



ОБЩИНА КОСТЕНЕЦ

2030 гр. Костенец , ул. Иван Вазов 2 тел/факс +3597142/3234;2308
e-mail: kostenetz_adm@kostenetz.com, www.kostenetz.com

ДОКЛАД

ЗА

ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - КОСТЕНЕЦ за периода 01.01.2019 г. - 31.12.2019 г.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Костенец, 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 от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Костенец се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Книга за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, намираща се в Центъра за административно обслужване;
2. Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Общинска администрация – Костенец подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Центъра за административно обслужване;
4. Раздел „Сигнали за корупция” намиращ се на интернет страницата на администрацията.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Общинска администрация – Костенец.
2. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги - кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите в Общинска администрация – Костенец административни услуги.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на административни услуги.

НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Общинска администрация – Костенец - физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, попълването на анкетна карта.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Общинска администрация – Костенец.

През периода 01.01.2019 г. - 31.12.2019 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация – Костенец са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Книга за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, намираща се в Центъра за административно обслужване - **няма мнения;**
2. Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване - **няма попълнени анкетни карти;**
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Общинска администрация – Костенец, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване - **няма постъпили;**
4. Раздел „Сигнали за корупция” намиращ се на интернет страницата на администрацията – **няма постъпили документи свързани с административното обслужване.**

Потребителите не са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване:

На потребителите на административни услуги е предоставена възможност свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят анкетна карта.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Общинска администрация – Костенец административни услуги, би дало актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Общинска администрация – Костенец, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към административното обслужване. Проведеното анкетиране в услуга на поставените цели, изпълнява важна задача - чрез актуална представа за мнението на потребителите на услуги и техните изисквания по отношение процеса по предоставяне на административни услуги да се повиши нивото на неговата ефективност и качество. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите - потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

През 2019 г. потребители на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация – Костенец не са се включили в анкетното проучване.

ИЗВОДИ:

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление, че потребителите не са изразили мнение, което означава, че не са пожелали да изразят своята позиция относно административното обслужване, осъществявано в Общинска администрация – Костенец, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. При по-голяма активност от страна на потребителите на административни услуги, ние Общинска администрация – Костенец ще имаме по ясна представа и ще положим максимални усилия за усъвършенстване на нашата работа.

НАШИТЕ ЦЕЛИ ПРЕЗ 2020 г. СА СЛЕДНИТЕ:

1. Въпреки, че потребители не са изразили мнение, анкетата и нейния принос за подобряване на дейността на Общинска администрация – Костенец ще бъде от съществено значение за нас. През 2020 г. Общинска администрация – Костенец ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги. Целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите.

2. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Общинска администрация – Костенец и Центъра за административно обслужване при служебен контакт;

3. Администрацията ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите в Общинска администрация – Костенец и на Центъра за административно обслужване, от което зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Общинска администрация – Костенец, като цяло отнасящи се до административното обслужване;

4. При заявяване на административна услуга Общинска администрация – Костенец ще подобри нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановени срокове;

5. Администрацията непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация – Костенец могат да осъществят обратна връзка чрез различните средства, които предлага администрацията:

1. Книга за мнения, коментари, похвали и оплаквания, сигнали за корупция, намираща се в Центъра за административно обслужване;

2. Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни и технически услуги за качеството на обслужване;

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Общинска администрация – Костенец подадени по пощата на адрес: гр. Костенец, ул. „Иван Вазов“ №2, факс: 07142/3234, електронна поща: kostenetz_adm@kostenetz.com или лично в Центъра за административно обслужване;

4. Раздел „Сигнали за корупция“ намираща се на интернет страницата на администрацията, на електронна поща: kostenetz_adm@kostenetz.com.

Вашето мнение е изключително важно за нас!

ЙОРДАН АНГЕЛОВ
Кмет на община Костенец

