О Б Щ И Н А Т Р Ъ Н

2460 гр. Трън, пл.“Вл.Тричков”1, тел.077319616; факс 077787315
obshtina_tran@mail.bg obshtina@tran.egov.bg www.tran.egov.bg

УТВЪРЖДАВАМ:……/п/…….
ЦВ. ЦВЕТКОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА ТРЪН
24.01.2024г

ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Трън за 2023г

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Трън се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общинска администрация Трън поставя като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Административното обслужване в Общинска администрация Трън е организирано на принципа “едно гише“ чрез изградения Център за административно обслужване, като се използва автоматизирана деловодна система. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Потребителите на административни услуги се възползват от подаването на заявленията и по електронен път, като ползват e-mail, Система за сигурно електронно връчване или електронни услуги, предоставени Единния портал за електронни услуги https://egov.bg/.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Трън се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени съгласно АПК, като с цел повишаване стандартите на обслужване, някои от тях са съкратени.

Съгласно Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги, като измерването на тяхната удовлетвореност се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- ✓ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

✓ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;

✓ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;

✓ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

За измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка:

1. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат достъп и е поставена на видно място в Центъра за административно обслужване. Всеки желаещ може да попълни анкетната карта и да я постави в определената за целта кутия. Картата е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

Анкетната карта съдържа 5 въпроса, които са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

За периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. попълнените анкетни карти са 10, като участниците в проучването са дали следните отговори:

Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване?

Отлично: 4 (40%)

Добро: 4 (40%)

Задоволително: 2 (20%)

Лошо: 0

Служителите в Центъра за административно обслужване съдействаха ли Ви при попълване на документите?

Да: 9 (90%)

Не: 1 (10%)

Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

Да: 8 (80%)

Не: 2 (20%)

Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване?

Да: 7 (70%)

Не: 0

Отчасти: 3 (30%)

Вие сте потребител на услугата, който е:

Гражданин: 6 (60%)

Фирма:3 (30%)

Организация: 1 (10%)

2. Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в Общинска администрация Трън за 2023 година, публикувана в сайта на Община Трън https://tran.egov.bg/.

За периода януари-декември 2023 година няма участници в анкетата.

3. Наблюдения по метода „ таен клиент“, при който се наблюдава спазването на нормативните изисквания, вътрешните правила, работното време, отношението към клиентите, информацията и наличността на готови образци и протоколи за устно заявяване и др.

4. Консултации със служителите, при които набира информация, коментират се и се проиграват възможни конфликтни ситуации, като се набелязват мерки за превенцията и разрешаването им.

5. Пощенска кутия за сигнали за корупция.

За периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

6. Сигнали и предложения относно административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

За периода 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. има постъпили три предложения. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената и длъжността, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане при изчакване пред гишето за административно обслужване. В голяма степен се спазва времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Трън. Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

През 2024 г. община Трън ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, съобразявайки техните предложения с цел подобряване нивото на административно обслужване.

Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите подпомагат ръководството на община Трън да идентифицира слабите места при предоставянето на услуги и да предприеме навременни действия по тяхното отстраняване.

Изготвил: …/п/…….
Ст. Алексиева
Секретар на Община Трън