



Община Момчилград

Municipality of Momchilgrad

Момчилград 6800, ул. "26-ти декември" № 12, тел. 03631/7841, факс 03631/6397, E-mail: obshtina@momchilgrad.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ИЛКНУР КЯЗИМ
КМЕТ НА ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2022 г.

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

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.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Момчилград, за периода 1 януари - 31 декември 2022г.

Административното обслужване в Общинска администрация – Момчилград се осъществява посредством изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Момчилград, ул. „26-ти декември” № 12, разположен на първия етаж в сградата на Община Момчилград, с осигурен достъп за лица с увреждания. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно утвърдената Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Момчилград, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в Община Момчилград;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на електронен адрес на Общината, на електронен адрес: obshtina@momchilgrad.bg.

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Момчилград – физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Момчилград /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от девет затворени въпроса, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. В края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на мнения и препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Момчилград. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за информационно обслужване на граждани .

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 23.12.2022г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 37 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Момчилград се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос №1 Вие посещавате общинска администрация в качеството си на?

- a) Гражданин - 31
- b) представител на бизнеса - 6

Въпрос №2 За какви услуги най-често посещавате Община Момчилград?

- a) относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 8
- b) по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) - 4
- c) относно отдаване под наем на жилищен/нежилищен имот
- d) относно местни данъци и такси - 21
- e) относно услуги свързани с гражданска регистрация - 3
- f) друга вид услуга - 1

Въпрос №3 Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване?

- a) любезно и отзивчиво – 28
- b) по-скоро добро – 8
- c) по-скоро неуважително – 1

Въпрос №4 Смятате ли, че служителите на Община Момчилград са професионално добре подготвени:

- a) да – 30
- b) не – 1
- c) не мога да преценя – 6

Въпрос №5 Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?

- a) да – 32
- b) не – 3
- c) не мога да преценя – 2

Въпрос №6 Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?

- a) да – 31
- b) не – 4
- c) не съвсем – 2

Въпрос №7 Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?

- a) много добро – 31
- b) има известни проблеми – 5
- c) има сериозни проблеми – 1

Въпрос №8 Времетраенето на административното обслужване в ЦАО беше ли оптимално за Вас?

- a) Да – 30
- b) Не – 3
- c) не съвсем – 4

Въпрос №9 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- a) достъп до информация – 7
- b) количество на предоставена информация – 17
- c) отношението на служителите към Вас – 3
- d) обстановката, в която се предоставят услуги – 2
- e) по отношение на цената на услугата – 8
- f) друго (моля, посочете):

Въпрос №10 Какви препоръки относно работата на общинската администрация бихте отплавяли?

По отношение на препоръките, няма отправени такива.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Момчилград е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Момчилград.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. ИЗВОДИ

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 Момчилград.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Момчилград.

Изготвил:

Мехмед Мехмед

13.03.2023 г.

Началник отдел „Канцелария и протокол”