Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2023 г. на Общинска администрация Кирково

Една от целите на Общинска администрация Кирково за 2023 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги.

Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потенциалните потребители за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Кирково е организирано чрез Центъра за административно обслужване на гражданите на принципа "едно гише", което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08:00 ч. до 17:00 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Кирково се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенски кутия за предложения и сигнали - за 2023 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;

2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Деловодството на Общинска администрация- Кирково;

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в запечатана за целта кутия. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 12 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно:

· установяване честотата на посещение;
· ниво на изчерпателност на получената информация;
· мнение за професионалната подготовка на служителите;
· ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвянето на документи;
· впечатление за отношението на служителите към потребителите на услуги;
· получаване на обобщена оценка за това, от къде най-добре се получава информация;

Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Кирково. Стремежът е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това:

– до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента;

– какво е тяхното мнения и препоръки за насоката, в която трябва да работи администрацията на община Кирково за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

Анализът на данните обхваща периода от м. януари 2023 г. до м. декември 2023 г.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо двадесет и пет потребители на услуги. На:

Първи въпрос: Вие сте?

· Частно лице – 13 отговора
· Юридическо лице- 12отговор
· Институция – 0 отговора

Втори въпрос: Колко често използвате административните услуги, предоставяни от община Кирково?

· Ежедневно/поне веднъж на ден/ - 1 отговор
· Ежемесечно/между един и три пъти в месеца/ - 4 отговора
· Повече от пет пъти в месеца – 0 отговора
· Веднъж в месеца и по-рядко – 20 отговора

Трети въпрос: Осигурен ли е за всички граждани равен достъп до информацията за административно обслужване и до административни услуги, предоставяни от Общинска администрация – Кирково?

· Да, напълно -24 отговора

· Отчасти, има група граждани, за които не е гарантиран равен достъп – 1 отговор

· Не, не е осигурен равен достъп – 0 отговора

Четвърти въпрос: Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Кирково?

· Да -23 отговора

· Не – 0 отговора

· Не мога да преценя- 2 отговора

Пети въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

· Чрез обслужващите служители/лично/ - 14 отговора

· Чрез информационните табла – 2 отговора

· Чрез интернет сайта - 5 отговора

· Др. начин – 4 отговора

Шести въпрос: Получената информация и обяснения, които дават служителите са: 24 от потребителите са отговорили, че са получили ясни и лесно разбираеми, точни и пълни обяснения от служителите, а 1(един) не е отговорил.

Седми въпрос: Считате ли, че предоставените канали за връзка с общинската администрация са достатъчни и надеждни.

· Да, напълно – 22отговора

· Отчасти – 2отговора

· Не, необходимо е да се предложат още начини за комуникация и обратна връзка – 0 отговора

1(един) от потребителите не е дал отговор на поставения въпрос.

Осми въпрос: Служителите от центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас?

15 от потребителите са отговорили вежливо и с уважение/с разбиране на проблема, 5 са отговорили с първата опция- вежливо и с уважение, а 5 са посочили трета опция – с разбиране на проблема

Девети въпрос: Посочете сроковете за изпълнение на услугата спазват ли се?

· Да- 25 отговора
· Не – 0 отговора

Десети въпрос: Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

· Да – 23 отговора
· Не – 0 отговора
2(двама) от потребителите не са дали отговор

Единадесети въпрос: Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват?

· Да – 24 отговора
· Не – 1 отговор

Дванадесети въпрос: Спазват ли служителите, ангажирани с административното обслужване определеното работно време и време за почивка?

· Да – 25 отговора
· Не – 0 отговора

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2023 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Кирково. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация през 2023 г.

И през следващата година Общинска администрация – Кирково ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и

обществеността, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

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

КМЕТ НА ОБЩИНА КИРКОВО:

ШИНАСИ СЮЛЕЙМАН