



## АНАЛИЗ И РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА МОНТАНА ЗА 2019 г.

Административното обслужване през 2019 г. бе на високо ниво, следвайки цели и изпълнявайки дейности, които винаги да са подчинени на ползите за потребителите:

- Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното;
- Надеждна обратна връзка;
- Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- Качество на предоставяните услуги,

т.е. осъществява се непрекъснат стремеж за предоставяне на "ПРОЗРАЧНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ", спазвайки принципите за откритост, прозрачност, диалогичност, Стандартите за административна етика и етичните правила чрез Хартата на клиента.

По отношение повишаване на общественото доверие, ограничаване на корупционния риск и създаване гаранции за прозрачност, дейностите по административното обслужване, като получаване на информация, заявяването на услугите, исканията, входяща и изходяща кореспонденция и получаването на изходните документи, са концентрирани основно в Центъра за услуги и информация на гражданите, който успешно функционира вече 16 години.

За усъвършенстване и демократизиране работата на администрацията е добрата организация за получаване на обратна връзка с потребителите и организацията по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги. В ЦУИГ са въведени следните механизми за получаване на сигнали за нарушения и обратна връзка с гражданите:

- чрез интернет страницата на общината [www.montana.bg](http://www.montana.bg);
- електронна поща и телефон на всяко деловодство;
- кутия за сигнали и предложения;
- приемни дни на КМЕТ, заместник-кметове и главен архитект;
- писмени сигнали по пощата;
- горещ телефон 096/394 203 и др.

Стремежът на всеки служител е да обслужва всички клиенти на услуги бързо, точно, компетентно, вежливо и с отговорност.

## Анкетно проучване мнението на граждани и представители на юридически лица за административното обслужване

- **Цел на изследването** – да бъде установена доминиращата нагласа сред преките потребители на услуги и консултации и въпроси, свързани с качеството на административните услуги.
- **Предмет на изследването** – оценки за работата и отношението на служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите към потребителите на услуги.
- **Метод** за набиране на информация – анкетна карта.
- **Формиране на извадката** – случаен подбор сред граждани и представители на юридически лица, ползващи услуги в Центъра за услуги и информация на гражданите на община Монтана.

По реда на чл. 2 ал. 2 от Наредбата за административно обслужване, общинска администрация Монтана периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, анализира и предприема действия за подобряване процесите за качествено административно обслужване.

През 2018 година обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация, относно административното обслужване при община Монтана, беше измерено чрез анкетни карти в 2 варианта, които включват различни въпроси, свързани с това, до колко потребителите на услуги, консултации и информация, са удовлетворени от извършваните услуги в общината.

През 2018 г. бяха анкетирани 47 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 95.49 % удовлетвореност.

- По възрастова група анкетираните могат да се разделят както следва:
  - от 18 г. до 30 г. - 10 броя
  - от 30 г. до 60 г. - 31 броя
  - над 60 г. - 6 броя
- По степен на образование:
  - с висше – 19 броя
  - средно – 23 броя
  - основно – 5 броя
  - начално – 0 броя
  - без образование – 0 броя.

На въпроси свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата 96,67 % от анкетираните са дали положителен отговор.

Относно компетентността и любезното обслужване на служителите от 47-те анкетирани само 1 е дал отрицателен отговор. Най-често се срещаха отрицателни мнения свързани с забавените действия по отношение отсичане на дървета.

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 показваха 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 2018 г. на гишета в “Центъра за услуги и информация на граждани” са подадени, регистрирани и обработени общо 26 340 броя преписки.

Предпочитаните и най-често използвани услуги от гражданите отговорили на анкетата са: 39,3% Гражданско състояние; 28,7% - Устройство на територията; 14,3% - Общинска собственост; 11% - икономическо развитие и хуманитарни дейности; а 6,7% - са ползвали услугите на касата.

Мнението на анкетираните по отношение работата на служителите и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като 92% са оценили работата на служителите в центъра като отлично, 6% - много добро, 2% - добро.

През 2019 г. 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.

Изготвил: \*  
Началник отдел „ЦУИГ”

**Съгласувал: \***  
**инж. Мариус Конов**  
**Секретар на община Монтана**

\* Заличена информация на основание чл. 2 от ЗЗЛД