# ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2022 г.

## 1. Увод

Община Златарица 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 Златарица е използвала през 2022 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване, утвърдени на 07.07.2022 г. от Секретаря на Общината и са следните:

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) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Онлайн анкета на интернет страницата на Община Златарица.

През 2022 г. са попълнени 14 броя анкетни карти на място в ЦАО, като част от потребителите са изразили своето мнение в онлайн анкетата, а също така са извършени и 15 броя анкетни проучвания по телефона.

***Анкетно проучване по телефона.***

През 2022 г. са извършвани три анкетни проучвания по телефона за потребителите на услуга 2027„ Издаване на скици за недвижими имоти“, за потребителите на услуга 2095 „ Справки по актовите книги и издаване на заверени копия от документи относно общинска собственост“ и услуга 2396 „Издаване на удостоверение за данъчна оценка на недвижим имот и незавършено строителство“.

Анкетното проучване е насочено към целева група, заявяващи често изпълняваните административни услуги в нашата администрация, които представляват около 23% от общия брой услуги и дават добра база за оценка на удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в администрацията.

Анкетирани са 8 лица потребители на услугата 2095 „ Справки по актовите книги и издаване на заверени копия от документи относно общинска собственост“ и 7 лица, които са потребители на услуга 2027„ Издаване на скици за недвижими имоти“ и 9 лица, които са потребители на услуга 2396 „Издаване на удостоверение за данъчна оценка на недвижим имот и незавършено строителство“.

Проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО,оценката на поведението на служителите. В проучването по телефона се дадевъзможност за гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването.

Към анкетираните бяха поставяни по 6 въпроса, които са насочени към оценка на потребителите към качеството на изпълнение на услугите /бързина, качество, навременно информиране, опазване на собственост/, каналите за достъп до услугата, получава ли се съдействие при поискване на информация, услугите изпълняват ли се пообявената процедура /срок, изисквани документи, такси/, оценка за полезност и адекватност на информацията, която е публикувана и/или предоставяна от служителитев ЦАО.

Резултатите от двете анкетните проучвания по телефона отчитат *пълна* удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели при 99,7%, което потвърждава ефективността на прилаганите процедури по изпълнението на двете административни услуги, които съставляват 17% от предоставените услуги от Община Златарица за 2022 г.

***Анкетна карта в ЦАО.***

През 2022 г. са попълнени 14 броя анкетни карти на място в ЦАО.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Златарица – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Анкетната карта е организирана със 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 ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административнообслужване на гражданите.

Резултатите от направените анкети през 2022 г. сочат, че от включилите се в анкетирането са се обърнали към Община Златарица за предоставянето на конкретна административна услуга и двама от анкетираните – за справка/информация.

**Оценявани области:**

Срок на извършена желаната от вас административна услуга – 95% удовлетвореност
Отношение на служителите в ЦАО – 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 предимно от служителите на ЦАО.
90% от анкетираните отговарят, че биха използвали електронни услуги
Липсват корупционни прояви от страна на служител в общинската администрация
Предоставянето на административни услуги по електронен път се одобрява, но почти не се използва.
Цената на услугите е коментирана в две от анкетите като висока.
Често се използват услугите на общинската администрация.
Предложения - двама от анкетираните са дали предложения за подобрение 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 осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Потребителят може да сподели със служителя в Центъра или 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 тялотоили чрез лицето). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече отедно 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 ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат многополезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация и секретаря на Общината, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

През 2022 г. служителите в ЦАО и от специализираната администрация са отразявали през годината своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Двама служители от ЦАО и трима служители от специализираната администрация 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 ЦАО и от специализираната администрация 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 на ЦАО, работи се при добро взаимодействие, служителите са вежливи и любезни.

Област за подобрение – да се повиши компетентността на служителите в ЦАО по отношение на събиране на таксите, чрез провеждане на вътрешни обученияили инструкции от служителите от СА към служителите в ЦАО.

### 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 представляваттехен законен интерес, по ред, определен със закон.

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на Община Златарица е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Видно от справка в деловодната система за 2022 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

*Анализ на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в ЦАО и по телефона.*

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

За разлика от предложенията и сигналите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), а катосиноними 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 конкретнаадминистрация.

От направеното проучване в електронни медии, се установи, че Програма за достъп до обществена информация Община Златарица повишава своето ниво на прозрачност и е на сравнително добро място в класацията на общините, 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 Златарица 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 анкетирани са частни лица и фирми,.
- Всички анкетирани посочват, че услугата се изпълнена в рамките на законовиясрок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация.
- 100 % от потребителите оценяват като много добро качеството на обслужване в Община Златарица.
- 100 % от анкетираните посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.
- Предпочитан начин за информиране за дейността на администрацията е чрез разяснения от служителите на ЦАО.

*Област за подобрение:*

- 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 Златарица 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 2022 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 Златарица.

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

**Изготвил:**
Таня Лазарова – Секретар на Община Златарица

27.02.2023 г