ОБЩИНА БАНИТЕ, ОБЛАСТ СМОЛЯН
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

Баните–п.к.4940, област Смолян, улица " Стефан Стамболов "-№ 3,
БУЛСТАТ:000614952
централа: тел.: (03025) 22 20
e-mail: banite@banite.egov.bg; Информационен сайт: www.banite.egov.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги през 2021 год.

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.

Една от целите на Общинска администрация Баните за 2021 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги, отговаряща на стратегическата цел: "Облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип "едно гише" от Концепция за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа "едно гише". Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потенциалните потребители за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Баните е организирано в Центра за административно обслужване, което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08:00 ч. до 12:00 часа и от 13:00 ч. до 17:00 ч., а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Баните се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване.Услугите, които се предоставят от Общинска администрация-Баните са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенска кутия за предложения и сигнали - за 2021 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;

2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване на Общинска администрация - Баните;

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в запечатана за целта кутия. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 16 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно:

- установяване честотата на посещение;
- ниво на изчерпателност на получената информация;
- мнение за професионалната подготовка на служителите;
- ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвянето на документи;
- впечатление за отношението на служителите към потребителите на услуги;
- получаване на обобщена оценка за това, от къде най-добре се получава информация;

Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация-Баните. Стремежът е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това:
– до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента;

– какво е тяхното мнения и препоръки за насоката, в която трябва да работи администрацията на община Баните за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

Анализът на данните обхваща периода от м. януари 2021 г. до м. декември 2021 г. Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо дванадесет потребители на услуги. На:

Първи въпрос: Колко пъти посетихте Общинска администрация Баните през последния месец?

- Нито веднъж - 0 отговора
- Между един и три пъти в месеца - 11 отговора
- Между четири и шест пъти – 0 отговора
- Повече – 1 отговора

Втори въпрос: Каква административна услуга ползвахте?

- Техническа - 3 отговора
- Гражданско състояние - 3 отговора
- Местни данъци и такси – 5 отговора
- Екология – 0 отговора
- Друго – 1 отговор

Трети въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

- Чрез обслужващите служители/лично/ - 11 отговора
- Чрез информационните табла – 0 отговора
- Чрез интернет сайта – 1 отговор
- Друг начин – 0 отговор

1 (един) от потребителите е дал отговори, които са комбинация от две възможни опции, а именно:

- Чрез обслужващите служители/лично/
- Чрез интернет сайта

Четвърти въпрос: Колко време Ви отне да заявите исканата услуга?

- Веднага – 7 отговора
- Между 5 и 10 минути – 4 отговора
- Между 10 и 30 минути – 0 отговора
- Повече от 30 минути – 1 отговор

Пети въпрос: Помогнаха ли Ви служителит при попълването и подаването на документите?

- Да – 11 отговора
- По-скора ДА – 1 отговор
- По-скоро НЕ – 0 отговора
- Не – 0 отговора
- Не мога да преценя - 0 отговора

Шести въпрос: Какво е отношението на служителте, които ви обслужват?

- Вежливо - 11 отговора
- Формално и нелюбезно – 1 отговора
- Грубо – 0 отговора

Седми въпрос: Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- Да - 10 отговора
- Не – 1 отговор
- Не мога да преценя - 1 отговор1

Осми въпрос: Получихте ли необходимата Ви услуга?

- Да - 12 отговора
- Не – 0 отговор
- В момента се изпълнява - 0 отговора

Девети въпрос: Смятате ли, че платената от Вас такс е адекватна на услугата, която получихте?

- Да- 10 отговора
- По-скоро ДА – 2 отговора
- По-скоро НЕ - 0 отговора
- НЕ – 0 отговор
- Не мога да преценя - 0 отговора

Десети въпрос: Посочените сроковете за изпълнение на услугата спазват ли се?

- Да- 10 отговора
- По-скоро ДА – 1 отговор
- По-скоро НЕ - 1 отговор
- НЕ – 0 отговора
- Не мога да преценя - 0 отговора

Единадесети въпрос: Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

- ДА – 9 отговора
- По-скоро ДА - 1 отговора
- По-скоро НЕ – 2 отговора

Дванадесети въпрос: Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в община Баните?

Няма изразени препоръки от потребителите

Тринадесети въпрос: На колко години сте?

- От 18 до 25 – 0 отговора
- От 26 до 35 – 2 отговора
- От 36 до 50 - 7 отговора
- Над 50 – 3 отговора

Четиринадсети въпрос: Какво завършено образование имате?

- Нямам – 0 отговора
- Начално – 0 отговора
- Основно - 0 отговора
- Средно– 9 отговора
- Висше – 3 отговора
- Друго – 0 отговора

Петнадесети въпрос: Живеете ли на територията на община Баните?

- Да – 9 отговора
- Не – 3 отговора

Шестнадесети въпрос: Вие ползвате услугата като?

- Физическо лице – 9 отговора
- Юридическо лице - 3 отговора

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител.Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2021 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Баните. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация през 2022г.

И през следващата година Общинска администрация – Баните ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

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