



О Б Щ И Н А В Ъ Р Б И Ц А

9870 гр. Върбица, ул. "Септемврийско въстание" № 40, тел. 05391/21-31
e-mail: obshtina@varbitsa.org; web: www.varbitsa.org

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административно обслужване за 2020 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Обществените нагласи и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация във връзка с административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат основно преосмисляне на политиките в тази област. Общинската администрация функционира заради гражданите, осигурявайки качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Община Върбица и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация – Върбица 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 ЦАО;
- 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;
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи.
- Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица.
- Повишаване качеството на предоставяните услуги.
- Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения.
- Извличане на препоръки за подобряване на обслужването от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г., се констатира следното:

1. В Кутия за жалби, сигнали и предложения - няма постъпили такива.

2. Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо 11 потребители на услуги, а именно:

1. Обслужването беше ли любезно?

А/ ДА – 11 Б/ НЕ – 0

2. В рамките на законовия срок ли беше извършена желана от Вас административна услуга?

А/ ДА – 11 Б/ НЕ – 0

3. Доволни ли сте от достъпа до услугата?

А/ ДА – 11 Б/ НЕ – 0

4. Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват?

А/ ДА – 10 Б/ НЕ – 1

5. Цената на услугата достъпна ли е за Вас?

А/ ДА – 10 Б/ НЕ – 1

6. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

А/ ДА – 11 Б/ НЕ – 0

7. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинска администрация?

А/ ДА – 9 Б/ НЕ – 2

8. Спазват ли служителите, ангажирани с административното обслужване определеното работно време и време за почивка?

А/ ДА – 11 Б/ НЕ – 0

9. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?

А/ ДА – 11 Б/ НЕ – 0

10. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?

А/ ДА – 0 Б/ НЕ – 11

11. Има ли нещо в работата на общинската администрация при предоставяне на административните услуги, което не одобрявате? Моля посочете:

Няма направени препоръки.

12. Какви препоръки бихте отправили в общинска администрация за подобряване на административните услуги?

Няма направени препоръки.

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 2021 г.

И през следващата година Общинска администрация – Върбица 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 Върбица.