



О Б Щ И Н А К Н Е Ж А

5835 гр. Кнежа ул. "М. Боев" 69 тел. 09132/7136 факс: 09132/7007

E-mail: obstina_kneja@abv.bg, www.kneja.acstre.com

ДОКЛАД ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА КНЕЖА ЗА 2019 г.

Във връзка с глава III, раздел II касаещ механизми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

Администрацията на Община Кнежа се ръководи при осъществяване на своята дейност от принципите на законност, откритост, координация, отговорност, достъпност, гарантиране интересите на гражданите, както и от принципите за добро управление на Стратегията за иновации и добро управление на местно ниво на Съвета на Европа. Визията ни е насочена към:

КЛИЕНТИТЕ – удовлетворяване на потребностите за получаване на административно и информационно обслужване, съгласно регламентираните изисквания за навременност, откритост, достъпност и законосъобразност;

ДЪРЖАВНИТЕ ИНСТИТУЦИИ – реализиране целите на държавната администрация за осъществяване на по-ефективно и прозрачно обслужване;

ПЕРСОНАЛЪТ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА – осигуряване на необходимия човешки ресурс, неговото мотивиране и осигуряване на добри условия на труд и перспективи за професионално развитие с цел гарантиране на високо качество на административното и информационно обслужване;

ОБЩЕСТВОТО – изграждане и поддържане на модерна и функционална инфраструктура, поддържане на високи стандарти за чиста околна среда и осигуряване на необходимите условия за постигане на по-добро качество на живот на територията на Общината.

В Община Кнежа административното обслужване се извършва чрез: Общински център за услуги и информация на гражданите, находящ се в сградата на Общинска администрация, ул. „Марин Боев” № 69, етаж I. За административното обслужване потребителите имат възможност да изразят мнение чрез попълване на Анкетни карти, да подават сигнали, жалби, мнения и предложения в поставените за целта кутии в сградата на общината, както и на обявените телефони, по електронен път на адрес obshina_kneja@abv.bg, както и чрез лицензиран пощенски оператор на адреса на Община Кнежа. С измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги ръководството на Община Кнежа си поставя следните цели:

- Да предоставяме еднакъв достъп до услуги и информация и равнопоставеност на клиентите, независимо от техния пол, раса, народност, етническа принадлежност, религия, здравословно състояние, образование, убеждения, възраст, семейно положение и всякакви други признаци;



- Обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, почтени и отговорни служители;

- Да не изискваме от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от Община Кнежа, като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

- Административното обслужване на клиентите да предоставя възможности за избор чрез различни канали и облекчаване на процедурите;

- Да предоставяме усъвършенствани и вътрешно интегрирани административни услуги и да работим съвместно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;

- Да спазваме стриктно Закона за защита на личните данни;

- Да прилагаме мерки за противодействие на възможностите за корупция;

- Да насърчим клиентите да изразяват мнение за предоставяните от нас услуги.

Измерването и анализирането бяха извършени чрез специално разработени анкетни карти, в които се включват различни въпроси, свързани с това до колко гражданите са удовлетворени от извършваните услуги в общината. Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги, да повишава качеството им и да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове.

За периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. бяха анкетирани 61 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 97.5 % удовлетвореност.

По възрастова група анкетираните могат да се разделят както следва: от 18 г. до 30 г. - 15, от 30 г. до 60 г. - 40, над 60 г.- 6. По степен на образование: с висше - 25, средно - 30, основно - 6, начално - 0, без образование - 0.

На въпроси свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата 97.5 % от анкетираните са дали положителен отговор. Най-често се срещаха отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Кнежа при служебен контакт;
- Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Кнежа;
- Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;
- Получаване на мнения за корупция в община Кнежа;



- Получаване на информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан вариант на плащане;
- Оценка на интернет страницата на Община Кнежа – навременност на публикуваната информация;
- Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път.

Резултатите от измерването показаха не само добрата оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване, а и са в помощ на ръководството за предприемане на действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги. Отчета се публикува в сайта на Община Кнежа, с цел прозрачност на дейността на администрацията.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрацията на Община Кнежа.

2. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни и много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

През 2020 г. администрацията на Община Кнежа, ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Съгласувал, /п/
Светлана Хинкина – Секретар на Община Кнежа

Изготвил, /п/
Илийка Танчева – гл.експерт

