



ОБЩИНА ДЕВИН



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНА ДЕВИН 2020 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

Добре работещата администрация е от особено важно значение за осигуряване на бързо и качествено обслужване на населението. Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса и изискванията им към качеството на получаваните административни услуги, стават все по-големи. Необходимостта от подобряване на бизнес средата налага основно преосмисляне на политиките в тази област.

Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. За по-добро, бързо и качествено обслужване на населението през 2020 г. се присъединихме към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги .

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

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.

През 2020 г. Общинска администрация – Девин утвърди нови Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Харта на клиента, които са публикувани на официалната интернет страница на Община Девин – www.devin.bg. Съобразно тях се използват 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 на фронт-офиса.
- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се на фронт-офиса.
- Кутия за „Усмехнати човечета“ – „Благодаря за доброто обслужване“ и „Намръщени човечета“ – „Обслужването Ви е лошо“.
- Въпросник за проучване на потребителската удовлетвореност, до който потребителите на административни услуги имат достъп на фронт-офиса и на интернет страницата на общината.
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени лично на фронт-офиса, по поща, факс, електронна поща или чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДАЕУ).
- 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 се ръководи от следните принципи :

- ✓ Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи.
- ✓ Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица.
- ✓ Повишаване качеството на предоставяните услуги.
- ✓ Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения.
- ✓ Извличане на поуки от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 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 „Усмихнати човечета“ – „Благодаря за доброто обслужване“ и „Намръщени човечета“ – „Обслужването Ви е лошо“ – **116 потребители са дали оценка** за обслужването през периода. От тях 105 потребители са дали положителна оценка, а 11 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 на фронт-офиса, по поща, факс, електронна поща или чрез ЕПДАЕУ.

От изложеното до тук може да се направят следните **изводи**:

- Не са постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица.
- Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.
- Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска. При по-голяма активност ще имаме по-ясна представа и ще положим максимални усилия за усъвършенстване на нашата работа.

През 2021 г. в Общинска администрация – Девин ще отвори врати Център за административно обслужване. Така ще продължи тенденцията към постоянно поддържане на открит диалог 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. Целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите.

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

Общинска администрация – Девин 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.

Общинска администрация – Девин непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата, така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

Общинска администрация – Девин ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел максимално улесняване на потребителите на административни услуги.

Поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за повишаване на нивото на обслужване, повишаване на удовлетвореността и предоставянето по един ефективен, прозрачен и отзивчив начин на качествени административни услуги.