



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на
административното обслужване през 2021 г.

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента, Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Каспичан, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на клиента чрез анкетни карти достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Каспичан, с адрес: гр. Каспичан, ул. „Мадарски конник“ № 91 и публикувана онлайн анкета в сайта на общината. С цел подобряване на ефективността и ефикасността в работата на институцията от 2022г. Община Каспичан ще внедри нов модел за управление на качеството по проект "Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите" в изпълнение на партньорско споразумение с Института по публична администрация. Общата рамка за оценка - CAF в дългосрочен аспект цели „доброто управление” в публичната администрация, подпомагането на прилагането на реформи в нея и постигането на по –качествени услуги за гражданите и обществото като цяло.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното прилагане на принципите на доброто управление. Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги и е на доброволен принцип за участие.

В изпълнение на разпоредбите на Наредбата за административното обслужване в Община Каспичан цялостно са приведени в изпълнение стандартите за административно обслужване, като основно дейностите са насочени към подобряване качество на услугите и по-добро обслужване на гражданите. В изпълнение на Закона за електронното управление и Наредбата за административното обслужване, Община Каспичан, предоставя всички административни услуги по електронен път на 4 – то ниво чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги на ДАЕУ. Предприети са действия за присъединяване към RegiX регистрите с

основна цел намаляване на административната тежест при предоставянето на административни слуги на гражданите и бизнеса.

В изпълнение на нормативно установените задължения, Община Каспичан осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги с цел предприемане на навременни действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2021г., под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация – Каспичан публикувана онлайн анкета в сайта на общината. Учасниците в допитването са се включили доброволно. В настоящото проучване са участвали 34 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация, от които 24 са предпочели използването на анкетни карти от ЦАО, а 10 са се възползвали от предоставената онлайн анкета.

Анализът включва 34 анкетни карти и отчита следните резултати:

1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?

А/ ДА - 32 Б/ НЕ - 2

2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?

А/ ДА - 33 Б/ НЕ - 1

3. Обслужването беше ли любезно?

А/ ДА - 32 Б/ НЕ - 2

4. Доволен ли сте от достъпа до услугата?

А/ ДА - 33 Б/ НЕ - 1

5. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?

А/ ДА - 33 Б/ НЕ - 1

6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?

А/ ДА- 2

Б/ НЕ - 32

7. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

А/ ДА - 28

Б/ НЕ -5

БЕЗ ПОСОЧЕН ОТГОВОР - 1

8. Бихте ли се възползвали от възможността част от административните услуги да ви бъдат предоставени по електронен път?

А/ ДА - 30

Б/ НЕ – 3

БЕЗ ПОСОЧЕН ОТГОВОР - 1

9. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

А/ ДА - 28

Б/ НЕ – 4

БЕЗ ПОСОЧЕН ОТГОВОР - 2

10. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинската администрация?

А/ ДА - 14

Б/ НЕ – 18

БЕЗ ПОСОЧЕН ОТГОВОР - 2

11. Има ли нещо в работата на общинската администрация при предоставяне на административни услуги, което не одобрявате ? Моля посочете:

33 от участвалите в анкетата граждани не посочват препоръки за подобряване на работата в администрацията, един от анкетираните отбелязва, че не е спазен срока за предоставяне на заявената от него услуга .

12. Какви препоръки бихте отправили в общинската администрация за подобряване начина на предоставяне на административните услуги?

Няма направени препоръки.

Извод: През 2021 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Анализирайки резултатите по зададените въпроси включени в анкетата, се констатира обща удовлетвореност от предоставяните административни услуги, начина на обслужване на клиентите и компетентността на служителите. Увеличава се броят на анкетираните, които одобряват предоставянето на електронни административни услуги – 82%, както и на лицата, които биха се възползвали от тяхното предоставяне – 88.23%. Въпреки това броят на заявените електронни административни услуги е значително малък, а най – честата причината за това е начина на идентификация при заявяването им. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2022 г. Община Каспичан ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване.