ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СТРАЛДЖА

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2022г

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

Съгласно 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) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Стралджа за периода 1 януари - 31 декември 2022г.

Административното обслужване в Общинска администрация Стралджа е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за услуги и информация (ЦУИ) с адрес: гр. Стралджа, ул. „Хемус” № 12, разположен на партера на сградата на Община Стралджа. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 32 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Стралджа, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- кутия за жалби, сигнали и предложения, поставена в ЦУИ;
- възможност за попълване на анкета за мнения, сигнали за корупция в общинска администрация на разположение в ЦУИ;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: obshtina@straldzha.bg

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Стралджа- физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за услуги и информация в Община Стралджа и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦУИ при техните посещения за издаване на административни услуги.

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 пет затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и един отворен въпрос, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Стралджа. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за услуги и информация.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 23.12.2022г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 32 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Стралджа се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос №1

Заявената от Вас административна услуга беше ли извършена в законовия срок? — *ДА - 32* *НЕ - 0*

Въпрос №2

Служителите бяха ли компетентни? — *ДА - 32* *НЕ-0*

Въпрос №3

Доволни ли сте от достъпа до услугата? — *ДА- 32* *НЕ-0*

Въпрос №4

Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване? — *ДА- 32* *НЕ-0*

Въпрос №5

Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация? — *ДА-23* *НЕ-9*

Въпрос №6

Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?

По отношение на препоръките, няма отправени такива.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Стралджа е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Стралджа.

В пощенска кутия за сигнали през 2022г. не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. И З В О Д И.

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 Стралджа.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за услуги и информация се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

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

Изготвил: Р. Стойкова
Секретар на Община Стралджа