

ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен на 16.01.2024 г. и в графичен вариант е публикуван на интернет страницата на община Сунгурларе в изпълнение на нормативните разпоредби на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл.33 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Сунгурларе.

Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в община Сунгурларе. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в общината, като основна цел е подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги.

Място на провеждане – сграда на община Сунгурларе, Център за административно обслужване /ЦАО-фронт офис/, находящ се в гр. Сунгурларе, ул. „Г.Димитров“№10.

Вътрешни средства за обратна връзка:

- кутия за подаване на предложения, коментари, похвали, оплаквания/жалби и др. с цел да бъдат взети под внимание изменящите се потребности на различните групи клиенти находящи се ЦАО на община Сунгурларе;
- попълване на анкетна карта в ЦАО на община Сунгурлар
- приемен ден на кмета и заместник-кметовете на община Сунгурларе;
- анализ на информацията и консултации от служителите - заинтересованите страни.
- предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услугите.

Средства за обратна връзка:

1 форма за попълване на сигнали, предложения, жалби и похвали в интернет страницата на общината,

2.Електронна поща: kmetsungurlare@abv.bg ; mdtsungurlare@gmail.com;

деловодство-mariana_petkova76@abv.bg

3.Електронна форма на Анкетна карта

По телефон: 05571/5703 ; 05571/5012

4.Страница на общината в социалните мрежи.

5.Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

Целева група: Потребителите/физически,юридически,институции/ на административни услуги от община Сунгурларе.

Период: 01.01.2023г. - 31.12.2023 г.

Брой предоставени административни услуги: За посочения отчетен период община Сунгурларе е предоставила на граждани и бизнес общо 5513 бр. административни услуги , от които по електронен път/ел.форма за подаване на заявление 21 бр.

Проучването , което бе извършено за посочения период е чрез попълване на анкетни карти, в което са участвали само физически лица. Регистрираните анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги са анонимни ,като за периода 01.01.2023г. - 31.12.2023 г. са 18 броя. През 2023 година е налице повишена активност от страна на гражданите в попълване на анкетни формуляри спрямо предходната година, през която броят на анкетираните лица е бил 10 .От страна на гражданите са заявени различни по характер административни услуги, като е налице удовлетвореност от предоставените услуги , информация както и компетентността на служителите.

За периода 01.01.2023г. - 31.12.2023 г. не са постъпили сигнали, молби и жалби, свързани с организацията на административното обслужване и качеството на предоставяните услуги,като затова спомага спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване а именно:

-Отношение към клиента;

-Информация за клиента;

- Комуникация с клиента-предоставяне на ясни, лесно разбираеми, пълни и точни обяснения и консултации на клиентите за процеса на предоставяне на услугите по начин, удовлетворяващ техните потребности;

- Канали за достъп до информация и услуги-•предоставяне на равен достъп до информация и услуги чрез множество различни канали, включващи телефон, поща, Интернет страница, електронна поща, и др. в зависимост от потребностите на клиентите;

Наблюденията извършени по метода „таен клиент“ през 2023 г. се прилагат периодично по телефона за проследяване предоставянето на административни услуги в община Сунгурларе.

Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани. Анкетната карта съдържа 5 въпроса и поле за препоръки за подобряване на административното обслужване.

Изводи

- малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

- потребителите ползват основно ел.поща като средство за обратна връзка, въпреки че съществува възможност за ползване и на останалите средства за обратна връзка.

- анкетните карти са попълнени само от физически лица, без представители на юридически лица и институции.

- интереса от страна на потребителите към електронните услуги като цяло е по слаб, а това означава ,че продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

-результатите от проучването показват, че гражданите дават висока оценка за дейност по административно обслужване в община Сунгурларе, за качеството на обслужването, компетентността, ефективността и работата на служителите.

През следващия отчетен период 2024г. община Сунгурларе ще продължи да подобрява нивото на административно обслужване, чрез мнението на потребителите и техните предложения.

