



УТВЪРДИЛ:

ИЛИЙЧО ЛАЧОВСКИ

Кмет на Община Кнежа



ДОКЛАД

ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА КНЕЖА ЗА 2024 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 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.

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;





- 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 изминалата година в ЦАО са попълнени общо 21 анкети. 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 открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

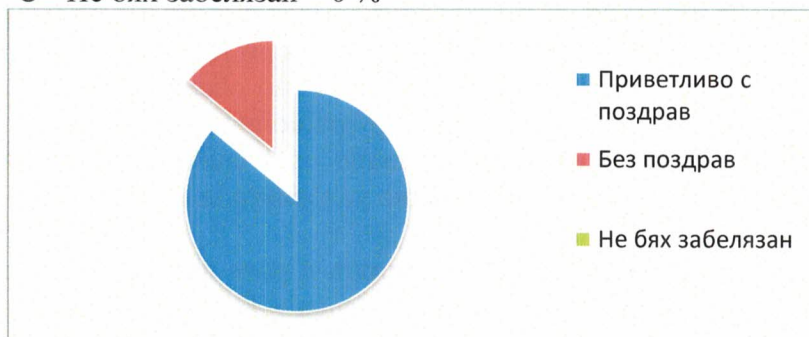
Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която е анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- 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 – 86 %
- Без поздрав – 14 %
- Не бях забелязан – 0 %



Въпрос 2: От кое звено бяхте обслужени?

- Фронт офис – 29 %
- Деловодство – 14 %
- Каса Данъци – 14 %
- Друго – 43 %



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

- Отлично – 48 %
- Много добро – 38 %
- Добро – 14 %
- 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 – 96 %
- Недостатъчна компетентност на някои служители – 4 %
- Налице са проблеми при използването на каналите за комуникация – 0 %



Въпрос 5: Как бихте оценили качеството на административното обслужване?





ОБЩИНА КНЕЖА

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

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



- Много добро – 57 %
- По-скоро добро – 43 %
- Има известни проблеми – 0 %
- Има сериозни проблеми – 0 %



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

- Отношение на служителите към клиентите – 0 %
- Знанията и уменията на служителите – 10 %
- Друго – 10 %
- Без отговор – 10 %



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

През електронни канал за анкетни проучвания в сайта на общината през 2024 г. не са постъпили анкети.

Провеждане на консултации със служители

През 2024 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, директорите на дирекции и секретаря на общината, както и със заместник-





ОБЩИНА КНЕЖА



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

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

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“ – не се прилага.

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, находяща се на входа на ЦАО в сградата на 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 01.01.2024 г.-31.12.2024 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 при използването на административните услуги. 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 максимална удовлетвореност на двете страни. Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентираните 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

Община Кнежа непрекъснато заявява своята готовност за среща и разговори с гражданите, независимо дали е в регламентираното приемно време.

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.





ОБЩИНА КНЕЖА



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

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

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 сайта на Община Кнежа.

Съгласувал,

Светлана Хинкина – Секретар на Община Кнежа

Изготвил,

Илияна Танчева – гл.експерт

