



АНАЛИЗ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА МОНТАНА ЗА 2023 г.

Съобразно изискванията на Наредбата за административно обслужване /НАО/ и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Монтана, организацията, 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 от предоставяните административни услуги.

В Общината е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Монтана, които са публикувани на интернет страницата на Общината. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия анализ. Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Измерване на удовлетвореността на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Община Монтана се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 на НАО, а именно:

- ✓ Извършване на анкетни проучвания;
- ✓ Провеждане на консултации със служителите;
- ✓ Извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- ✓ Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- ✓ Анализ на медийни публикации;
- ✓ Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
- ✓ Описание на пътя на потребителя;
- ✓ Провеждане на социологически проучвания;
- ✓ Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";

- ✓ Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- ✓ Анализ на вторична информация
- ✓ E-mail адрес, на който могат да бъдат подадени сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване - konov@montana.bg
- ✓ Книга за сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване, намираща се в Центъра за административно обслужване /ЦАО/.

ПЛАНИРАНО И ПРОВЕДЕНО ПРОУЧВАНЕ ПРЕЗ 2023 Г. – ДАННИ И РЕЗУЛТАТИ

През 2023 г. в Община Монтана продължиха да се прилагат приетите нормативни изисквания, регламентирани в Наредбата за административното обслужване, насочени към цялостна реформа на стандартите за качество на административното обслужване и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Планираното и извършено проучване за 2023 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в Община Монтана. Наблюдението се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Цели на проучването:

- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му.
- ✓ Въвеждане на механизмите за обратна връзка в Община Монтана, съгласно НАО и ПМС № 246/10.04.2020 г., и изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2023 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ /АПИО/ и на отдел „Местни приходи“ /МП/.

Целеви групи за проучване: Потребители на административни услуги и служители от Община Монтана, осъществяващи дейности по административно обслужване.

1. Извършване на Анкетни проучвания. Анкетните проучвания в Община Монтана се провеждат чрез:

- ✓ Попълване на Анкета на хартиен носител на място в Центъра за административно обслужване /ЦАО/;
- ✓ в ЦАО за услуги в отдел „Местни приходи“;
- ✓ пускането на попълнените анкети става в определена и обозначена за това кутия в ЦАО, стая 102.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от Общината. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това как Община Монтана се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на Анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия за спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите за 2023 г. се планира и приложи в следните направления:

- ✓ работни срещи в отдел „Центъра за административно обслужване“ и отдел „Местни приходи“ се поставят за обсъждане получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях;

- ✓ работни срещи в специализираната администрация /отдели и дирекции/, като се набелязват дейности при констатирани пропуски;
- ✓ изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с промените в НАО и ПМС № 246/10.04.2020 г. и идентифициране на дейности за подобрене.

Постигнати резултати през 2023 г.

Стриктно спазване на утвърдените със заповед Вътрешни административни актове на Кмета на Община Монтана. Същите са публикувани на интернет страницата на Общината. През 2023 г. продължи поддържането на необходимите дейности по оборудване на звената за административно обслужване, а именно:

- удобни места за попълване и подаване на исканията за услугите;
- обособени места за сядане и писане при необходимост;
- безплатен интернет достъп на потребителите и бърза и точна информацията за услугите /устна на гишетата на ЦАО, по телефон или на ел. поща/.

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Методът през 2023 г. се прилага:

- ✓ Регулярно – по телефона от ръководителите на звената за административно обслужване в Община Монтана за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги
- ✓ При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване. През 2023 г. Секретарят на Общината, Директорът на дирекция АПМО и ръководителите на отделите за административно обслужване регулярно извършват проверки по телефона като потребители на административни услуги.

Не са констатирани неизпълнения или пропуски в административното обслужване.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Методът се прилага за:

- ✓ Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от АПК)
- ✓ Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.
- ✓ Постъпили похвали по различни канали в Общината, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги през 2023 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административното обслужване, съгласно Глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни, в попълнените Анкетни карти и в Книгата за сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване

5. Анализ на медийни публикации. Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, след прецизен подбор, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги. Методът се използва за да се:

- ✓ Реагира при необходимост веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване

- ✓ Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес във връзка с административното обслужване.

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани на административното обслужване в Община Монтана.

Въведените в Община Монтана допълнителни методи за обратна връзка като:

- ✓ Осигуряване на постоянна телефонна връзка на служителите от гишетата на ЦАО с потребителите;
- ✓ Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
- ✓ Осигуряване на приемно време за граждани и организации с Кмета на общината;
- ✓ Осигуряване на E-mail адреси на служителите от гишетата на ЦАО с потребителите, на които могат да бъдат подадени сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване;
- ✓ Специален E-mail адрес, на който могат да бъдат подадени сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване - konov@montana.bg

През 2023 г. не са регистрирани сигнали от гражданите свързани с некачествено административно обслужване.

УПРАВЛЕНИЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Анализиране на резултатите/данните от проучванията и формулиране на препоръки.

Анкетни проучвания.

Анкетното проучване в Община Монтана през 2023 г. се проведе от м. януари до м. декември. За този период са попълнени общо 85 броя Анкетни карти на хартиен носител. Разпределени по звена за административно обслужване, те са както следва:

- за услуги в Центъра за административно обслужване – 54 броя;
- за услуги в отдел „Местни приходи“ – 31 броя.

През 2023 г. бяха анкетирани 85 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 93.52 % удовлетвореност.

- По възрастова група анкетираните могат да се разделят както следва:
 - от 18 г. до 30 г. - 21 броя
 - от 30 г. до 60 г. - 49 броя
 - над 60 г. - 15 броя
- По степен на образование:
 - с висше – 43 броя
 - средно – 40 броя
 - основно – 2 броя
 - начално – 0 броя
 - без образование – 0 броя.

На въпроси свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата 96,31 % от анкетираните са дали положителен отговор.

Относно компетентността и любезното обслужване на служителите от 85-те анкетираните само 2 ма са дали отрицателен отговор. Най-често се срещаха отрицателни мнения свързани със забавените действия по отношение отсичане на дървета, което зависи от графика на ОП „Чистота“.

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 клиентите от отношението, което демонстрират служителите на общинската администрация гр. Монтана при служебен контакт;

- Впечатление върху професионалната подготовка на служителите на общинската администрация гр. Монтана;
- Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;
- Получаване на мнения за корупция в община Монтана;
- Получаване на информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявените услуги, цени на съответните услуги, предпочитан вариант на плащане;
- Оценка на интернет страницата на община Монтана – навременност на публикуваната информация;
- Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път, но в процес на организация и осъществяване на процедурите.

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.

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 Монтана.

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 2023 г. на гишета в “Центъра за административно обслужване” са подадени, регистрирани и обработени общо 30 072 броя преписки.

Предпочитаните и най-често използвани услуги от гражданите отговорили на анкетата са: 45,1% Гражданско състояние; 32,6% - Устройство на територията; 15,3% - Общинска собственост; 7 % - икономическо развитие и хуманитарни дейности.

Мнението на анкетираните по отношение работата на служителите и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като 89% са оценили работата на служителите в центъра като отлично, 9% - много добро, 2% - добро.

През следващата година администрацията на община Монтана 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 на услуги. Осъщественото проучване доказва все по-високата ефективност на работа на администрацията и добрата комуникация между служителите и потребителите на услуги в община Монтана.

Изготвил: *
Началник отдел „ЦАО”

Съгласувал: *
инж. Мариус Конов
Секретар на община Монтана

* Заличена информация на основание чл. 2 от ЗЗЛД