



ОБЩИНА КРУШАРИ ОБЛАСТ ДОБРИЧ

9410, с. Крушари, тел : 05771/2024, факс 05771/ 2136,

E-mail krushari@krushari.bg ; site: www.krushari.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КРУШАРИ ЗА 2023Г.

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 Крушари, за периода 1 януари - 31 декември 2023г.

Административното обслужване в Община Крушари се осъществява чрез Звено за административно обслужване /ЗАО/ в сградата на Общината и е разположено на партерния етаж на административната сграда на адрес: ул. "9-ти септември", №3-А, както и в кметствата и кметските наместничества на територията на Община Крушари. Обозначено с указателни табели на български и английски език. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

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.

Община Крушари създава, поддържа и развива различни форми за обратна връзка с гражданите:

1. кутия за мнения, сигнали и предложения за административно обслужване в сградата на общината – първият етаж;
2. кутия за жалби и сигнали срещу корупция и за предложения в сградата на общината – първият етаж.
3. Интернет услуга Free Call - чрез интернет страницата на Община Крушари www.krushari.bg
4. Приемни дни на Кмет и заместник-кметове, секретар и главен архитект.

II. НАСОЧЕНОСТ

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

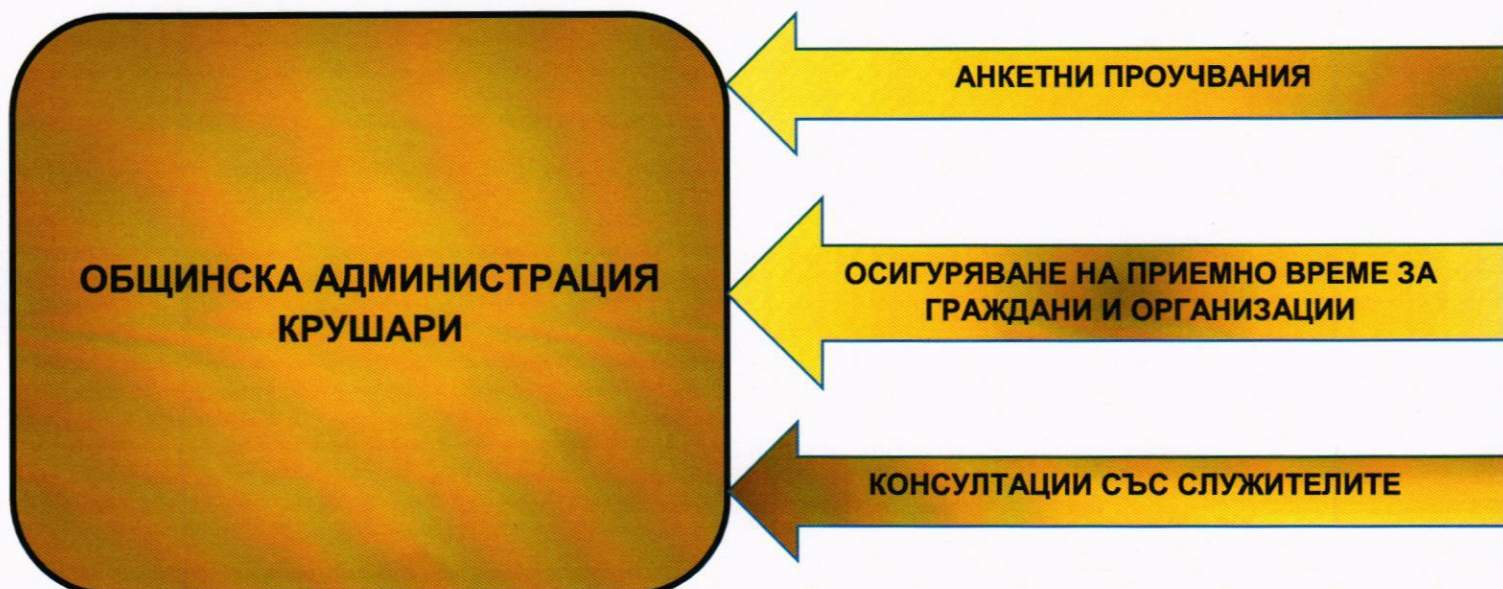
Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Крушари /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите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

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Крушари общината създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Обратната връзка се осъществява чрез анкетна карта за качеството на административното обслужване. Целта на анкетното проучване е установяване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията. Настоящият анализ се базира на подадените анонимни анкетни карти в ЗАО на община Крушари.

За провеждане на проучването се използва метода "Анкетирание на мястото на получаване на услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта. Те са анонимни и се попълват на доброволен принцип.

Обратна връзка, получена по инициатива на Община Крушари за изследване на различни елементи на удовлетвореност



Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЗАО). През 2023 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЗАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на общината, на които са обсъждани общественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 23.12.2023г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

Проучването обхваща попълнени и обработени общо 20 броя анкетни карти по образец при консултиране на граждани, юридически лица и институции на хартиен носител, електронни такива не са постъпили. Анкетата съдържа 10 въпроса и бе предоставяна на гражданите в продължение на цялата 2023г.

Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори.

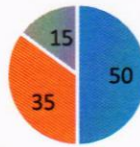
При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Крушари се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Проучването обхваща попълнени и обработени общо 20 броя анкетни карти по образец при консултиране на граждани, юридически лица и институции на хартиен носител, електронни такива не са постъпили. Анкетата съдържа 10 въпроса и бе предоставяна на гражданите в продължение на цялата 2023 г.

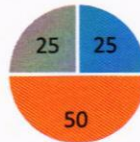


РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА:



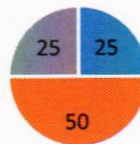
■ ЗЕМЕДЕЛИЕ ■ ПЕНСИОНЕР ■ БЕЗРАБОТЕН

ВЪЗРАСТ:



■ ДО 30Г. ■ ОТ 30Г. ДО 50Г. ■ НАД 60Г.

ОБРАЗОВАНИЕ:



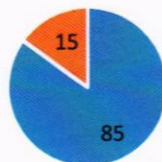
■ ОСНОВНО ■ СРЕДНО ■ ВИСШЕ

1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?



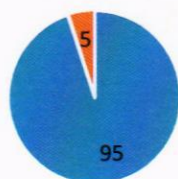
■ ДА ■ НЕ

2. Обслужването беше ли любезно?



■ ДА ■ НЕ

3. При възникване на въпрос или неяснота беше ли ви разяснено какво да правите?



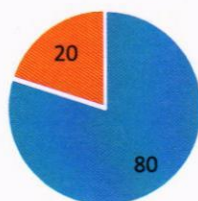
■ ДА ■ НЕ

4. Беше ли услугата предоставена без грешка?



■ ДА ■ НЕ

5. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?



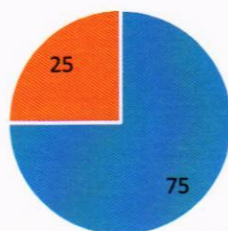
■ ДА ■ НЕ

6. Писмената и устната реч беше ли разбираема за вас /например без сложни термини и думи/?



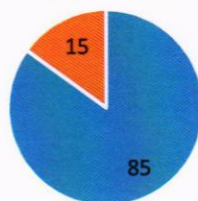
■ ДА ■ НЕ

7. Удобно ли е за вас работното време на администрацията?



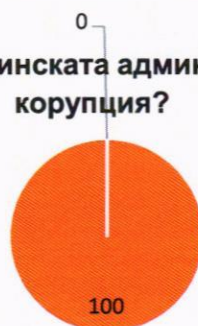
■ ДА ■ НЕ

8. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинската администрация?



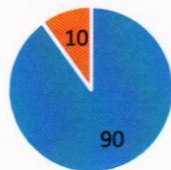
■ ДА ■ НЕ

9. Смятате ли, че в общинската администрация съществува корупция?



■ ДА ■ НЕ

10. Според Вас представя ли се ясна, точна и пълна информация за услугите, които извършва община Крушари (интернет страница, информационно табло, служители)?



■ ДА ■ НЕ

Направеният анализ дава възможност на общинска администрация, както да открие своите силни и слаби страни по отношение на административното обслужване, така и да прецени необходимостта от предприемане на действия с цел подобряване на работните процеси в интерес на повишаване удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Община Крушари предоставя възможности за извършване на електронни административни услуги, но интересът към тях е много слаб. Резултатите от направения анализ сочат, че потребителите на административни услуги са удовлетворени от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите, но трябва да се работи в насока по дадените от тях препоръки. Все още личният контакт със служителя при заявяването и получаването на услуги е най – предпочитания метод за обслужване. Запазва се тенденцията на хората мислещи, че няма прояви на корупция в община Крушари. В общината има утвърдена Инstrukция за приемане и разглеждане на сигнали за корупция в общинска администрация Крушари. Всеки потребител има възможност при наличие на подобен сигнал да сезира Кмета на общината, чрез различни канали за достъп: чрез кутия за мнения, сигнали и жалби, чрез подаване на жалби в деловодството, чрез интернет портала на администрацията, поща, телефон. В Общината има сформирана комисия, ежеседмично проверяваща за наличие или липса на сигнали и уведомява Кмета на общината, ако има постъпили такива, като Кмета стартира процедура по разглеждане на сигнали и жалби.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Община Крушари, чрез своето лице – Звено за административно обслужване ще продължава да работи усилено в посока ползвателите на услуги да се чувстват комфортно, удовлетворени и спокойни при посещението на място, както и при указване на експертна помощ, при търсене на информация и подаване на услуги по електронен път.

VIII. ИЗВОДИ

Подобряването на административното обслужване като стратегическа цел на административната реформа придобива все по-отчетливи измерения в действията, които Общината предприема, за да повиши качеството на предлаганите услуги. Извършва се сравняване с най-добрите постижения и заимстване на положителния опит. Създаване на благоприятна работна среда, която насърчава креативността на служителите.

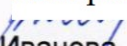
Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Крушари.

През 2024 г. Община Крушари ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължим да работим за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Заличено обстоятелство
във връзка със ЗЗЛД

Съгласувал: 
Юлия Стойкова, Секретар на Община Крушари

Заличено обстоятелство
във връзка със ЗЗЛД

Изготвил: 
Веселина Иванова, Директор на дирекция АПИОФБ

Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и от административното обслужване в община Крушари за 2023г. се предостави на Илхан Мюстеджеб, Кмет на Община Крушари на 05.01.2024г.

Заличено обстоятелство във връзка
със ЗЗЛД

Утвърдил:

Илхан Мюстеджеб, Кмет на Община Крушари

