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
25.01.2023г

ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Трън за 2022г

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 стандарта 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.

Съгласно чл. 24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

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 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.няма попълнени анкетни карти.

2. Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в Общинска администрация Трън за 2022 година, публикувана в сайта на Община Трън tran.egov.bg

За периода януари-декември 2022 година 21 души са дали своята оценка за административното обслужване, като са отговорили по следния начин на поставените въпроси:

Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване?

Отлично: 17 (80%)

Добро: 1 (4%)

Задоволително: 1 (4%)

Лошо: 2 (9%)

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

Да: 18 (90%)

Не: 2 (10%)

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

Да: 19 (90%)

Не: 2 (9%)

Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване?

Да: 18 (85%)

Не: 2 (9%)

Отчасти: 1 (4%)

Вие сте потребител на услугата, който е:

Гражданин: 19 (90%)
Фирма:1 (4%)
Организация: 1 (4%)

3. Пощенска кутия за сигнали за корупция.

За периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

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

За периода 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. няма постъпили предложения.

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването.

Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Трън.

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.

И през следващата година Общинска администрация – Трън ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Общинска администрация Трън ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на интернет страницата на Община Трън.

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