обслужване.

Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението на служителите и качеството на предоставяните услуги.

Община Девин, чрез Центъра за административно обслужване, ще работи усилено в посока гражданите да се чувстват удовлетворени както при предоставяне на заявените от тях услуги, така и при оказване на експертна помощ от служителите.

Поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за подобряване на обслужването, повишаване на удовлетвореността и предоставяне по ефективен, прозрачен и отзивчив начин на качествени административни услуги.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на община Девин в изпълнение на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО).