РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Община Роман

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА УДОСВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2023 ГОДИНА

В ОБЩИНА РОМАН

Съдържание

I. ВЪВЕДЕНИЕ 2

II. ОСНОВНИ И НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ 3

III. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 5

IV. ОЦЕНКА, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ 6

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ 11

ОБЩИНА РОМАН, 2024 г

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Роман в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Община Роман предоставя над 160 административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, като по-голяма част от услугите се предоставят и по електронен път. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата, откъдето потребителите могат да достъпят през портала на Министерството на електронното управление https://egov.bg/wps/portal/egov/nachalo.

Потребители на предоставяните от Общината административни услуги са граждани и организации, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Организацията на административното обслужване е уредена с утвърдени Вътрешни правила, публикувани на интернет страницата на Общината.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО се осигурява от служители за административно обслужване, като центърът се намира на входа на администрацията.

ЦАО разполагат с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. На разположение на гражданите и бизнеса в сградите е осигурена безплатна интернет връзка (Wi-Fi). Работното време на ЦАО съвпада с работното време на администрацията, като има установен ред за почивка, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време. Въведената автоматизирана информационна система за управление на документооборота съдейства за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. Благодарение на нея се

извършват справки и се дава информация за статута и движението на преписките. Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Администрацията се стреми да предостави информация по всички налични канали за достъп. Запазва се тенденцията да се използва интернет страницата за информиране на потребителите. Информация се дава и по телефон, като общо запитване на електронен адрес roman@roman.bg, както и на място в ЦАО.

С Хартата на клиента, поставена на видно място в ЦАО и публикувана на интернет страницата, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване и начините, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, както и възможностите да подадат сигнал, предложение, протект или жалба във връзка с административното обслужване.

В администрацията се наблюдава спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване - постигане на професионализъм в работата, безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга, избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им, стремеж към търсене на законосъобразно решение на проблема на потребителя и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

Потребителите могат да използват Системата за сигурно електронно връчване (https://edelivery.egov.bg/) и електронен адрес www.roman.egov.bg, които дават възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи подписани с универсален електронен подпис.

II. ОСНОВНИ И НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Основните цели, които си поставя в областта на административното обслужване, са следните:

1. Да улесни достъпа на гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) до получаването на информация за видовете административни услуги, за

необходимите заявления по образец и регламентираните срокове и за възможността устно да заявят административна услуга чрез попълване на протокол за устно заявяване;

2. Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

3. Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

4. Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от специализираното структурно звено, работещ върху предоставянето на услугата;

5. Да се повиши удовлетвореността на гражданите и организациите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в Община Роман като институция.

2.2. Непосредствени цели в областта на административното обслужване са:

1. Да се облекчат максимално административните процедури;

2. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;

3. Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от специализираните дирекциите, извършващи административни услуги;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. Надеждна обратна връзка;

6. Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. Качество на предоставяните услуги;

8. Комплексно административно обслужване.

III. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителите, ползвали административни услуги в ЦАО е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО и обхваща периода 01.09.2023 г. – 31.12.2023 г.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

1. Методи за обратна връзка:

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

1. Извършване на анкетни проучвания;

2. Провеждане на консултации със служителите;.

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

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО: Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

Прилагането на методи една част от методите позволи изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията. Последните осигуряват обратна връзка, получена по инициатива на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги за 2023 г. е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Основните цели на проучването са:

1. Изследване организацията на административното обслужване и управлението на неговото качество.

2. административното обслужване в Общината.

3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност.

5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица.

6. Целевите групи за настоящото проучване са потребителите на административни услуги и служителите, осъществяващи дейности по административно обслужване, и е на доброволен принцип за участие.

IV. ОЦЕНКА, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Извършване на анкетни проучвания

В съответствие с измененията и допълненията на НАО и приетата от Министерския съвет Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите е разработена анкетна карта, съдържаща 4 (въпроса) въпроса, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствените цели в областта на административното обслужване. Потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите в анкетната карта, както и да правят коментари и предложения в свободен текст. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги, да изразят своето мнение.

Анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършват чрез попълване от потребителите на хартиена анкетна карта по образец на място в ЦАО, непосредствено след предоставяне на услугата. Анкетните карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място, като за поставяне на попълнените анкетни карти са осигурени специално обозначени за целта кутии, също разположени на видно място. Анкетната карта е публикувана и на интернет страницата на Общината, за свободно

изтегляне и попълване. Служителите от ЦАО насърчават гражданите да попълват анкетните карти за проучване на удовлетвореността на потребителите. Целта не е да се регистрират индивидуални лични мнения на гражданите, а да се извлече достатъчно надеждна представителна извадка, която да даде максимално точна картина за удовлетвореността и очакванията на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Роман.

През 2023 г. са попълнени общо 25 анкетни карти. Няма получени анкетни карти по Интернет, което означава, че всяка от тях е попълнена непосредствено след подаване на документи или получаване на резултата от съответната административна услуга.

2. **Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.**

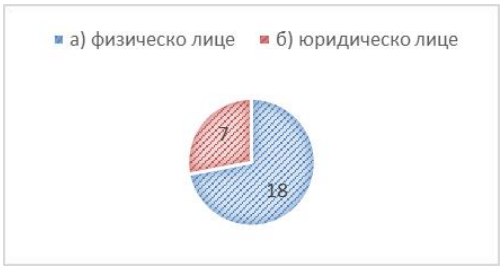
Мнение по поставените въпроси изразиха 25 граждани и потребители на административни услуги на Община Роман. Анкетната карта съдържа 3 въпроса и два въпроса, на които отговорите са свободни под формата на препоръка.

На пощенската кутия за сигнали - за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

Целева група – граждани и потребители на административни услуги на Община Роман (физически и юридически лица) в ЦАО.

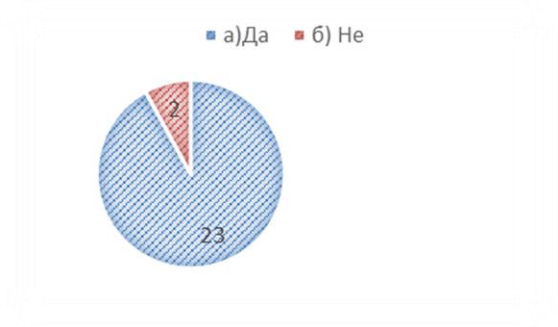
3. **Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.**

- **Въпрос № 1 – Вие сте – юридически или физическо лице?**

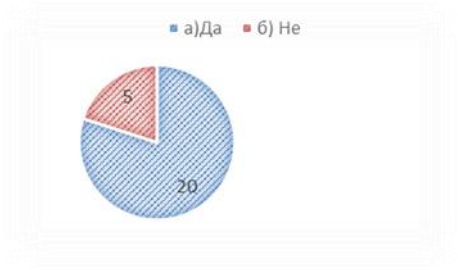


От извършеното проучване е видно, че 44 от анкетираните са посетили ЦАО в качеството си на физически лица лица 18 и едва 7 са представители на институции.

- **Въпрос № 2 – В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?**



- **Въпрос №3 – Доволен ли сте от достъпа до услугата?**



- **Въпрос №4 – Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?**

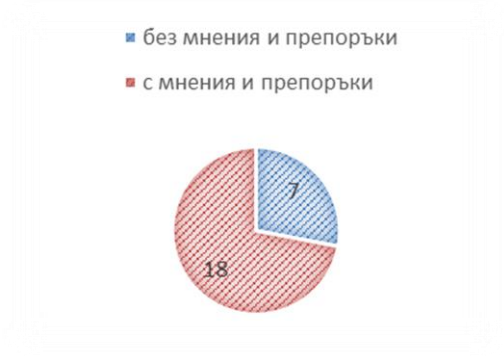


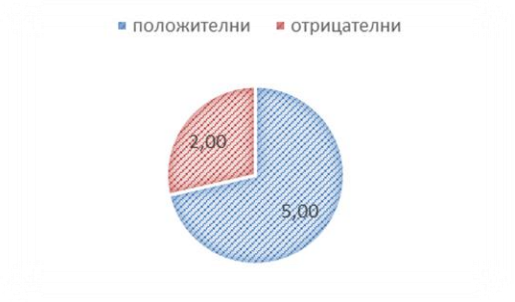
Има ли нещо в работата на администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?





Какви препоръки за работата в общинската администрация бихте отправили?





Относително малък е броя на попълнените анкетни карти (25 бр.), което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване. Преобладаващата част от оценките са отлични за предоставеното административно обслужване. Получените добри оценки не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Единодушно е положителното мнение на анкетираните за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно служителите от ЦАО. По-голямата част от анкетираните използват услугите повече от един път, което означава задълбочено познаване на организацията на административното обслужване и отговорно отношение към анкетното проучване. Като цяло не се констатира забавяне/ изчакване от страна на потребителите при обслужването им в ЦАО.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от Община Роман, за основната част от анкетираните е положително.

Необходимо е да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване. Във връзка с това, на таблото в ЦАО е поставена информация, насочваща вниманието за наличието както на хартиена, така също и на публикувана анкета на интернет страницата. Удачно е да се обмисли и разработването на интерактивна анкетна карта на измерване за удовлетвореността на потребителите от предоставеното административно обслужване, чрез уеб-базиран формуляр, публикуван на интернет страницата. По този начин че бъде предоставена още една възможност на гражданите и представителите на юридическите лица, за отчитане на тяхното мнение за предоставеното им административно обслужване.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Методът се прилага за:

1. Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, съгласно глава осма от АПК.

2. 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.

3. Постъпили похвали по различни канали в министерството, 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, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни или са отразени в попълнените анкетни карти.

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 и регулаторните режими.

Методът се използва за да се:

1. Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване.

2. Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медиен интерес, във връзка с административна услуга/регулаторен режим.

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване. Допълнително, проектите на нормативни актове, касаещи административни услуги и регулаторни режими, публикувани на страницата на общината, не показват за 2023 г. наличие на публичен интерес и обществени коментари по тях в областта на административното обслужване.

Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Необходимостта от участието на граждани и неправителствени организации в процесите на вземане на решения е изрично регламентирано не само в конституциите и законите на развитите европейски демокрации, но и в международни актове на Съвета на Европа и Европейския съюз. Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложени като един от принципите при осъществяване на дейността на администрациите в България.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване, с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички нива в структурата, всеки гражданин в рамките на работното време има възможност да изразява мнение или отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред обслужващите служители и пред избран ръководител на структурата.

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Община Роман, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса, проявяват по-скоро положително отношение към дейността на администрацията и отношението на служителите.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент анкетирани изразяват своята

удовлетвореност от отношението на служителите при установяване на личен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно изчерпателна информация, относно искана от тях административна услуга.

От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че потребителите на административни услуги не проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2023 година, може да се направи извода, че Община Роман спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Въпреки липсата на постъпили сигнали и жалби през календарната 2023 г. и отличната оценка за служителите, занимаващи се с административно обслужване, през 2024 г. Общината ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще популяризира и насърчи предоставянето на обратна връзка. Ще бъдат предприети мерки анкетната карта на интернет страницата да се попълва онлайн и автоматично да може да се изпраща. През 2024 г. Община Роман ще продължи актуализирането и усъвършенстването на интернет страницата на министерството относно предоставянето на актуална и изчерпателна информация за всички видове административни услуги.