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 2020 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 2020 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.

Използвани са 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 2020 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;

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща, чрез формата за обратна връзка на страницата на Община Доспат – www.dospat.bg или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетните карти и да ги постави в кутия, намираща се в Центъра за административно обслужване. Картите са напълно анонимни и не дават възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Първата Анкетната карта съдържа 4 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно:

Първата анкета: „За удовлетвореността на гражданите от административното обслужване“ включва 4 въпроса.

Първи въпрос - Ползвали ли сте услугите на ЦАО?

От 9 анкетирани - 8 отговорят положително;

Втори въпрос - С какъв проблем и на кое работно място дойдохте за съдействие: гражданите са искали различни видове удостоверения, скици, плащани са такси за съставяне на актове, търсили са информация по различни въпроси и др.

Трети въпрос – Какво е вашето мнение за работата на общинските служители, обслужващи посетените от Вас работни места?:

С отлично мнение са останали - 6 анкетирани граждани;

С много добро мнение – 2;

С добро - 1 ;

Трети въпрос с три подвъпроса:

Служителите са вежливи и приветливи - отговорили: 9 - да; 0- не и 0 – отчасти;

Служителите са компетентни, обясняват точно и ясно - отговорили: 9 - да; 0 – отчасти;

Обслужването е ефективно, сроковете се спазват - отговорили: 9 - да; 0 – отчасти;

Четвъртият въпрос е за даване на препоръки за подобряване на обслужването в ЦАО, повечето нямат препоръки.

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.

Втората анкета: „Превенция и противодействие на корупцията и степента на прозрачност и достъп до информация“ включва 18 въпроса и са анкетирани 5 граждани.

Първи въпрос - Има ли корупция в общината - отговорили: 0 отговарят – да; 5 отговарят - не; 0 отговарят, че не могат да преценят или нямат мнение;

Втори въпрос - Дали присъства темата за корупция в ежедневния живот на хората -

отговарят: 4 - да; не - 1;

Трети въпрос - От къде получават хората информация за корупционни практики - личен опит - 0; разговори с близки - 0; медии - 4; не получавам - 1; не ме интересува- 0.

Четвърти въпрос - До колко е сериозен проблемът с корупцията - от първостепенна важност - 3; един от най-важните -1; има и по-важни проблеми - 1; не е проблем - 0; не мога да преценя - 0.

Пети въпрос – кое благоприятства развитието на корупцията - тук анкетираните са отговорили така: поради лошото законодателсто - 0; 0 – прекалено голяма автономност на администрацията; 0 - ниското заплащане на служителите; 2- поради лоши икономически условия; 1 – културните особености на българското общество; 2 – не могат да преценят;

Шести въпрос - с какво се свързва корупцията в общината - отговора е – 0 са отговорили с искане и предлагане на подкуп за услугата; 1 предлагане/получаване на подаръци, близки отношения между служители и граждани - 2; заплащане на административна услуга - 1, а останалите 1 не могат да преценят.

Седми въпрос - как да се ограничи корупцията - 1 бих усъвършенствал законодателството; 0- бих въвел курсове за антикорупционно обучение, въвеждане на строги наказания за уличените - 4; 0 - не могат да преценят;

Осми въпрос - какви да са наказанията - преобладаващият отговор е освобождаване от работа – 4; публично порицание - 1; парична глоба - 0, нямам мнение - 0.

Степен на прозрачност и достъп до информация

А1 въпрос - Запознати ли сте с основните дейности и предлаганите услуги? Отговор – да - 4; имам най-обща представа - 1; не, не съм запознат -0

А2 въпрос - от къде получавате информация за работата в общината? Отговорили - от информационните табла - 1; от служителите - 2; от сайта на общината – 2; всеки сам си търси информация - 0.

А3 въпрос- има ли възможност гражданите да изразяват недоволството си - отговор – има система за подаване на жалби - 5; не съм чувал за съществуването на подобни механизми – 0 и няма такава система - 0.

А4 въпрос- След подаване на жалба дали ще се промени нещо: да, ще се вземат предвид забележките ми и ще бъдат подложени на обсъждане - 3; да ще стане по-лошо за мен в отношенията ми с администрацията - 0, нищо няма да се промени - 2;

А5 въпрос - Даване оценка на работата на общинска администрация - отлична – условията напълно покриват изискванията ми - 2; лоша – необходима е цялостна реорганизация на работата –0; добра – може да се подобрят някои аспекти от дейността - 3;

А6 въпрос - Присъства ли темата за корупция в разговори с познати - да, споделяме си случки и коментираме дочути истории – 0; да, има много вицове за корумпирани служители – 1; не коментираме подобни теми - 4;

А7 въпрос - Основният източник за информация за корупция- медии - 2; частни разговори - 2; не съм чул за корупция - 1.

А8 въпрос - Ще сигнализирате ли за корупция – да - 4; не - 0; не ми се е случвало - 1;

А9 въпрос - Бихте ли предложили пари за услуга – да - 2; не –2; Не знам. Не ми се е случвало до сега - 1;

А10 въпрос - Ако участвате пряко в корупционна схема бихте ли сигнализирали – да - 4; не – 0; Не знам. Не ми се е случвало до сега -1;

От постъпилите анкетни карти 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 2020 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.