

# **ОБЩИНА ДУПНИЦА**

---

**УТВЪРДИЛ:**

**ПЪРВАН ДАНГОВ**

**КМЕТ НА ОБЩИНА ДУПНИЦА**

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**за оценка удовлетвореността на потребителите**

**на административни услуги за 2023 г.**

**2024 г.**

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

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

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

## **I. Обща информация относно Административното обслужване в община Дупница**

Административното обслужване в Общинска администрация Дупница е организирано на принципа „едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Дупница, пл. Свобода № 1, разположен на партерния етаж в сградата на община Дупница.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 09.00 часа до 17.30 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация-Дупница се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени в Наредбата за определяне на местните такси и цени на услуги и администрирането им на територията на община Дупница.

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:

Извършване на анкетни проучвания.

1. Провеждане на консултации със служителите.
2. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.
3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.
4. Анализ на медийни публикации.
5. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.
6. Описание на пътя на потребителя.
7. Провеждане на социологически проучвания.
8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.
9. Анализ на вторична информация.

За община Дупница методите за обратна връзка са описани по-долу.

## **II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:**

1. Извършване на анкетни проучвания.
2. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.
3. Провеждане на консултации със служителите.
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.
5. Анализ на медийни публикации.
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

## **III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:**

### **1. Извършване на анкетни проучвания.**

В Общинска администрация-Дупница се извършват няколко типа анкетни проучвания, относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

- ✓ Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета в ЦАО

През изминалата година в ЦАО са попълнени общо 11 анкети. Анкетната карта съдържа малко на брой, кратки и ясни въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване. Предлагаме на потребителите на административни услуги различни въпроси, за да поддържаме техния интерес и активност към измерване на удовлетвореността от административното обслужване.

Резюмирайки въпросите в анкетните карти, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

- ✓ Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите в община Дупница;

- ✓ Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на община Дупница – като цяло и отнасящи се до административното обслужване;

- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в община Дупница.

**Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.**

Анкетите са проведени през месец януари-февруари и месец август-септември 2023г.

**Въпрос 1: Колко пъти посетихте администрацията през последния месец?**

- нито веднъж – 0 лица – 0%;
- 1-4 – 11 лица – 80%;
- 4-6 – 3 лица – 17,65%;
- повече – 5 – 23,53%

**Въпрос 2: Каква административна услуга ползвахте?**

- гражданско състояние – 3 лица – 17.65%;
- екология – 2 лица – 11.11%;
- местни данъци и такси – 10 лица 58.82%;

- техническа – 3 лица – 17.65%;
- друго (моля посочете) ..... – 0 – 0%;

**Въпрос 3: Служителите от Центъра за административно обслужване се отнесоха към Вас?**

- вежливо с уважение – 10 лица – 58,82%;
- формално и нелюбезно – 5 лица – 29.41%;
- с неразбиране на проблема – 4 лица 23.53%;
- без отговор – 0 лица – 0%;

**Въпрос 4: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?**

- отлично – 5 лица – 29.41%;
- много добро – 4 лица 23.53%;
- добро – 3 лица – 17.65%;
- слабо – 4 лица 23.53%;

**Въпрос 5: Кой аспект от обслужването НЕ удовлетворява Вашите нужди и очаквания?**

- предоставена от служителите информация – 3 лица 17.65%;
- сроковете за извършване на услугите – 4 лица 23.53%;
- друго (моля посочете) ..... – 0 – 0%;
- без отговор – 0 – 0%;

Последният шести въпрос е отворен и е свързан с конкретни препоръки към административното обслужване. Дадените препоръки са свързани със спазване на сроковете за предоставяне на услуги, подобряване информираността и комуникацията с потребителите на административни услуги.

✓ Анкетно проучване, чрез използване на веб-базиран формуляр, който се попълва онлайн.

През електронния канал за анкетни проучвания в сайта на общината през 2023 г. няма постъпили анкети.

## **2. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.**

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на административни услуги.

През 2023 г., проверките се извършиха основно по телефона от секретаря на общината на обявените телефони за контакт с ЦАО. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени съществени отклонения и пропуски.

## **3. Провеждане на консултации със служители.**

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2023 г. на всеки три месеца са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на проведените срещи може да се направи извод, че в община Дупница се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

## **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

В общинска администрация Дупница се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

- Пощенската кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали „находяща се на входа на община Дупница“. За изминалата година не са постъпили предложения и сигнали.

- В книгата за похвали и оплаквания за отчетния период са получени 2 броя писмени похвали от потребители на административно обслужване към служители от ЦАО за учтиво и позитивно отношение.

- Чрез имейла на община Дупница – [admin\\_dupnitsa@dupnitsa.bg](mailto:admin_dupnitsa@dupnitsa.bg) за отчетния период не са получени сигнали, похвали (оплаквания) от потребители на административни услуги, касаещи административното обслужване.

## **5. Медийни публикации.**

През 2023 г. в община Дупница са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

Медийният анализ на публикациите за общината предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги в общината.

## **6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.**

Община Дупница непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е при провеждане на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации да бъде застъпена и обсъдена темата свързана с административното обслужване.

Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите. Общината непрекъснато е в пряк контакт с държавни институции, целящо намаляване на административната тежест за потребителите на административни услуги.

## **7. Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект.**

През 2023 г. приемът се осъществява всяка сряда от 09.00 ч. до 16.00 ч., като записването е възможно да се направи в сградата на общинска администрация, което дава възможност на потребителите да запишат конкретен ден и час за среща.

## **IV. Изводи**

През следващата година ще продължи да се търси активно мнение на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

За отчетния период няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:

1. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на сročността при изпълнение на задачите.

2. Подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в общинска администрация Дупница, касаеща сročността при изпълнение на административните услуги.

3. Провеждане на обучения на служителите от ЦАО по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, компетентност, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, цена и срокове на услугите, необходими документи.

4. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, с цел изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.

През следващата година Общинска администрация гр. Дупница ще продължава прилагането на мерките за повишаване качеството и ефективността на административното обслужване. С особено внимание ще се извършва поддържането и актуализирането на интернет страницата на община Дупница. Осигурен е електронен достъп до информацията за услугите. Ще се актуализира анкетната карта, като се осигури и електронен достъп за попълване. Ще се предоставят нови образци за ползване от потребителите на всички услуги, предоставяни от Общинска администрация-Дупница. Ще се проведе допълнително обучение на звеното за административно обслужване. Ще се засили контрола за наблюдение по метода „таен клиент“. Ще се търси активно мнението на потребителите, като за целта ще се популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка.

Докладът е изготвен съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване. Докладът се публикува на сайта на община Дупница.