



ОБЩИНА СЛИВО ПОЛЕ

7060 гр.Сливо поле, пл."Демокрация" № 1, тел.: 08131-2795, факс: 08131-2876, ЕИК 000530657, e-mail: slivopole@slivopole.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Община Сливо поле през 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Сливо поле в изпълнение на нормативната разпоредба на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО). Целта на доклада е да се обобщи информацията относно мнението на потребителите на административни услуги в Община Сливо поле и да се определи тяхната представа за качеството на извършването административно обслужване и удовлетвореността им от предоставяните услуги. На база на получените резултати и направените изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. за реализиране на поставената цел са използвани следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от НАО:

- I. Извършване на анкетни проучвания;
- II. Извършване на консултации със служителите;
- III. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

I. Община Сливо поле е осигурила възможност за изразяване на мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка, която целогодишно е на разположение на потребителите. Анкетната карта може да бъде подавана на хартиен носител, като формулярът е достъпен на място в сградите на общинска администрация на адрес: пл. „Демокрация“ № 1 гр. Сливо поле и сградата на „Местни данъци и такси“, както и на сайта на общината. При неудовлетвореност на анкетираните са анализират отговорите, за да се идентифицират причините и подобри качеството на предоставяна на услугите.

За 2023 г. попълнените анкетни карти са 52 бр. За отчетния период не се констатира забавяне или изчакване от страна на потребителите при обслужването им.

II. Провеждане на консултации със служителите – този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2023 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани

впечатленията им от получените в прекия контакт с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи може да се направи извод, че в Община Сливо поле се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

III. Извършване на проверки по метода „таен клиент“ – този метод представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи да каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на дадени предоставяни услуги. През 2023 г. метода „таен клиент“ не се приложи в общинската администрация.

IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали – методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. През 2023 г. са постъпили няколко похвали за работата на служителите и не са постъпвали жалби.

С оглед повишаване качеството на обслужване на гражданите, бизнеса и неправителствените организации функционира „Център за административно обслужване“. Прилагат се задължителните стандарти за административно обслужване. Въведен е непрекъсваем режим на работа на ЦАО.

Анализ на резултатите от проучванията.

- През 2023 г. община Сливо поле продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на обслужването на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Извод от измерената степен на удовлетвореността.

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Сливо поле, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Община Сливо поле през 2024 г.:

- Да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване;

- Да се оцени ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите;

- Да се организират обучения за всички служители осъществяващи административно обслужване на гражданите в Община Сливо поле с цел подобряване комуникацията с клиентите на административни услуги.

Докладът е изготвен на 21.02.2024 год. на базата на попълнените анкетни карти.