ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ СТРАЛДЖА

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2024г

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Стралджа, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите и обхваща периода от 01 януари до 31.12.2024г.

I. Обща информация относно Административното обслужване в община Стралджа

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.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08.00 ч. до 17:00 часа, 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.

Организацията на административното обслужване и документооборота се извършват, съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване и Инструкция за деловодната дейност. Сроковете и таксите/цените за административните услуги са определени в Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на територията на община Стралджа.

Обратната връзка може да се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6.провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

За Община Стралджа методите за обратна връзка са описани по-долу

II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

1. Извършване на анкетни проучвания
В Общинска администрация – Стралджа се извършват няколко типа анкетни проучвания,относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

- Анкетно проучване, чрез попълване на хартиена анкета в ЦУИ;
През изминалата година в ЦУИ са попълнени общо 12 анкети. Анкетната карта съдържа малко на брой, кратки и ясни въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването й, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване.
Резюмирайки въпросите в анкетните карти, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.
Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:
- установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Стралджа;
- впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Стралджа;
- оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на общината – като цяло и отнасящи се до административното обслужване;

Въпрос №1
Лесно ли се намира информация за услугите, предоставяни от община Стралджа?
ДА - 12 НЕ – 0

Въпрос №2

По какъв начин получихте информация за предоставяните услуги

От обслужващите служители: 7 чрез интернет сайт 5

Въпрос №3
Служителите бяха ли компетентни?
ДА- 12 НЕ-0

Въпрос №4
Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?
ДА- 12 НЕ-0

Въпрос №5
Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?
ДА-12 НЕ-0

Въпрос №6
Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?
По отношение на препоръките, няма отправени такива.

2.Провеждане на консултации със служители.

През 2024 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦУИ, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на община Стралджа, на които са обсъждани осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.
През 2024 г., проверките се извършиха основно по телефона от секретаря и зам.-кмет на общината на обявените телефони за контакт с ЦУИ. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦУИ спазват стандартите за идентификация при водене на телефонни разговори.Не са установени съществени отклонения и пропуски.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби .
В центъра за услуги и информация е поставена кутия за жалби, сигнали и предложения. За изминалата година не са постъпили предложения и сигнали, освен една похвала от гражданин, удовлетворен от обслужването на служителите.За отчетния период няма постъпили жалби и оплаквания.

5. Медийни публикации
През 2024 г. община Стралджа е провеждала многобройни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността й, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.
Медийният анализ на публикациите за общината предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с Общината.

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи
Община Стралджа непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняването на клиентите на администрацията. Практика е при провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и

браншови организации да бъде засегната и обсъдена темата свързана с административното обслужване.
Общината непрекъснато е в пряк контакт с държавни институции,целящо намаляване на административната тежест за потребителите на административни услуги.

7. Приемно време на кмета и заместник-кметовете

През 2024 г. приемното време на кмета на общината се осъществява всеки първи четвъртък на месеца от 14,00 до 16,30 ч., като записването е възможно в сградата на общинска администрация или на тел.04761/ 69-17;
През 2024 г. приемното време на зам.-кметовете на общината се осъществява всеки трети и четвърти четвъртък на месеца от 14,00 до 16,30 ч., като записването е възможно в сградата на общинска администрация или на тел.04761/ 69-17.

V. Изводи

От изложеното до тук може да се направи извода, че потребителите, участвали в проучването са доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрацията на община Стралджа.

През 2025 г. администрацията на община Стралджа ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Изготвил: Роска Стойкова
Секретар на Община Стралджа