

Доклад

Относно: Измерената степен на удовлетвореност на потребителите на административни услуги при Община Брезник през 2020г.

Във връзка с изискванията на чл. 24 ал.8 от Наредбата за административното обслужване / изм. Дв. Бр.9 от 2020г./ се изготвя настоящият доклад, с оглед даване публичност на информацията получена от обратната връзка с клиентите на общината.

Удоволетвореността на потребителите на услуги в Община Брезник се определя по различни начини и пътища. Едни от тях са регламентирани в Правилата за административно обслужване, други в Наредбата за административното обслужване, а понякога и в „неписаните“, но не по-малко ефективни правила на човешкото общуване.

Информацията се набира основно от:

- Анкетни проучвания, чрез изготвени от ОА бланки достъпни в ЦАО и на интернет страницата на общината /виж приложенията/;
- Наблюдения по метода таен клиент, където се наблюдава спазването на нормативните изисквания, вътрешните правила, работното време, отношението към клиентите информацията и наличността на готови образци и протоколи за устно заявяване, комплексното обслужване, пътищата за заявяване и доставяне резултата от услугата, намаляване административната тежест, достатъчност на информацията и др.
- Анализирани жалбите и сигналите и понякога написаното „между редовете“ във връзка с провалени процедури и отказани услуги;
- Проучване мнението на клиентите чрез „Форум“ на електронната страница, Фейсбук страницата на общината и чрез безплатната телефонна връзка „Зелена слушалка“;
- Набиране информация чрез провеждането на приемни дни на кмета, заместник кметовете и секретаря на общината;
- Набиране информация през самите служители и кметските наместници;
- Оценката на гражданите относно административното обслужване изразена, чрез местните медии и др.

Целта, която си поставяме като общинска администрация е:

- да подобряваме непрекъснато достъпа до административните услуги по всички възможни канали и да повишаваме качеството им и съкращаваме сроковете;
- да улесняваме гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете услуги, образците заявления, изискуемите документи, цените и начините на заплащане;

- Възможно най-добра обратна връзка, за отстраняване на бариерите;

До момента гражданите и клиентите на Община Брезник имат възможност по всяко време да изразят мнението си, чрез попълване на анкетни карти и поставянето и в предназначенията за това кутия в сградата на общинската администрация на ул. „Елена Георгиева“ 16.

Всички клиенти имат възможност да направят препоръки, предложения или изразят мнения по различни канали на достъп, като пуснат мнението /или анкетна карта/ си в специалната кутия в ЦАО, като изпратят имейл на kmet@breznik.egov.bg, като напишат във „ФОРУМ“ в страницата на общината www.breznik.info, като изпратят мнението си на адрес: 2360 Брезник ,ул. „Елена Георгиева“ №16, като се обаждат на тел. 077512076, или ползват „зелената слушалка“ на електронната страница на общината, за безплатен разговор.

Прави впечатление, че в клиентите на Община Брезник, традиционно липсва навика да изразяват мнението си, дори след изрично подканяне. Това прави трудно, да не кажем невъзможно измерването на удовлетвореността. Разбира се администрацията непрекъснато си прави самооценка на свършеното и имаме реална представа къде се намираме в предоставянето на услуги сравнено с другите общини. Фактът, че предоставяме електронно над 135 услуги, че сме сред първите общини на портала на ДАЕУ и сме осигурили всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно, говори за грижата ни към клиентите.

Центъра за административно обслужване работи без почивка за обяд и има готовност да продължи обслужването до 19 часа при наличие на клиенти.

Обобщените резултати от обратната връзка с клиентите изглеждат така:

Година	Обща удовлетвореност /%/	Обща неудовлетвореност /%/
2020	89,6	10.4

Спазването на сроковете се контролират чрез деловодната система АКСТЪР, която дава точна информация, но поради текучество на ръководните кадри в общината /директори на дирекции/, работа при намален състав заради Ковит-19, текущият контрол леко е занижен и коригиращите действия са със забавяне, което е и причината за тези 10.4% неудовлетвореност.

През 2020 година бяха актуализирани Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване в унисон с новата Наредба за административното обслужване и въвеждането на стандарти. Опитвахме се да

потърсим вариант за мотивиране на клиентите за изразяване мнението и предложения за подобряване на обслужването. Клиентите обаче бяха намалели заради извънредното положение в страната и се реализираха в по-малко около 1500 услуги.

Отчитаме като слабост липсата на постоянство при измерването на удовлетвореността на клиентите и обратната връзка с тях. Липсва пряка връзка при оценяване трудовото участие на служителите с удовлетвореността на клиентите.

„С лице към хората“, не е само заявка, а начин на работа и вярваме, че всичко е постижимо. Работим и ще работим за имиджа на Община Брезник и добруването на нейните хора! Новата 2021 година се изправя пред нас с нови предизвикателства ,като два вида избори, преброяване на населението, електронизация навсякъде, нова електронна страница на общината и надявам се - да отмине кризата и си върнем клиентите, като наваксаме загубените услуги от 2020г.

Ковит кризата, още веднъж ни показва, че услугите трябва да са максимално близко да хората и техните домове, по всички възможни канали в т.ч. и в домовете им.

Старши експерт ИТАО:/М.Петкова/

19.01.2021г.



Уважаеми клиенти,
За нас мнението Ви относно качеството на административното обслужване е от изключително значение. За да Ви бъдем полезни в максимална степен, можете да пуснете в кутията в ЦАО, да ни изпратите настоящата анкетна карта по пощата или на e-mail: kmet@breznik.egov.bg

АНКЕТНА КАРТА №1

за удовлетвореността от административното обслужване в Община Брезник

Моля оценявайте с оценка от 1 до 10

1. Удовлетвореност от качеството на услугата: оценка -
2. Удовлетвореност от цената: оценка -
3. Удовлетвореност от сроковете на изпълнение: оценка -
4. Удовлетвореност от подадената информация за услугата: оценка -
5. Удовлетвореност от коректност и вежливост на служителите при обслужване: оценка -
6. Удовлетвореност от професионализма и квалификацията на служителите: оценка -
7. Удовлетвореност от процедурата за осъществяване на комплексната услуга: оценка -
8. Удовлетвореност от начина на решаване на жалби, сигнали и предложения: оценка -
9. Оценка на корупционния риск: оценка -
10. Удовлетвореност от каналите за връзка с администрацията: оценка -
11. Моля дайте препоръки и бележки към предлаганите от нас услуги:

.....
.....

Вие сте потребител на услугата, който е:

- Гражданин на възрастгодини
- фирма
- организация
- други

Благодарим Ви за участието в анкетата



Уважаеми клиенти,

Служителите на Община Брезник се стремят всички Вие да бъдете любезно, добре и навреме обслужени. Ако желаете да изразите своето мнение по начина и качеството на обслужване, да сигнализирате за корупция на общински служители, можете да го направите като попълните картата и я поставите в определена за това кутия, намираща в Центъра за административно обслужване. Сигналите може да подавате и на тел.07751/20-76, по пощата, на e-mail: kmet@breznik.egov.bg, или във форума на сайта ни – <http://www.breznik.info>

АНКЕТНА КАРТА №2

Анкетата е анонимна и е попълнена на дата20.....г.

1. Колко често сте посещавали Общината в последните три месеца?

- над 5 пъти 2-3 пъти идвам за първи път

2. С какъв проблем дойдохте за съдействие в Общината?

.....

3. Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване?

- да не отчасти

4. По кои страни от работата на общинската администрация имате нужда от допълнителна информация?

.....

5. По кои въпроси трудно намирате информация?

.....

6. Посочете най-важните според Вас проблеми на Община Брезник, по които трябва да работи общинската администрация?

.....

.....

7. Какви препоръки бихте дали за подобряване обслужването на гражданите от страна на общинската администрация

.....

.....

8. От къде получавате информация за дейността на Общината и Общинския съвет?

- информационен бюлетин
- регионален вестник
- по телефона от общинската администрация
- кабелна телевизия

- интернет страницата на общината
- от разговори с близки
- от работещи в общинската администрация
- от общински съветници
- от друг източник
- не се интересувам

9.Упражняван ли Ви е натиск за корупция от общински служители и кога:

- да в момента отдавна не

10.знаете ли ,че предоставяме повеч,,е от 13о услуги по електронен път?

- да не

11.Имате ли притеснение относно злоупотреба с личните ви данни?

- да не

Вие сте потребител на услугата, който е:

- Гражданин на възрастгодини
- фирма
- организация
- други

Благодарим Ви за участието!

**ФОРМУЛЯР №3****за коментари, похвали и оплаквания**

Анкетата е анонимна и е попълнена на дата20.....г.

Това е:

 коментар похвала оплакване

➤ Вие сте (физическо или юридическо лице)
➤ Вие бяхте обслужени в рамките наминути
➤ Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация и ако е да, какви са впечатленията ви преди и сега?
➤ По какъв начин намерихте информация за нашата администрация?
➤ Моля дайте кратка информация относно Вашият коментар, похвала или оплакване: <i>/опишете всички основни факти/</i>
➤ Има ли създадени негативни последици във Вашата ситуация? <i>/опишете накратко/?</i>
➤ Ползвате ли електронните ни услуги и плащания?
➤ Какви са Вашите препоръки?

