



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 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г.

Всяка администрация поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му. Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

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 01.01.2020 г. - 31.12.2020 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 вписвания;**

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 Звеното за административно обслужване;

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 2021 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 2021г. 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.

НАШИТЕ ПРИНЦИПИ НА РАБОТА И ПРЕЗ 2021 ГОДИНА

1. Ние се ангажираме да предоставяме вежливо и качествено обслужване на всеки
2. Ние се ангажираме да предоставяме пълна информация, относно нашата дейност чрез различни комуникационни средства на всеки, който се обърне към нас
3. Всеки член на обществото има еднакъв достъп до услугите, които предоставяме
4. Всеки член на обществото може да защити правата и законните си интереси пред Общинска администрация - Костенец, свързани с нейните правомощия
5. Ние се ангажираме да отговорим на всички запитвания във възможно най-кратки срокове и в съответствие с нашите стандарти на обслужване
6. Когато Вашето искане не е от компетенцията на Общинска администрация - Костенец, ние ще Ви насочим към съответната институция
7. За да можем да предоставяме все по-качествени услуги, регулярно ще разглеждаме вашите коментари и предложения
8. В случай че не сте удовлетворени от начина на обслужване, Вие имате възможност да направите оплакване и да дадете своето предложение за усъвършенстване
9. Ние се ангажираме регулярно да анализираме получените оплаквания, предложения и коментари и да Ви уведомяваме за предприетите действия

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: /П./

КМЕТ НА ОБЩИНА КОСТЕНЕЦ

Линк към анкета: <https://forms.gle/nfouqcVGh6KncmgP9>

Линк към възможност на сайта на общината да се подаде сигнал:
<http://kostenetz.com/?q=en/node/92>