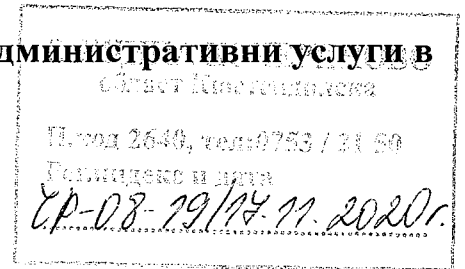


ОТЧЕТ

Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Кочериново



Със Заповед № РД 01-05-422/15.10.2020 г. на кмета на община Кочериново е утвърдена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Кочериново, която заменя предходно съществуващата система, с оглед наличието на актуализирана Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите..

Във връзка с въведената система, през 2020 г. е проведено измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги чрез анонимна анкетна карта, попълнена от граждани, ползващи услугата в общинския център и кметствата на територията на общината.

Анкетните карти са оставени за свободно ползване и попълване в Центъра за услуги и информация за гражданите и са раздадени на кметове/кметски заместници на населените за попълване от ползватели на услуги.

Анкетата съдържа 11 въпроса.

От тях за оценка се вземат предвид 8 въпроса – от първи до осми.

Въпроси от 9 до 11 са включени с цел създаване на мнение и представа сред администрацията относно честотата и характера на ползваните услуги и възможността да се изрази мнение и препоръка.

Образецът на анкетна карта е както следва:

АНКЕТНА КАРТА

Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги

ОБЩИНА КОЧЕРИНОВО

Образец №1

Моля оградете верния според Вас отговор или напишете с текст вашите впечатления.
Където се изисква посочване на отговор от 1 до 4 -
най-високото качество се оценява с единица, а най-ниското – с четири.

ВИЕ СТЕ?

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ

Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ или НПО

В/ ИНСТИТУЦИЯ

ВЪЗРАСТ

ОБРАЗОВАНИЕ.....

I. Обслужването на клиентите в един Център за административно обслужване улеснява ли Ви при контакта с администрацията?

1. НАПЪЛНО

2. ПОЧТИ НАПЪЛНО

3. ЧАСТИЧНО

4. НЕ

II. Според Вас приемлив ли е срока за извършване на желаната от вас административна услуга?

1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ ПРИЕМЛИВ 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

III. Обслужващият персонал компетентно ли ви разясни поставените въпроси ?

1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

IV. Обслужването беше ли любезно?

1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

V. Имало ли е грешки в получени от Вас документи по повод заявена услуга.

1. НИКОГА 2. МНОГО РЯДКО 3. ЧЕСТО 4. МНОГО ЧЕСТО

При отговор ДА, моля посочете какви

грешки.....

VI. Удобно ли е за Вас работното време на Центъра за административно обслужване ?

1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

VII. Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служител в местната администрация?

1. НИКОГА 2. РЯДКО 3. В ОТДЕЛНИ СЛУЧАЙ 4. ЧЕСТО

При отговор 2,3 или 4, посочете услугата, за която се отнася вашия

отговор.....

VIII. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

IX. Смятате ли да се възползвате от ползването на услуги, оказвани по електронен път?

А/ ДА Б/ НЕ

X. Кои услуги ползвате най-често?

А/ по гражданско състояние

Б/ по кадастър, строителство и регулация

В/ свързани с имоти общинска собственост

Г/ относно местни данъци и такси

Д/ други

XI. Кое не Ви допада в работата на администрацията и считате че е полезно да се промени ?

.....
.....
.....

Дата:.....

До 14.11.2020 г. са постъпили общо 35 броя попълнени анкетни карти.

Отговор на въпроси № 1,2,3,4,5,6,7,8 се оценява както следва:

Отговор 1 - 10 точки; отговор 2 - 7 точки; отговор 3- 4 точки отговор 4- 0
точки

Общия брой максимални точки е 80

Финалната оценка е както следва:

- при събрани под 25 точки /или под 31%/ се смята, че потребителите са
неудовлетворени.

- при събрани от 26 точки /или 32%/ до 40 точки /или 50%/ се смята, че потребителите са слабо удовлетворени;
- при събрани над 40 точки /или над 50%/до 60 точки /или 75%/се смята, че потребителите са доволни;
- при събрани над 61 точки /или над 76%/се смята, че потребителите са удовлетворени.

Резултатите от анкетата показват следното:

I. Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- 80 точки - 21 броя – удовлетворени
- 77 точки – 4 броя– удовлетворени
- 74 точки – 4 броя– удовлетворени
- 71 точки – 2 броя– удовлетворени
- 70 точки – 2 броя– удовлетворени
- 65 точки – 1 брой– удовлетворени
- 59 точки – 1 брой– доволни

Забележка: Трима потребители не са отговорили на по един въпрос, което е сметено за 0 точки на съответния въпрос

Общият брой събрани точки е 2700 при максимални 2800.

Средния събран брой точки е 77, а изразено в проценти – 96%, което е основание да се счита, че потребителите на административни услуги в община Кочериново са удовлетворени.

II. Относно мнения, становища и препоръки:

1. Като най-често ползвани услуги са посочени както следва:
/ някой потребители са посочили повече от един брой услуга/
 - по гражданско състояние – 9 бр.
 - по кадастър, строителство и регулация- 6 бр.
 - свързани с имоти общинска собственост – 8 бр.
 - относно местни данъци и такси – 22 бр.
 - други – 7 бр.
2. Относно въпросът „Одобрявате ли предоставянето в бъдеще на административни услуги по електронен път и смятате ли да се възползвате от тази възможност?
 - С „НЕ” са отговорили 6 бр.
 - С „ДА” са отговорили 29 бр.
 - Без мнение – 0 бр.
3. Относно въпроса „Кое не Ви допада в работата на администрацията и считате, че трябва да се промени ?” , не са посочени отговори.
4. Трима потребители са изразили становище, че служителите са компетентни, любезни и отзивчиви, че работят в екип и са лоялни, както и че оказват съдействие при попълване на документи

- В останалите анкетни карти не са попълвани впечатления.

III. Относно други методи за извършване на проучвания;

1. Провеждане на консултации със служителите;

В съответствие с тази точка са проведени консултации с пет броя служители, които контактуват най-често в съответствие с длъжностните си характеристики с потребители на административни услуги.

- Старши специалист – “ГРАОН”
- Главен експерт - “Общинска собственост и кадастър”
- Старши специалисти – “Кадастър и регулация”
- Специалист “Местни данъци и такси”
- Деловодител

При извършените консултации служителите, заемащи изброените длъжности, са изразили следните становища:

- липсват пречки за осъществяване на административното обслужване съгласно нормативните изисквания;
- проблеми възникват само тогава, когато потребители настояват да им бъде оказана услуга, за която не са налични правни основания, или те не притежават изискуемите документи съгласно нормативните актове.
- В бъдеще е необходимо да се изгради система за оказване на административни услуги чрез електронен портал. Причината е в желанието на потребителите да получат по-изчерпателна информация във връзка с услугата, необходимите документи и друг специфичен вид информация.

2. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

Към настоящия момент е проведено едно изследване, съгласно което клиентът е изразил становище, че срокът за извършване на услугата е напълно приемлив, обслужването е любезно и компетентно, липсват каквито и да е корупционни или други несъвместими с доброто име на администрацията практики. Изразено е становище относно частична удовлетвореност относно работното време на администрацията.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През разглеждания период липсват сигнали, предложения, жалби или похвали, отнасящи се конкретно за административното обслужване.

Повечето сигнали или жалби са свързани със спорове между съседи от различно естество /материално, по ЗУТ, по регулационни планове, заради недобросъвестност и др./ Те не засягат процеса на административно обслужване и са разглеждани по съответния ред, предвиден в нормативната уредба. Налице са единични случаи на невъзможност да бъде извършена услуга, свързана с издаване на удостоверения за наследници на лица, починали преди въвеждане на електронна база данни „Население”, понеже за тях липсват каквито и да е данни в системата, в локална база данни и в хартиените регистри по гражданско състояние, съхранявани в общината и кметствата. Подалите заявления също не са в състояние да попълнят минимума реквизити на заявлението-образец, изисквани съгласно нормативната уредба. Заявителите са уведомявани своевременно за съществуващите проблеми и възможности за отстраняването им.

4. Анализ на медийни публикации

В разглеждания период липсват данни за медийни публикации в национални или регионални медии, които да засягат административното обслужване.

Обработка на данните от анкетата:

Комисия в състав:

Р. Георгиева – секретар на община Кочериново

С. Банчев – Директор Дирекция „Специализирана администрация” ...

А. Михалкова – специалист МДТ ...

Заличена информация*

Регламент/ЕС/2016/679

✓ /