

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2024 Г.

Административното обслужване в Община Венец се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Венец са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. При извършването на оценката на удовлетвореността Община Венец създава, поддържа и развива различни канали за обратна връзка с потребителите чрез: извършване на анкетни проучвания; провеждане на консултации със служителите; извършване на наблюдения по метода "таен клиент"; анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

Община Венец проучва и измерва удовлетвореността на потребителите и в резултат на получената, анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

През изминалата 2024 г. в Центъра за административно обслужване са попълнени общо 12 /дванадесет/ анкетни карти, които съдържат шест въпроса, като седмият въпрос е текстови и представлява препоръки за подобряване на административното обслужване.

Анкетните карти са напълно анонимни, въпросите са формулирани кратко и ясно, както и възможните отговори в нея.

След извършения анализ, резултатите са следните:

Достъп до информация

Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Венец?

- да -12
- не - 0
- не мога да преценя - 0

По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

- чрез обслужващите служители/лично/ - 10
- чрез информационните табла - 0
- чрез интернет сайта - 2
- по друг начин -0

II. Качество на информацията

Получената информация и обяснения, които дават служителите са:

- ясни и лесно разбираеми да 10 не

- точни да 2 не
- пълни да 0 не

III. Отношение на служителите

Служителите от Център за административно обслужване на гражданите са се отнесли към Вас:

- вежливо и с уважение да -10 не
- формално и нелюбезно да -0 не
- с разбиране на проблема да -2 не

IV. Качество на обслужването

Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

- да -12
- не - 0

Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- да-12
- не- 0

Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?

- да - 12
- не- 0

V. Корупционни практики

Според Вас има ли прояви на корупция в общината?

- да – 0-
- не -12

Кое според Вас създава условия за корупция ?

- усложнени процедури при подаване на документи
- създаването на формални пречки от страна на служители
- друго мнение/моля

посочете/.....

VI. Приоритети за подобрения

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

- достъп до информация;
- качество на предоставяната информация;
- отношение на служителите към клиента;
- качество на обслужването;
- борба с корупцията.

Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Венец - По отношение на препоръките, няма отправени такива.

На базата на получената информация са формулирани постиженията и проблемите, които дават насока за бъдещата работа на ръководството и администрацията в Община Венец за подобряване на административното обслужване според задължителни стандарти за качество на административното обслужване. Административното обслужване е ключов показател за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите за добро управление.

Наблюденията по метода „таен клиент“ през 2024 г. се прилагат периодично по телефона за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги и не са констатирани пропуски. Провеждани са консултации и срещи между ръководството, кметовете на кметства и служителите отговорни за административното обслужване. Консултациите имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка, както за нивото на предоставяните административни услуги, така и за актуалните въпроси вълнуващи потребителите.

Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. В кутията за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения. Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Община Венец ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на услугите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

Може да се направи изводът, че общинска администрация – Венец работи качествено, стреми се да усъвършенства процесите свързани с предоставянето на административни услуги, модернизира се и работи в интерес на потребителите.

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