



УТВЪРЖДАВАМ: /П/
ИВАН КАДЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БАНСКО

Дата: 03.02.2021г.

***ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2020Г.***

2021г.



Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Банско, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

I.Обща информация относно Административното обслужване в Община Банско

Административното обслужване в Общинска администрация - Банско е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Банско, пл. „Никола Вапцаров“ 1, разположен на първия етаж в сградата на Община Банско.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 07:30 ч. до 18:00 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.

През 2020 г. Общинска администрация - Банско предприе изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

1. Стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване;
2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;



10. Стандарт за поддържане на система “Най-често срещани въпроси и отговори” на интернет страницата на Община Банско;

11. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;

12. Стандарт за време за изчакване за обслужване;

13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;

14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри. В Общинска администрация – Банско се прилагат и допълнителни стандарти за качество на административното обслужване, както следва:

1. Стандарт за местоположение на ЦАО;

2. Стандарт за паркинг;

3. Стандарт за допълнителен вид техническо оборудване;

4. Стандарт за поддържане на профили в социалните мрежи;

5. Стандарт за достъпност в извънработно време;

6. Стандарт за онлайн комуникация;

7. Стандарт за брой на обслужващите гишета;

8. Стандарт за онлайн проверка на статуса на услугата;

9. Стандарт за проактивно информиране на потребителя за резултата от услугата;

10. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа "едно гише";

11. Стандарт за незабавно издаване на акт и/или за предоставяне на услуга;

II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания;

2. Провеждане на консултации със служителите;

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

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

5. Анализ на медийни публикации;

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“;

8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации



III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Извършване на анкетни проучвания

В общинска администрация – Банско се извършват няколко типа анкетни проучвания, относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

❖ *Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета в ЦАО;*

През изминалата година в ЦАО са попълнени общо 65 анкети. Анкетната карта съдържа 7 въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване. Шестият и седмият въпрос са с висока обществена значимост /нямащи отношение към административното обслужване/.

Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

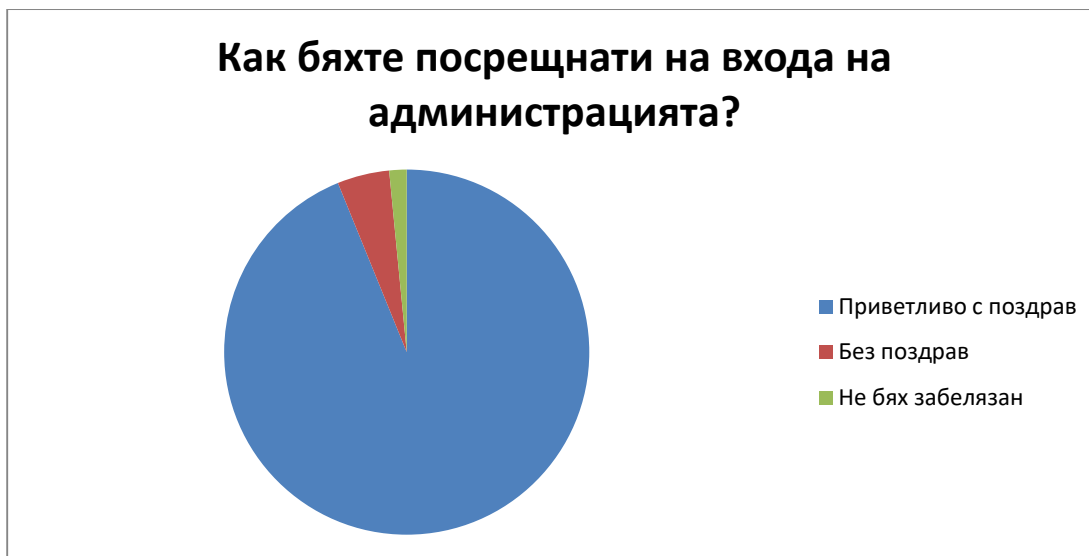
Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Банско;
- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Банско;
- ✓ Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Община Банско – като цяло и отнасящи се до административното обслужване;
- ✓ Идентифициране на демографията на потребителите на административни услуги;
- ✓ Идентифициране на обществената нагласа по отношение на разширеният достъп за срещи до ръководството на община Банско.

Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

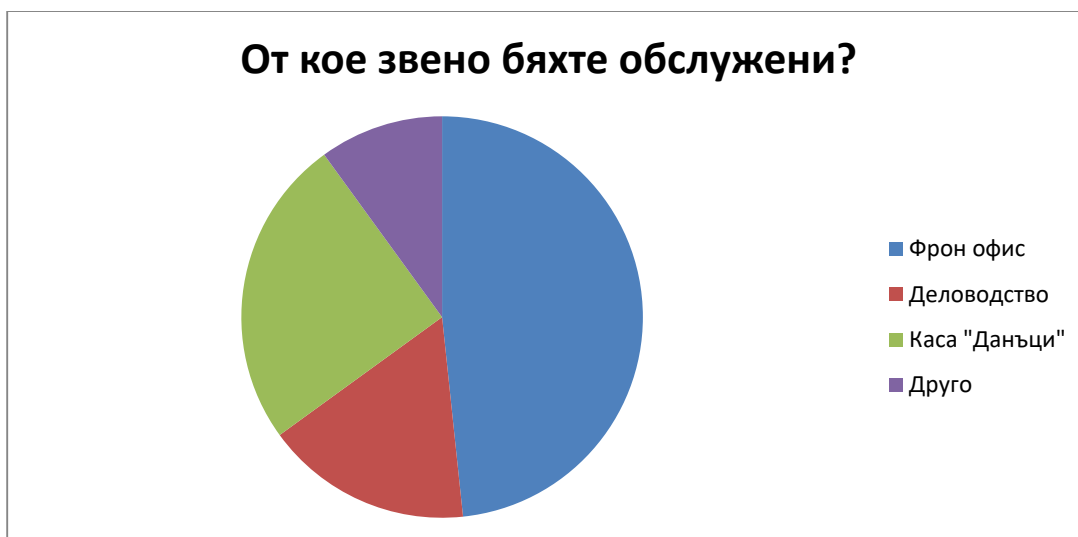
Въпрос 1: Как бяхте посрещнати на входа на администрацията?

- Приветливо с поздрав - 61 лица – 93.85%
- Без поздрав - 3 лица – 4.61%
- Не бях забелязан - 1 лица – 1.54%



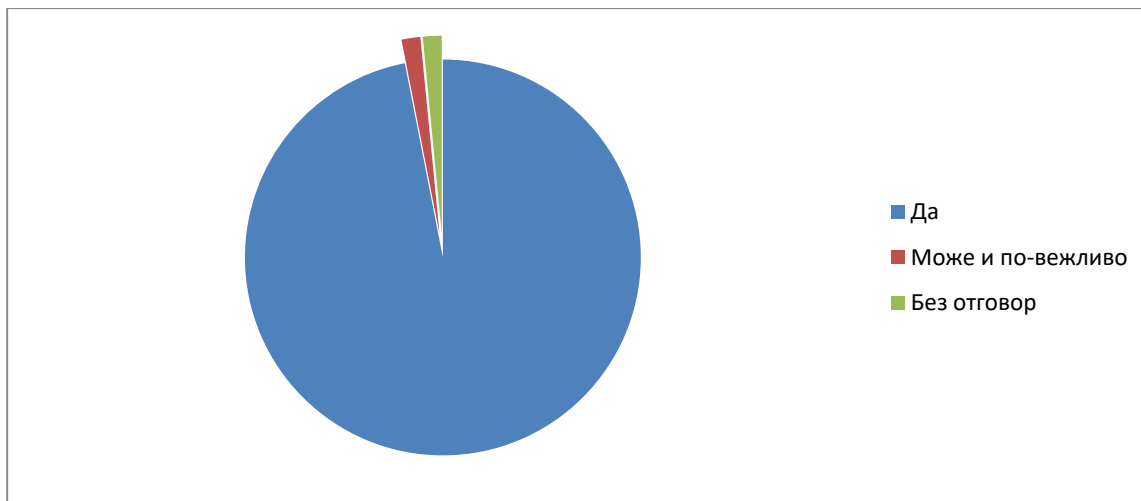
Въпрос 2:

- Фронт офис - 29 лица – 48.33%
- Деловодство - 10 лица – 16.66%
- Каса Данъци - 15 лица – 25%
- Друго – 6 лица – 10%



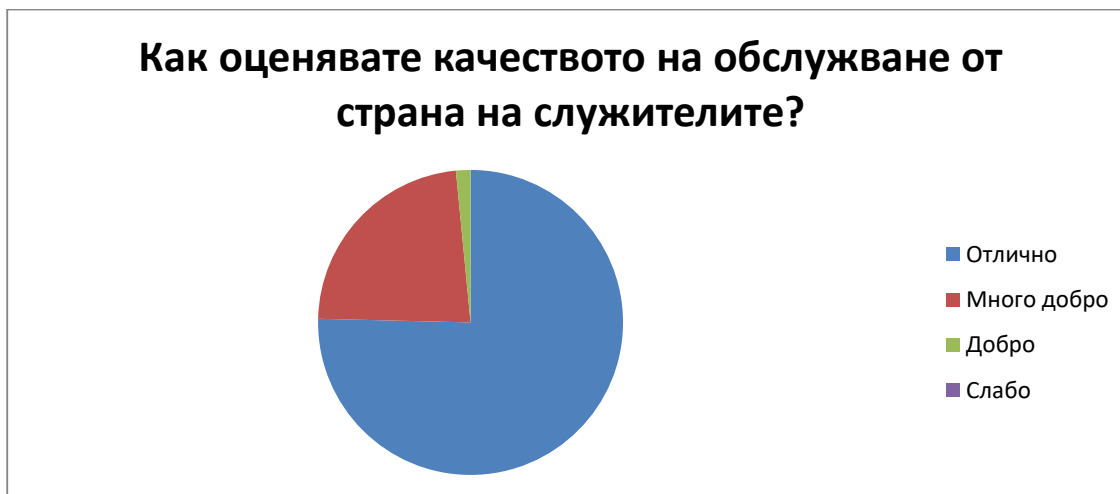
Въпрос 3:

- Да - 63 лица – 96.92%
- Може и по-вежливо - 1 лице – 1.54%
- Без отговор – 1 лице – 1.54%



Въпрос 4: Как оценявате качеството на обслужване от страна на служителите?

- Отлично - 49 лица – 75.38%
- Много добро - 15 лица – 23.08%
- Добро - 1 лица – 1.54%
- Слабо – 0 лица – 0%



Въпрос 5:

- Отношение на служителите към клиентите - 5 лица –7.69%;
- Знанията и уменията на служителите - 6 лица – 9.23%;
- Друго – 29 лица – 44.62%;
- Без отговор – 25 лица – 38.46%;



- ❖ *Анкетно проучване, чрез използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва онлайн.*

През електронни канал за анкетни проучвания в сайта на общината през 2020г. са постъпили 5 /пет/ анкети. Резултатите от анализа на попълнените онлайн анкетни карти показва, че като цяло потребителите на административни услуги са удовлетворени от обслужването, считат го за качествено, както и че услугите се предоставят компетентно, по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

2.Провеждане на консултации със служители.

През 2020 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на



община Банско, на които са обсъждани осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

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

През 2020 г., поради разпространилата се пандемия от Covid-19 и обявеното извънредно положение в страната, проверките се извършиха основно по телефона от секретаря на общината на обявените телефони за контакт с ЦАО. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения и пропуски.

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

В Общинска администрация – Банско се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

- ❖ *Пощенската кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали*, находяща се на входа на ЦАО към община Банско, за изминалата година не са постъпили мнения, коментари, предложения, полезна информация, оплаквания и похвали, относно административното обслужване.
- ❖ В *книгата за похвали и оплаквания* за отчетния период е получена една писмена похвала от потребител на административно обслужване към служители от ЦАО за бързото и точно обслужване.
- ❖ *Чрез сайта на общината Е-община/Сигнали и похвали* за периода 01.01.2020г.- 31.12.2020г. не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.
- ❖ *Чрез имейла на община Банско – obabansko@bansko.bg* за отчетния период са получени две писмени похвали от потребители на административни услуги към служители на ЦАО, за проявен висок професионализъм, компетентност и бързина при извършване на административното обслужване.



5. Медийни публикации

През 2020г. община Банско са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

Медийният анализ на публикациите за общината предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с общината.

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Община Банско непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации, така че предложенията във връзка с подобряване на административното обслужване да бъдат обсъдени своевременно с всички заинтересовани и да се постигне максимална удовлетвореност на двете страни.

Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите.

7. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“

За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2020 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

9. Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект

През 2020 г. в условията на Ковид-19, приемът в тях бе временно преустановен, с цел осигуряване на безопасна среда и опазване здравето и на двете страни, като общината информира потребителите на административни услуги за алтернативни начини за комуникация с ръководството.

Когато заболяемостта бе в ниски граници приемните часове се възобновяваха.

За изминалия период не са отправени похвали или оплаквания, относно административното обслужване.



IV. Изводи

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Банско. Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване. Направените изводи не налагат приемането на допълнителни мерки за подобряване дейността по предоставяне на административни услуги в община Банско.

И през следващата година ще се продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

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