



ОБЩИНА ХАДЖИДИМОВО

гр. Хаджидимово 2933, ул. "Димо Хаджидимов" № 46, обл. Благоевград, тел 07528/8922
e-mail: obchtina_Hadjudimovo@mail.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НАПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2023г.

1. Увод

Община Хаджидимово събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Община Хаджидимово е използвала през 2023 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са:

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;

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

2.1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- ✓ Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) ипускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Онлайн анкета на интернет страницата на Община Хаджидимово.

В проучването са участвали общо 22 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация от м. януари до 31.12.2023 година, като анкетни карти са попълнени на място в общинската администрация.

Анализ от анкетното проучване

През 2023 г. са попълнени 22 броя анкетни карти на място в администрацията. Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Хаджидимово – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта. Анкетната карта е организирана с 12 въпроса, като последните два са отворени.

Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в администрацията, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването. Резултатите от направените анкети през 2023г. сочат, че от включилите се в анкетирането – 19 лица са се обърнали към Община Хаджидимово за предоставянето на конкретна административна услуга и трима от анкетиранияте – за справка/информация.

Оценявани области:

Срок на извършена желаната от вас административна услуга – 95% удовлетвореност

Отношение на служителите в администрацията – 100 % удовлетвореност

Време за заявяване на услугата: 70% са обслужени в рамките на 10 мин. 30% са обслужени в рамките на 10-20 минути.

Информацията за услугата е получена от служителите на администрацията.

10% от анкетиранияте отговарят, че биха използвали електронни услуги.

Липсват корупционни прояви от страна на служител в общинската администрация.

Предоставянето на административни услуги по електронен път не се използва.

Цената на услугите е коментирана в две от анкетите като ниска.

Често се използват услугите на общинската администрация.

Предложения – няма предложения сред анкетиранияте за подобрене в обслужването относно качеството на предоставяната информация.

Получени са и похвали относно бързото и коректно обслужване.

2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяваната административното обслужване. Потребителят може да сподели със конкретния служител, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече от едно гише в рамките на заявяване и/или получаване на една услуга, служител от „съседното“ гише може да добие впечатления за поведението/отношението на неговия колега към потребителя. Така служителите в администрацията са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в администрацията и секретаря на Общината, на които да се дискутира и

обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

През 2023 г. служителите в администрацията са отразявали през годината своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Осем служители са участвали в консултациите, като са дали обобщена оценка, като всички дават оценка 5 – напълно удовлетворен и само един дава оценка 3 – има какво да се подобри.

Бяха обсъдени и набелязани съответни предложения и мерки за подобряване на качеството на административното обслужване.

Преките впечатления на служителите в администрацията за степента за удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност, работи се при добро взаимодействие, служителите са вежливи и любезни.

Област за подобрене – не са направени предложения.

2.3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Съгласно същата разпоредба администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК.

Видно от справка в деловодната система за 2023 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

Анализ на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в администрацията.

Получени са похвали относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в администрацията.

За разлика от предложенията и сигналите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), а като синоними се използват думите: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание. Ето защо похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители.

С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно администрацията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на добрата практика и на други места.

Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител/Кодекса на труда.

2.4. Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

От направеното проучване в електронни медии, се установи, че Програма за достъп до

обществена информация Община Хаджидимово повишава своето ниво на прозрачност, но има още много работа да се свърши, за да стигне до челните места.

Препоръки – да се определи служител, който да прави такива проучвания и отразява резултатите веднъж годишно.

2.5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност в предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Община Хаджидимово е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

В посочените часове за приемно време на кмета и заместник-кмета не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

От извършените анкетни проучвания, чрез различните методи се установява следното:

- Преобладаващият брой анкетираните са частни лица и фирми,.
- Всички анкетираните посочват, че услугата се изпълнена в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация.
- 100 % от потребителите оценяват като много добро качеството на обслужване в Община Хаджидимово.
- 100 % от анкетираните посочват, че поведението на служителите в администрацията е вежливо и компетентно.
- Предпочитан начин за информиране за дейността на администрацията е чрез разяснения от служителите на администрацията.

Област за подобрене:

- обучение на служителите по административно обслужване, във връзка с измененията на нормативната уредба;
- обучение за работа с хора с увреждания;
- да се извърши преглед на информацията на интернет сайта на Община Хаджидимово относно административните услуги за пълнота, точност и яснота;
- въпросите от анкетните карти да бъдат кратки и ясни с оглед на това получената обратна връзка да е недвусмислена и точна.

Управление на удовлетвореността на потребителите.

През 2023 г. са предприети действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Община Хаджидимово.

Годишният доклад е представен на кмета на Общината и е проведена дискусия за изводите, заключенията и препоръките, дадени в него.

Изготвил:.....

Секретар на община Хаджидимово