



# ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023 ГОДИНА

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Бяла Слатина в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 42 от Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Община Бяла Слатина.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Бяла Слатина и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване на качеството на извършваното административно обслужване, улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на професионална консултация за задължителния набор от документи, който осигурява изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

По реда на чл. 2 ал. 3 от Наредбата за административно обслужване, общинска администрация Бяла Слатина периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, анализира и предприема действия за подобряване процесите за качествено административно обслужване.

### **I. Обща информация относно административното обслужване в Община Бяла Слатина**

Административното обслужване в Общинска администрация - Бяла Слатина е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Бяла Слатина, ул. „Климент Охридски” № 60, разположен на първия етаж в сградата на Община Бяла Слатина. Центърът е достъпен за хора с увреждания. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. 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.

## **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. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“;
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:**

Основен механизъм за получаване на обратна връзка и част от системата за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Бяла Слатина е анкетната карта.

Анкетната карта е инструмент, който представлява 10 въпроса, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта в хартиен вид е достъпна за граждани в Центъра за административно обслужване, а в електронен - на официалният сайт на общината: <https://byala-slatina.bg/section-190-content.html>. В края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина.

### **1. Анкетно проучване за административното обслужване в община Бяла Слатина:**

- **Цел на изследването** - да бъде установена удовлетвореността на потребителите на услуги, консултации и въпроси от качеството на предоставянето им от страна на служителите на общинска администрация Бяла Слатина.
- **Предмет на изследването** - оценка за работата и отношението на служителите от Центъра за административно обслужване към потребителите на услуги.
- **Метод** за набиране на информация - анкетна карта.
- **Формиране на извадката** - За провеждане на проучването се използва метода „Анкетирание на мястото на получаване на услугата”, при който потребителят дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на онлайн анкета в аналогично съдържание на интернет страницата на

общината.

Анкетното проучване в Община Бяла Слатина през 2023 г. се проведе от м. януари до м. декември. За този период са попълнени общо 417 бр. анкетни карти, от които на хартиен носител – 239 бр., онлайн – 178 бр.

Резултатите от проучването показаха, че 58 % от анкетираните лица оценяват качеството на административното обслужване като „много добро“.

От услугите, предлагани от Дирекция „Местни данъци и такси“ са се възползвали най-голям брой от участващите в проучването – 37 %, следвани от дирекция „Административно и информационно обслужване“ – съответно 29 %.

На въпрос свързан с начина на предоставяне на административната услуга анкетираните дават следните отговори:

Лично от звеното за административно обслужване – 85 %;

По електронен път, на електронна поща – 10 %;

Като вътрешна куриерска пратка – 1 %;

Като вътрешна препоръчана пощенска пратка – 1 %.

Чрез лицензиран пощенски оператор – 3 %

Относно компетентността на служителите 95 % от анкетираните са дали положителен отговор.

На въпрос свързан с препоръки за подобряване на административното обслужване, най-голяма част от анкетираните – 76 са отговорили, че нямат такива, модернизация на административното обслужване са препоръчали 19 от анкетираните.

В резултат на анкетното проучване се установи, че като цяло не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им. По отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявената услуга също не се констатират отклонения.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от Община Бяла Слатина за анкетираните е положително.

## **2. 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. регулярно 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 Бяла Слатина се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

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

През 2023 г., проверките се извършиха основно по телефона от ръководството на Общината на обявения единен телефон за административно обслужване. 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.

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

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. В общината са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите, които освен че оценяват нивото на обслужване, дават своите конструктивни предложения и препоръки за развитие, оптимизиране и усъвършенстване на предоставяните услуги. Редът за регистрация на подадените сигнали, предложения, жалби и похвали и анализът като методи за получаване на обратна връзка за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Бяла Слатина.

В Общинска администрация – Бяла Слатина 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 Бяла Слатина. За изминалата година не са постъпили мнения, коментари, предложения, полезна информация, оплаквания и похвали, относно административното обслужване.

□ Рубрика „Свържете се с нас“ на официалния сайт на общината: <https://byala-slatina.bg/section-231-content.html>. За периода 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г. не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.

□ Чрез имейла на община Бяла Слатина - [bslatina@oabsl.bg](mailto:bslatina@oabsl.bg), [obst\\_bs@yahoo.com](mailto:obst_bs@yahoo.com). За отчетния период не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.

□ Чрез пощенска кутия на адрес: гр. Бяла Слатина, п.к. 3200, ул. „Климент Охридски“ № 68.

За отчетния период по всички канали не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.

#### **5. Медийни публикации**

Медийните публикации са един от важните източници на информация, чрез които може да се получи обратна връзка за нагласите, отношението на гражданите към дейността на общинската администрация и тяхната удовлетвореност от административното обслужване. В публикации в местните медии няма конкретни критични материали през 2023 г., адресирани към качеството на административното обслужване в община Бяла Слатина.

#### **6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“.**

За нуждата на гражданите е осигурена денонощна телефонна линия за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2023 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

#### **7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.**

В Община Бяла Слатина през 2023 година е осигурена възможност за осигуряване на обратна връзка с граждани и организации по въпроси, касаещи административното обслужване, в рамките на приемното време на ръководството на общината. Приемните дни на Кмета и Зам.-кметовете на Общината са в сряда от 14:00 до 16:00 часа.

#### **IV. Изводи**

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

- Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Бяла Слатина, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите. Осъщественото проучване доказва все по-високата ефективност на работа на администрацията и добрата комуникация между служители и граждани.

- И през 2023 г. се запазва тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите на гише.

През 2024 г. Община Бяла Слатина ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване достъпа и качеството на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите. Планиране на мерки за непрекъснато подобряване на административното обслужване, с фокус за решаване проблемите на гражданите и бизнеса и засилване на гражданско участие, за по-добър диалог и контрол на дейността ни, в условия на прозрачност и отчетност.

Продължаване на процесите по активно предлагане използването на електронните административни услуги ще бъдат и през следващата година акцент в усилията на ръководството на общината.

*Съгласувал:*

*Бисерка Бурдиняшка*

*Секретар на Община Бяла Слатина*

*Изготвил:*

*Радинка Коцева*

*Директор Дирекция „АИО”*