О Б Щ И Н А Д О С П А Т
4831, гр. Доспат, обл. Смолян
ул. „Кап. Петко Войвода" № 3
Тел.: 03045/23 10, факс: 03045/ 23 12

MUNICIPALITY OF DOSPAT
4831, Dospat, Smolian Region
3 „Kap. Petko Voivoda" Str.
Phone: 03045/23 10, Fax: 03045/ 23 12

Web: www.dospat.bg, e-mail: obshtina.dospat@dospat.egov.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД 2021 г.
за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Доспат

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява, чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Една от целите на Общинска администрация Доспат за 2021 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта се постига, чрез предоставяне на пълна информация на потребителите за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Доспат е организирано на принципа "едно гише", което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Доспат се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Доспат са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Използват се различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенска кутия за предложения и сигнали - за 2021 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията.

2. Анкетни карти, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване на Общинска администрация Доспат – не са попълвани.

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща, чрез формата за обратна връзка на страницата на Община Доспат – www.dospat.bg допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги: няма постъпили такива.

4. Анкетно проучване през сайта на Община Доспат и социалните мрежи – през 2021 г. беше направено такова в периода 01.02.2021 г. – 31.01.2022 г. – общо 12 месеца. Резултатите от анкетата са както следва:

Анкета: „ Как оценявате нивото на административно обслужване в Община Доспат”

Първи въпрос – Вие посещавате общинска администрация в качеството си на?

Отговори:

Гражданин – 65 (65%);

Представител на бизнеса – 12 (13%);

Представител на институция – 18 (20%).

Втори въпрос – За какви услуги най-често посещавате Община Доспат?

Отговори:

Относно извършване на стопанска дейност (за търговска, транспортна и друг вид) – 11(13%)

По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 18 (21%);

Относно отдаване под наем на жилищен/нежилищен имот – 4 (4%);

Относно местни данъци и такси – 30 (36%);

Относно услуги свързани с гражданска регистрация – 4 (4%);

Друг вид услуга – 16 (19%).

Като за някои от горе посочените услуги има посочен вид:

„ Издаване на скица за имот” ;

„ Сигнал” ;

„ Заплащане на данъци” ;

„ Счетоводна услуга” ;

„ Оформяне и изготвяне на документи свързани с организацията на дейността на Детска Градина „ Зора” с. Цръчна” ;

„ Административни услуги” ;

„ Служебни документи” ;

„ Изготвяне на счетоводни документи” ;

„ Служебно” ;

„ Свързани с административната дейност на директор на детска градина”.

Трети въпрос – Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване?

Отговори:

Любезно и отзивчиво – 58 (67%);

По – скоро добро – 13 (15%);

По – скоро неуважително – 15 (17%).

Четвърти въпрос - Служителите от ЦАО съдействаха ли Ви при попълване на документите?

Отговори:

Да – 63 (74%);

Не – 22 (25%).

Пети въпрос – Смятате ли, че служителите на Община Доспат са професионално добре подготвени?

Отговори:

Да – 58 (67%);

Не – 23 (26%);

Не мога да преценя – 5 (5%).

Шести въпрос - Лесно ли открихте информация относно исканата от Вас административна услуга?
Отговори:
Да – 58 (68%);
Не – 22 (25%);
Не мога да преценя – 5 (5%).

Седми въпрос - Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?
Отговори:
Да – 52 (61%);
Не – 21 (25%);
Не съвсем – 11 (13%);

Осми въпрос - Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?
Отговори:
Да – 62 (73%);
Не – 22 (26%).
Посочете закъснението и вида на услугата:
„За едно удостоверение, които е платено за да се изкара бърза поръчка за един ден беше издадено след 7 дни".

Девети въпрос - Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?
Отговори:
Много добро – 54 (64%);
Има известни проблеми – 13 (15%);
Има сериозни проблеми – 17 (20%).

Десети въпрос – Вашето посещение в ЦАО отне ли Ви повече от 20 минути?
Отговори:
Да – 26 (30%);
Не – 59 (69%).

Единадесети въпрос – Времетраенето на административното обслужване в ЦАО беше оптимално за Вас?
Отговори:
Да – 58 (68%);
Не – 20 (23%);
Не съвсем – 7 (8%).

Дванадесети въпрос – Кой аспект от обслужването смятате, че най – много се нуждае от
подобрение?
Отговори:
Достъп до информация – 22 (27%);

Количество на предоставена информация – 15 (18%);
Отношението на служителите към Вас – 13 (16%);
Обстановката, в която се предоставят услуги – 6 (7%);
По отношение на цената на услугата – 8 (9%);
Друго – 17 (20%).
Посочени аспекти:
„ Всички аспекти от обслужването са на ниво към момента”.
„ Във липсата на информация към гражданите”.

Тринадесети въпрос – Какви мнения и препоръки, свързани с административното обслужване бихте отправили?
Някои от отговорите:
„ Нямам препоръки”;
„ Административното обслужване е на ниво, което не налага отправянето на препоръки към момента”;
„ Много добре…”;
„ Нямам препоръки”;
„ Служителите трябва да бъдат любезни и мили със обслужването на своите клиенти”;
„ По – малко информация на книжен носител и повече в електронен вариант”.

Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Доспат. Стремежът е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това:
– до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента;
– какво е тяхното мнения и препоръки за насоката, в която трябва да работи администрацията на Община Доспат за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

От попълнените анкети може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2021 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред Центъра за административно обслужване. Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед

качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация.

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