



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в община Девня през 2023 година

В изпълнение на изискванията на 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) за периода 1 януари - 29 декември 2023 г.

Административното обслужване в Общинска администрация - Девня е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Девня, бул.„Съединение“ № 78, разположен на партерния етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛ

Да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги, което е на доброволен принцип на участие.

Измерването на удовлетвореността на гражданите се ръководи от стремежа за подобряване достъпа до административни услуги, улесняване на гражданите и юридическите лица, подобряване на качеството, консултативните процеси и надеждна обратна връзка с клиентите.

II. СРЕДСТВА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА

1. Кутия за подаване на мнения, предложения, сигнали и препоръки, находяща се в ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО;
3. Приемно време на Кмета на общината, заместник кмета и главния архитект, което е оповестено публично;
4. Електронна поща на община Девня на адрес: kmet@devnia.bg
5. Онлайн форма за контакт с гражданите на интернет страницата на общината на адрес: www.devnya.bg.
6. На телефонна централа – 0519/47011.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията предвидени в Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с ПМС № 246/ 10.04.2020 година.

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 е инструмент, който се състои от шест затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност в свободен текст да бъдат посочени препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Девня. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 29.12.2023 г.

V. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

В проучването са участвали 12 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация - Девня.

Въпрос №1

В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?

ДА - 12 НЕ -0

Въпрос №2

Служителите бяха ли компетентни?

ДА - 12 НЕ-0

Въпрос №3

Доволни ли сте от достъпа до услугата?

ДА- 12 НЕ-0

Въпрос №4

Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?

ДА- 12 НЕ-0

Въпрос №5

Цената на услугата достъпна ли е за Вас?

ДА-11 НЕ-1

Въпрос №6

Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация?

ДА-7 НЕ-5

Въпрос №7

Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или неodobрявате? По този въпрос се наблюдават мнения за бързо и компетентно обслужване!

Въпрос №8

Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?

Няма препоръки.

VI. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Девня е ефективна при предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. Запазва се тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Общинска администрация - Девня.

В кутията за сигнали и на електронният адрес не са получавани сигнали, оплаквания и предложения, касаещи административното обслужване.

VII. ИЗВОДИ.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Девня.

Не са регистрирани случаи на неспазване на сроковете за административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване. Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Въпреки положителните резултати са предприети действия за подобряване на административното обслужване.

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

Изготвил:


Елка Драгулева, секретар