



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и от административното обслужване в Община „Тунджа“ за 2024 година

Административното обслужване е една от основните характеристики за ефективното функциониране на администрацията, която предоставя публични услуги и успешно приложение при спазване на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на чл.24 от Наредбата за административно обслужване организациите, 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 на административни услуги.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община „Тунджа“, за периода 1 януари - 31 декември 2024 г.

Административното обслужване в Община „Тунджа“ се осъществява в:

1. „Център за административно обслужване“ (ЦАО), разположен на първия етаж в административната сграда на Община „Тунджа“ на пл. „Освобождение“ № 1 В непосредствена близост до сградата на общината има осигурен паркинг за леки автомобили, включително за хора с увреждания. В ЦАО има обособени работни места за обслужване на граждани на дирекция „Местни данъци и такси“ (ДМДТ), на дирекция „Други дейности по икономиката“- направление „Каса, наеми и заплащане на административни и технически услуги“, на отдел „Социални услуги“ и деловодство;

3. Стая № 103 на първия етаж в административната сграда на общината предоставят административни услуги от компетентностите на дирекция „Териториално устройство, строителство и екология“;

4. Стая № 306 на третия етаж в административната сграда на общината предоставят административни услуги от компетентностите на дирекция „Стопанска политика и общинска собственост“;

5. Стая № 413 на четвъртия етаж в административната сграда на общината предоставят административни услуги по гражданска регистрация от компетентностите на дирекция „Човешки ресурси и ГРАО“;

6. Администрациите на кметовете на кметства и кметските наместници в населените места на Община „Тунджа“ предоставят административни услуги по техните компетентности, съгласно националното законодателство и местната нормативна уредба. В пет от кметствата има осигурена възможност за извършване

на всички административни услуги, които предоставя и центъра за административни услуги в гр. Ямбол.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 44 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община „Тунджа“, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в Община „Тунджа“;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: contact@tundzha.bg, delovodstvo@tundzha.bg

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община „Тунджа“ - физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община „Тунджа“ /ЦАО/ и съдържат 8 затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за предоставяне на административни услуги.

На територията на общината „Тунджа“ са структурирани 39 кметства и 5 населени места, които също предоставят анкетни карти на своите потребители на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите 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.

Анкетната карта се състои от осем затворени въпроса с отговори, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители на административни услуги, които посещават общината, в т.ч. и кметствата на територията на общината.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.04.2024 г. до 30.09.2024 година.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 124 потребители на административни услуги в Общинска администрация и населените места на територията на общината. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация „Тунджа“ се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Вие сте:

Частно лице - 79 %

Бизнес потребител - 15 %

Друго 6 %

1. Колко често ползвате услугите на Общинска администрация?

Един-два пъти годишно - 27 %

Няколко пъти годишно - 58 %

Всеки месец - 1 %

Много често – 14 %

2. Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?

Да - 77 %

Не, бях препращан от служител на служител - 10 %

Не мога да преценя - 13 %

Други – няма попълнен отговор.

3. За какви услуги най-често сте посещавали Община „Тунджа“? (възможен е повече от един отговор)

Извод: Най-голям процент – 57 % от потребителите на административни услуги са тези, които заявяват от 2 до 3 услуги. 37% от потребителите заявяват по една услуга, най-вече за плащане на данъци. 6 % от потребителите заявяват четири и повече услуги.

Най-много потребители ползват услуги предоставяни по гражданско състояние, устройство на територията и социални услуги.

4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на общинските служители за бързото решаване на проблема Ви?

Да, служителят се отнесе коректно – 57 %

Да, служителят направи необходимите разяснения и ми помогна с попълването на заявлението - 37 %

Не, отношението на служителя беше пренебрежително и нелюбезно – няма попълнен отговор

Не мога да преценя - 6 %

5. **Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?**
Да - 100 %
Не (посочете закъснението и вида на услугата) – *няма попълнен отговор.*
6. **Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?**
- 6.1. **Компетентност**
Компетентни - 95 %
Има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност - 5 %
Не са компетентни – *няма попълнен отговор*
- 6.2. **Отношение към гражданите**
Вежливо - 68 %
Внимателно - 32 %
Грубо – *няма попълнен отговор*
С пренебрежение – *няма попълнен отговор*
7. **Как оценявате качеството на обслужване в Център за административно обслужване?**
Отлично - 69 %
Много добро - 31 %
Има известни проблеми – *няма попълнен отговор*
Има сериозни проблеми – *няма попълнен отговор*
8. **Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**
Достъп до информация - 48 %
Изчерпателност на предоставената информация - 28 %
Отношението на служителите към Вас – 5 %
Обстановката, в която се предоставят услуги - 11 %
Друго, моля посочете – *няма попълнен отговор – 8 %*

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община „Тунджа“ е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги в законоустановените срокове за изпълнението им. Потребители имат изисквания към пълнотата и достъпността до предоставяната информация. През 2024 година три пъти повече, спрямо 2023 потребители на административни услуги са пожелали да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община „Тунджа“.

По електронната поща на общината за анкетирания период са постъпили, разгледани и отговорено на 4 /четири/ броя сигнали, съгласно Глава осма от Административно-процесуалния кодекс.

В пощенската кутия за сигнали не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. И З В О Д И

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване. Съпоставено с резултатите от 2023 година

потребителите имат по-големи изисквания към предоставяна информация, която да бъде получавана на първото гише, без да бъдат препращани към други гишета и служители. При предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение се оценяват положително от потребителите посетили и заявили услуги в Общината.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Достъпа на точна информация и изчерпателност на предоставена такава са основните изисквания на потребителите за подобряване работата на общинската администрация в частта за административните услуги

Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община „Тунджа“.

Изготвил:

ДИМИТРИНКА ДИМИТРОВА /п/

Секретар на Община „Тунджа“