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 2022 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 2022 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 2022 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;

2. Анкетни карти, до които 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.

4. Пъпълване на он-лайн анкета за административното обслужване в Община Доспат „ За удовлетвореността на гражданите от административното обслужване“ включва 24 въпроса.

Първи въпрос: Колко често използвате услугите на общинска администрация?

Ежегодно: 8(27%);
Ежемесечно: 9 (31%);
Ежеседмично: 3 (10%);
Ежедневно: 9 (31%).

Моля, опишете с коментар информацията, която искате да предоставите.

Услугите са добре структурирани, а служителите са много учтиви.
Документация свързана с ДГ.
Административна.

Втори въпрос: От какъв вид услуга се възползвате най-често?

Услуга от отдел „Финанси, счетоводство, местни данъци и такси и човешки ресурси“: 10 (34%)
Услуга от отдел „Административно-правно и информационно обслужване“: 4(13%)
Услуга от отдел „Общинска собственост и устройство на територията“: 2 (6%)
Услуга от отдел „Образование, култура и социални дейности“: 7(24%)
Услуга от отдел "Икономика, екология и селско стопанство": 1(3%)
Услуга от отдел "Европейски програми и обществени поръчки": 2(6%)
Услуга от отдел "Туризъм, спорт и младежки дейности": 1(3%)
Други услуги: 2 (6%)

Моля опишете с коментар услугите, които използвате.

Чистота;
Услуга от европейски програми;
Финансово-счетоводни услуги;
Консултативни

Трети въпрос: Как подадохте заявлението за административната услуга?

На място с искане/заявление: 28 (96%);
По пощата: 0 (0%);
Чрез интернет - електронна услуга: 1 (3%);
По друг начин: 0(0%).

Четвърти въпрос: По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес: 0 (0%);
Като вътрешна препоръчана пощенска пратка: 2 (6%);
Като вътрешна куриерска пратка Като международна препоръчана пощенска пратка: 1(3%);
Лично от Центъра за административно обслужване:18 (62%);
Лично от Центъра за административно обслужване: 3 (10%);
Друг начин: 5 (17%).

Моля, в коментар да опишете как получихте услугата.
Лично от Центъра за административно обслужване;
На електронна поща или на място;
Не я предоставиха.

Пети въпрос: Как бихте оценили обслужването?
Отлично: 18 (62%);
Много добро: 6 (20%);
Добро: 0 (0%);
Задоволително: 3 (10%);
По-скоро лошо: 1(3%);
Друго: 1 (3%).
Моля опишете с коментар Вашата оценка за нивото на обслужването.
Отлично;
Отлична;
Не всички служители са на необходимото ниво на експертност.

Шести въпрос: Данъците и таксите, които плащате отговарят ли на очакванията Ви?
ДА:19(65%);
НЕ:10(34%).
Моля, опишете Вашите очаквания в коментар.
Плащам данък в пълен размер за сграда която се води още в строеж;
Такса смет е направо смешна, без пари;
ДА;
Коректност и колегиалност.

Седми въпрос: Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставяни от община Доспат?
Един път: 1(3%);
Два пъти: 1(3%);
Често:14(48%);
Много често: 10 (34%);
Друго: 3(10%).
Моля опишете с коментар колко често сте се възползвали от услугите на Община Доспат.
Много често;
Ежемесечно или по-често.

Осми въпрос: Кои места за административно обслужване сте посещавали?
Център за административно обслужване: 23 (79%);
Кметствата в Община Доспат: 6 (20%).

Девети въпрос: В каква степен получавате нужната Ви информация?
Напълно: 23(79%);
От части: 4(13%);
Не получавам информация:2(6%).
Моля опишете с коментар как бихте искали да получавате нужната Ви информация.
Чрез имейл;
На място или на електронна поща.

Десети въпрос: Налага ли се да посещавате служители от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?
Да винаги: 7(24%);
Често: 12(41%);
Рядко: 5(17%);
Никога: 5(17%);
В коя област (посочете вида на услугата):0(0%).
Моля в коментар да опишете защо Ви се е наложило да посещавате определени служители.
За осъществяване дейността на ДГ.
Техническа служба служебно.

Единадесети въпрос: Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Община Доспат услуги?
От закони/наредби: 3(10%);
От телефонен разговор със служител на администрацията: 2(6%);
От интернет страницата на Община Доспат:17(58%);
От социалните мрежи: 3(10%);
От друг източник (моля, посочете): 4(13%).
Добавете в коментар как всъщност се уведомихте за услугите в Общината.
От страницата на общината;
Електронна поща.

Дванадесети въпрос: От къде предпочитате да се информирате за детайли и/или новости в административното обслужване в Община Доспат?
От официалния сайт на Община Доспат: 17(58%);
На място: 6(20%);
По телефона: 1(3%);
От местните медии:0(0%);
От социалните мрежи:5(17%);
Други канали (моля, посочете):0(0%).
Моля в коментар да поясните от къде предпочитате да се информирате за детайли и/или новости в административното обслужване в Община Доспат.
На място;
От сайта на общината.

Тринадесети въпрос: Смятате ли, че административното обслужване в Община Доспат се подобрява?
Да:21(72%);
Отчасти:3(10%);
Недостатъчно: 2(6%);
Не:3(10%).
Моля да поясните в коментар Вашия отговор.
Подобрява се значително;
Служителите са отзивчиви.

Четиринадесети въпрос: Как оценявате усилията на Община Доспат в посока намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса (КАО – комплексно административно обслужване).
Адекватни на националното законодателство: 17(58%);
Недостатъчни: 5(17%);
Иновативни: 7(24%);
Друго(моля, посочете):0(0%).
Моля да поясните в коментар Вашия отговор.
Синхронизирано е с настоящите изисквания и новости в законодателството;
Използват се по-ефективни канали за обратна връзка.

Петнадесети въпрос: Според Вас има ли прояви на корупция в Общината?
Да (моля, посочете при каква услуга):2(6%);
Не: 22(75%);
Не мога да преценя:5(17%).
Моля да поясните в коментар Вашия отговор.
Няма;
Нямам достъп до такава информация.

Шестнадесети въпрос: Как бихте реагирал/а, ако станете свидетели на корупционни действия или жертва на подобно отношение?
Ще информирам Кмета на Община Доспат: 22(75%);
Ще се обърна към друг компетентен орган: 7(24%);
Няма да реагирам: 0(0%);
Друго (моля, посочете):0(0%).
Моля да поясните в коментар Вашия отговор.
Ще информирам Кмета на Община Доспат и ще сигнализирам на съответните органи;
Не мога да коментирам.

Седемнадесети въпрос: Възползвали ли сте се от предлаганите електронни административни услуги на Община Доспат?
Да (моля, посочете вида услуга):13(44%);
Не: 16(55%).
Моля да поясните в коментар Вашия отговор.
Счетоводни услуги;
Кореспонденция по електронна поща и популяризиране на добри практики.

Осемнадесети въпрос: Одобрявате ли този начин на заявяване на услуги?
Да:26(89%);
Не:3(10%).

Деветнадесети въпрос: Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на общинските служители за бързото решаване на проблема Ви?
Да, служителя направи необходимите разяснения: 26(89%);
Не, отношението на служителя беше пренебрежително:3(10%).
Моля да обосновете в коментар Вашия отговор.
Служителите са любезни и оказват съдействие при възникнало затруднение;
В повечето случаи служителите съдействат.

Двадесети въпрос: С какво ниво на общинска администрация, осъществихте контакт?
Технически сътрудници: 5(17%);
Експертни длъжности: 17(58%);
Ръководно ниво:6(20%);
Други (моля, посочете):1(3%).

Двадесет и първи въпрос: Четете ли публикациите в сайта на Общината?
Да:27(93%);
Не:2(6%).

Двадесет и втори въпрос: Лесно ли намирате търсената от Вас информация в сайта?
Да:28(96%);
Не:1(3%).

Двадесет и трети въпрос: Одобрявате ли визията и навигацията на сайта на Общината?
Да: 25(86%);
Не: 0(0%);
Не мога да преценя:4(13%).

Двадесет и четвърти въпрос: Какво може да се подобри в предлаганите услуги?
Качеството;
Община Доспат е на високо ниво на предлагани услуги, няма какво да променя;
Качеството;
Предлаганите услуги в община Доспат са на необходимото ниво.

От постъпилите отговори 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 2022 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.