



УТВЪРДИЛ: /П/

ИЛИЙЧО ЛАЧОВСКИ,

Кмет на Община Кнежа

ДОКЛАД
ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В ОБЩИНА КНЕЖА ЗА 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Кнежа, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Във връзка с глава III, раздел II касаят 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.

Административното обслужване в Общинска администрация - Кнежа е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Кнежа, ул. „Марин Боев“ № 69, разположен на първия етаж в сградата на Община Кнежа.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 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, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Кнежа и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция.

Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация – Кнежа използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се в сградата на Общинска администрация град Кнежа;
- Анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги;



ОБЩИНА КНЕЖА

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

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg



- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

В Общинска администрация – Кнежа се извършват няколко типа анкетни проучвания, относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета в ЦАО

През 2023 година в ЦАО са попълнени 30 (тридесет) анкетни з измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предлагани от Община Кнежа. Анкетната карта съдържа 6 въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване.

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която е анализирана и обобщена, 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;

○ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Кнежа;

Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

Въпрос 1: Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- Приветливо с поздрав – 66,7 %
- Без поздрав – 33,3 %
- Не бях забелязал – 0 %

Въпрос 2: От кое звено бяхте обслужени?

- Фронт офис – 33,3 %
- Деловодство – 0 %
- Каса данъци – 0 %
- Друго – 66,6%, като са вписани следните отговори: не уточнявам – 33,3 % и технически услуги – 33,3 %

Въпрос 3: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- Отлично – 33,3 %
- Много добро – 33,3 %
- Добро – 33,3 %
- Слабо – 0 %





ОБЩИНА КНЕЖА

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

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg



Въпрос 4: Каква е Вашата преценка за компетентността на служителите, ангажирани в процеса на административното обслужване?

- ☐ Компетентни и владеещи отлично използването на каналите за комуникация – 33,3
- ☐ Недостатъчно компетентност на някои служители – 66,7 %
- ☐ Налице са проблеми при използването на каналите за комуникация – 0 %

Въпрос 5: Как бихте оценили качеството на административното обслужване?

- ☐ Много добро – 50 %
- ☐ По-скоро добро – 0 %
- ☐ Има известни проблеми – 50%
- ☐ Има сериозни проблеми – 0 %

Въпрос 6: Кой аспект от обслужването мислите, че най-много се нуждае от подобрение?

- ☐ Отношение на служителите към клиента – 0 %
- ☐ Знания и умения на служителите – 66,7 %
- ☐ Без отговор – 33,3 %

Анкетно проучване е чрез използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва онлайн

През електронни канал за анкетни проучвания в сайта на общината през 2023 г. са постъпили 3 (три) анкети.

Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

Въпрос 1: Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- ☐ Приветливо с поздрав – 66,7 %
- ☐ Без поздрав – 33,3 %
- ☐ Не бях забелязал – 0 %

Въпрос 2: От кое звено бяхте обслужени?

- ☐ Фронт офис – 33,3 %
- ☐ Деловодство – 0 %
- ☐ Каса данъци – 0 %
- ☐ Друго – 66,6%, като са вписани следните отговори: не уточнявам – 33,3 % и технически услуги – 33,3 %

Въпрос 3: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- ☐ Отлично – 33,3 %
- ☐ Много добро – 33,3 %
- ☐ Добро – 33,3 %
- ☐ Слабо – 0 %

Въпрос 4: Каква е Вашата преценка за компетентността на служителите, ангажирани в процеса на административното обслужване?

- ☐ Компетентни и владеещи отлично използването на каналите за комуникация – 33,3





ОБЩИНА КНЕЖА

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

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg



- Недостатъчно компетентност на някои служители – 66,7 %
- Налице са проблеми при използването на каналите за комуникация – 0 %

Въпрос 5: Как бихте оценили качеството на административното обслужване? (дадени са само 2 отговора).

- Много добро – 50 %
- По-скоро добро – 0 %
- Има известни проблеми – 50%
- Има сериозни проблеми – 0 %

Въпрос 6: Кой аспект от обслужването мислите, че най-много се нуждае от подобрене?

- Отношение на служителите към клиента – 0 %
- Знания и умения на служителите – 66,7 %
- Без отговор – 33,3 %

Провеждане на консултации със служители

През 2023 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, директорите на дирекция „Обща администрация“ и „Специализирана администрация“ със секретаря на общината, както и със заместник-кметовете и кмета на общината, на които са обсъждани осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

През 2023 г., проверките се извършиха основно по телефона от секретаря на общината на обявените телефони за контакт с ЦАО. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения и пропуски.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

В Общинска администрация – Кнежа, 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, намира се на входа на ЦАО при Община Кнежа, за изминалата година не са постъпили мнения, коментари, предложения, полезна информация, оплаквания и похвали, относно административното обслужване.*

○ *Чрез имейла на община Кнежа – за периода 01.01.2023 г.-31.12.2023 г. не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.*

Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Община Кнежа непрекъснато, заявява, своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации, така че предложенията във връзка с подобряване на административното обслужване да бъдат обсъдени своевременно с всички заинтересовани и да се постигне





ОБЩИНА КНЕЖА

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

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg



максимална удовлетвореност на двете страни. Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите.

Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект

През 2023 г., приемът бе възстановен, след като временно бе преустановен, с цел осигуряване на безопасна среда и опазване здравето и на двете страни, като общината информира потребителите на административни услуги за алтернативни начини за комуникация с ръководството. Когато заболяемостта бе в ниски граници приемните часове се възобновяваха. За изминалия период не са отправени похвали или оплаквания, относно административното обслужване.

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 потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването. 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 – Кнежа. Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване. Направените изводи не налагат приемането на допълнителни мерки за подобряване дейността по предоставяне на административни услуги в община Кнежа.

И през следващата година ще се продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на официалния сайт на Община Кнежа.

Съгласувал, /П/

Светлана Хинкина – Секретар на Община Кнежа

Изготвил, /П/

Илийка Танчева – гл.експерт





ОБЩИНА КНЕЖА

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

E-mail: obstina_kneja@knezha.bg; www.knezha.bg

