



ОБЩИНА ЕЛХОВО

гр.Елхово, ул. „Търговска” №13; Тел.: 0478/88004; Факс: 88034;
e-mail: obshtina@elhovo.bg ; kmet@elhovo.bg; www.elhovo.bg



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ЕЛХОВО ПРЕЗ 2022 г.

Една от целите на Общинска администрация Елхово за 2022 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта се постига, чрез предоставяне на пълна информация на потребителите за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Елхово се извършва в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и е организирано на принципа “едно гише“. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на заявления, предложения и сигнали, без прекъсване от 08:00 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Елхово се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила. Услугите, които се предоставят са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Елхово се измерва и отчита ежегодно. Използват се различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Кутия за мнения и предложения.
2. Книга за оплаквания и похвали.
2. Анкетни карти, до които потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване на Община Елхово.
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща, чрез формата за обратна връзка на страницата на Община Елхово – www.elhovo.bg.
4. Анкетно проучване през сайта на Община Елхово – през 2022 г. беше направено такова в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. – общо 12 месеца.

Резултатите от анкетата са както следва:

Анкета

1. Ползвали ли сте услугите на общинска администрация Елхово?

Да, в качеството си на гражданин – 70 %

Да, в качеството си на представител на бизнеса – 40 %

Да, в качеството си на представител на институция – 10 %

Не – 15 %

2. Моля, отбележете целта на посещенията си?

за информация – 30 %

за услуга по Гражданска регистрация – 50 %
за услуга по Териториално селищно устройство и строителство – 40 %
за услуга по Стопанско управление, общинска собственост и екология – 45 %
за услуга по Местни данъци и такси – 70 %
за плащане – 30 %
други – 10 %

3. Как подадохте заявлението за административната услуга?

в Центъра за административно обслужване – 65 %
в кметство от община Елхово – 15 %
по пощата – 10 %
чрез интернет – електронна услуга – 20 %
по друг начин – 10 %

4. Моля, оценете обслужването по посочените критерии:

	<i>Отлично</i>	<i>Добро</i>	<i>Незадоволително</i>	<i>Лошо</i>
<i>отношение на служителите</i>	55 %	35 %	5 %	5 %
<i>желание да Ви изслушат и помогнат</i>	60 %	30 %	10 %	0 %
<i>компетентност на служителите</i>	70 %	20 %	10 %	0 %
<i>качество и обхват на получената информация</i>	80 %	10 %	5 %	5 %
<i>бързина на обслужването</i>	80 %	20 %	0 %	0 %

5. За колко време бяхте обслужен/а/?

- за 5 мин. - 30 %
- за 10 мин. - 60 %
- за 15 мин. - 10 %

6. От къде предпочитате да се информирате за детайли и/или новости в административното обслужване в община Елхово?

от официалния сайт на община Елхово – 80 %
на място – 20 %
по телефона – 5 %
от местните медии – 20 %
от социалните мрежи – 0 %
други канали – 0 %

7. Възползвали ли сте се от предлаганите електронни административни услуги в община Елхово?

да – 40 %
не – 60 %

8. Одобрявате ли този начин за заявяване на услуги?

да – 70 %
не – 30 %

9. Моля, посочете какво според Вас е необходимо да се подобри в обслужването от служителите на общинска администрация:

	<i>Не е необходимо</i>	<i>Би било добре</i>	<i>Необходимо е</i>
<i>отношението на служителите</i>	60 %	30 %	10 %
<i>желанието да Ви изслушат и помогнат</i>	60 %	25 %	15 %
<i>компетентността на служителите</i>	70 %	20 %	10 %
<i>качеството и обхвата на получената информация</i>	70 %	20 %	10 %
<i>бързината на обслужването</i>	80 %	20 %	0 %

10. Колко често посещавате община Елхово?

всеки ден – 0 %
веднъж седмично – 10 %
веднъж месечно – 40 %
веднъж на няколко месеца – 20 %
за първи път – 10 %
друга периодичност – 20 %

11. Ще сме Ви благодарни, ако споделите Вашите впечатления, наблюдения и препоръки.

Някои от отговорите:

„ Нямам препоръки“;
„ Административното обслужване е на ниво. Служителите бяха любезни и отзивчиви“;
„ Служителите трябва да бъдат малко по-компетентни“;
„Много бързо и добро обслужване“;
„Служителите предложиха да ми изпратят заявлението за издаване на удостоверение за наследници до друга община по служебен път. Това ми спести много време и разходи“.

Проучването има за цел да подобри качеството на предоставяне на административни услуги в община Елхово. Чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за тяхната удовлетвореност от административното обслужване към момента, да се разбере какви са техните мнения и препоръки за подобряване и насоката, в която трябва да работи администрацията на Община Елхово за постигане на добро обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

Анализът налага следните изводи:

От попълнените анкети може да се направи заключение, че в администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение от всеки служител. През 2022 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите, но спрямо предходни години започва да се повишава броя на електронно заявените административни услуги. Препоръката за подобряване на обслужването, изразено чрез „би било добре“ и „необходимо е“ макар и в малък брой анкетни карти показва, че е необходимо повишаване компетентността на служителите, отношението и

желанието да изслушат и помогнат, чрез провеждане на вътрешни обучения, с цел подобро качество на обслужване и прилагане на комплексно обслужване за по-голям брой услуги.

За периода няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. 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 се обновява с актуална информация.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Елхово.