

# ГОДИШЕН ДОКЛАД

## за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Бургас в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

**Цел:** проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Бургас. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Бургас и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

**Обхват:** място на провеждане – сградата на Община Бургас, Център за административно обслужване /ЦАО/.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Специална кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО, дирекции ЦАУ;
3. Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Бургас - Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва, съгласно определен със заповед на Кмета на Общината график, който се оповестява публично;

Външни средства за обратна връзка:

1. Онлайн форма за контакт на интернет страницата на Общината: [www.burgas.bg](http://www.burgas.bg);
2. Електронна поща: [obshtina@burgas.bg](mailto:obshtina@burgas.bg);
3. Горещ телефон 056/ 841 560 и на кратък номер \*5656 ;
4. Безплатен телефон на интернет страницата на Общината;
5. Страница на Община Бургас в социалните мрежи;
7. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент”.

**Период:** 01.01.2020 - 31.12.2020 г.

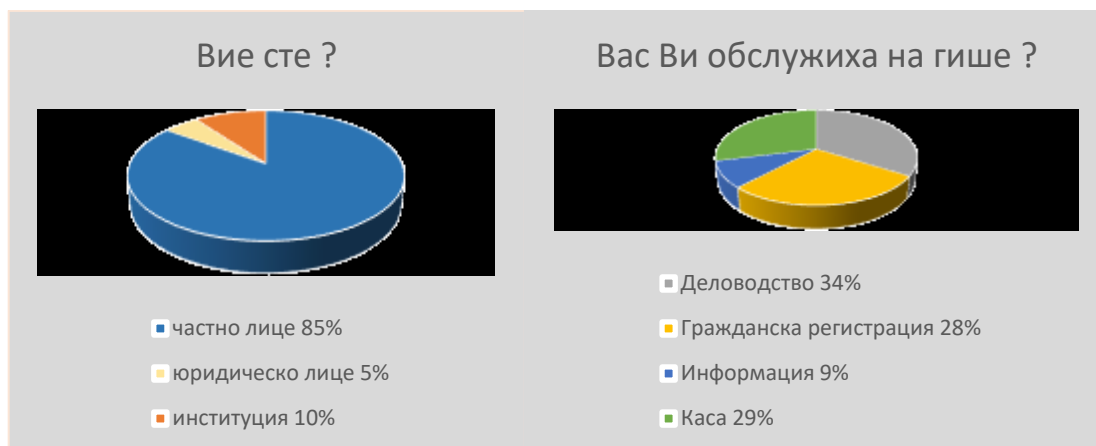
**Целева група:** Потребителите на административни услуги от община Бургас.



**Анкетни проучвания** - Регистрирани са общо 18 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 9 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

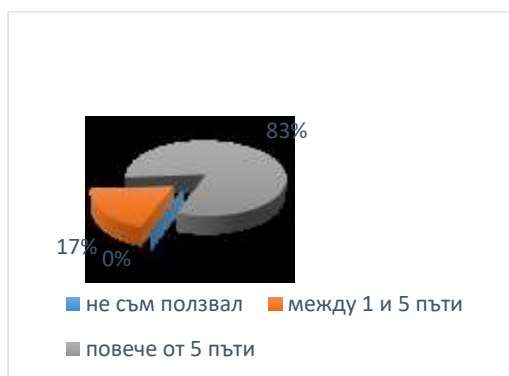
За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаване на услугата”, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на електронна анкетна карта в сайта на общината.

От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:



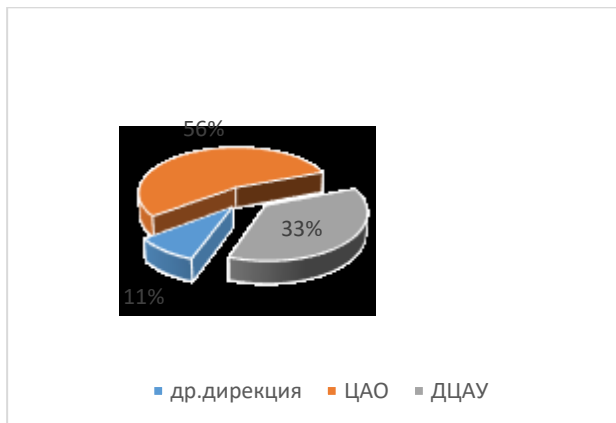
- **Първи въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Бургас?** – 18 отговора:

- повече от 5 пъти – 15 отговора;
- между 1 и 5 пъти – 3 отговора;



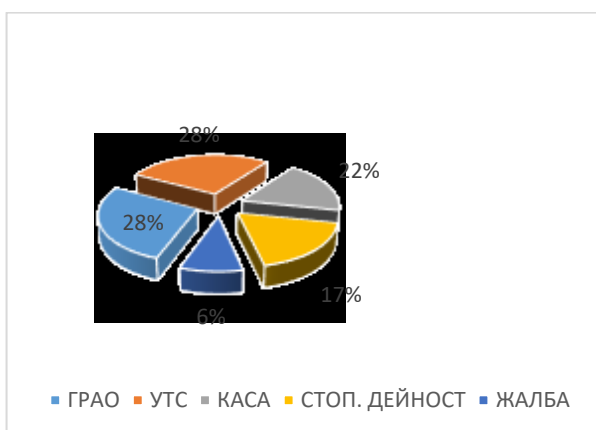
- **Втори въпрос: Кои места за обслужване сте посещавали?** – 18 отговора:

- Център за обслужване на гражданите /ЦАО/ – 10 отговора;
- дирекция „Център за административни услуги“ /ДЦАУ/ – 6 отговора;
- друга дирекция – 2 отговора



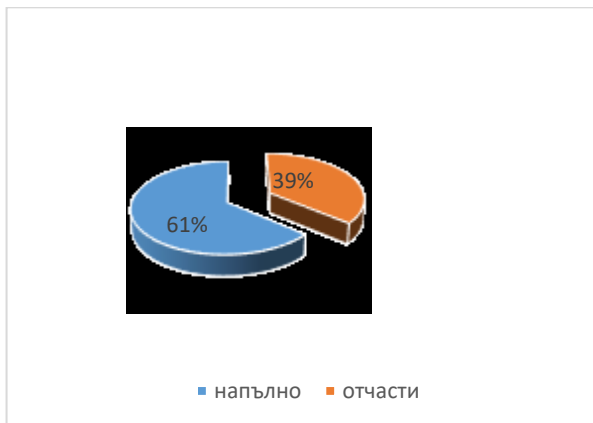
- Трети въпрос: **За какви услуги най-често сте посещавали Община Бургас?** – 18 отговора:

- по гражданско състояние /ГРАО/ – 5 отговора;
- устройство на територията и строителство /УТС/ – 5 отговора;
- заплащане на такса /КАСА/ – 4 отговора;
- извършване на стопански дейности – 3 отговора;
- внасяне на писмено предложение, жалба, похвали – 1 отговор



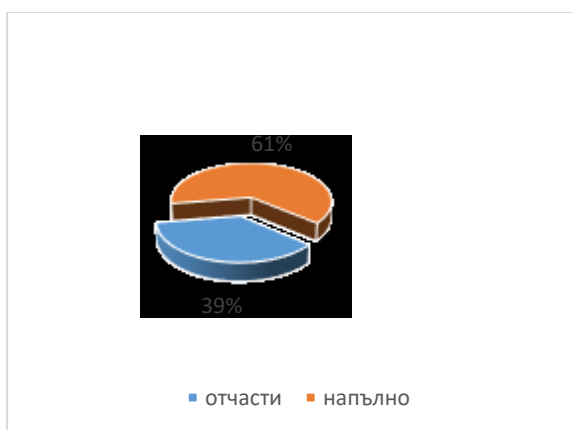
- Четвърти въпрос: **В каква степен получавате нужната Ви информация?** – 18 отговора:

- напълно – 11 отговора;
- отчасти – 7 отговора



- Пети въпрос: **Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?** – 18 отговора:

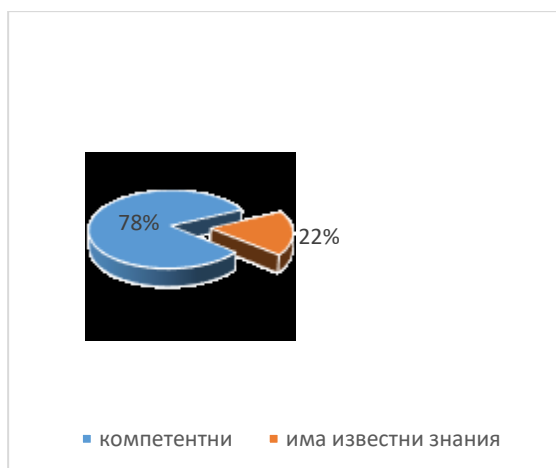
- напълно – 11 отговора;
- отчасти – 7 отговора



- Шести въпрос: **Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?** - 18 отговора

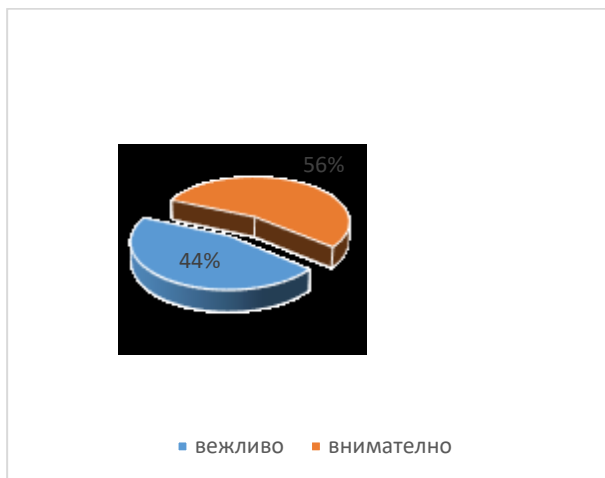
*Компетентност:*

- компетентни – 14 отговора;
- има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност – 4 отговора;



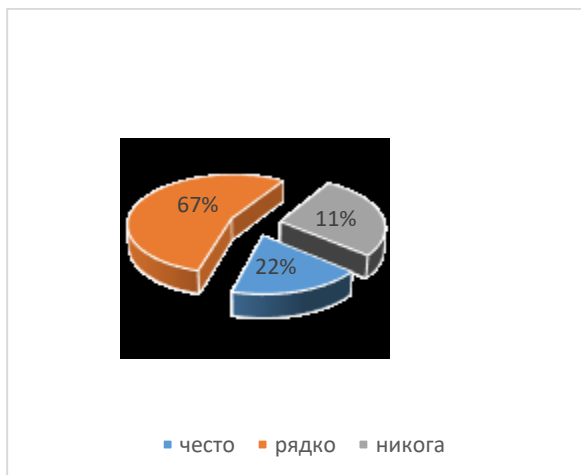
*Отношение към гражданите:*

- вежливо – 8 отговора;
- внимателно – 10 отговора



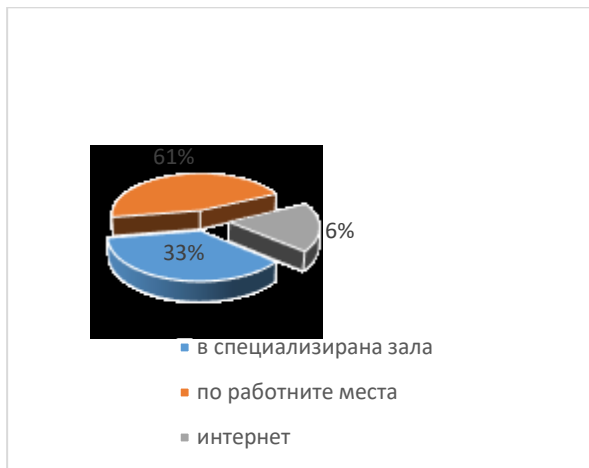
- **Седми въпрос: Налага ли се да посещавате служители от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата? – 18 отговора**

- никога – 2 отговора;
- често – 4 отговора;
- рядко – 12 отговора



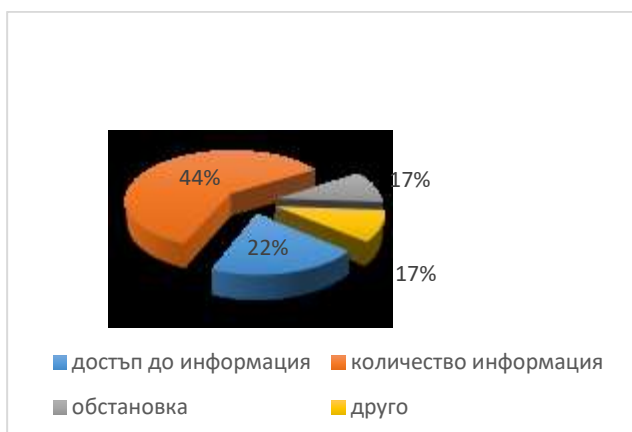
- **Осми въпрос: Къде според Вас е най-добре да се извършва обслужването? – 18 отговора**

- в специализирана зала - 6 отговора;
- по работните места на служителите - 11 отговора;
- чрез интернет - 1 отговора



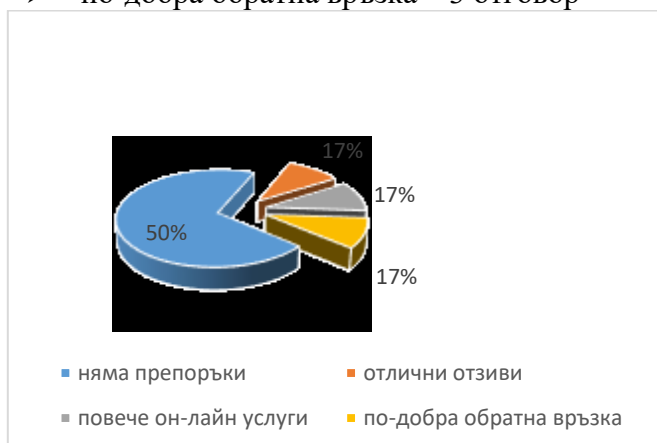
• Девети въпрос: **Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?** - 18 отговора

- достъп до информация – 4 отговора;
- обстановката, в която се предоставят услуги – 3 отговор;
- количеството на предоставената информация - 8 отговора;
- по-добра организация на архивния масив – 3 отговор



• **Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Бургас?** - 18 отговора

- няма препоръки – 9 отговора;
- отлични отзиви – 3 отговор;
- повече онлайн услуги – 3 отговор;
- по-добра обратна връзка – 3 отговор





## **Обобщение на резултатите**

През 2020 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги.

Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите.

Има препоръка за подобряване на обратната връзка. Като зона за подобрене отново се очертава количеството на предоставяната информация.



## **Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът през 2020 г. се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Община Бургас от ЦАО. За конкретно планирано проучване се използва проверка по електронен път на интернет страниците на второстепенните разпоредители с бюджет на актуалността на публикувани документи, касаещи административното обслужване. Регулярно са извършвани проверки по телефона като потребители на административни услуги.

Не са констатирани неизпълнения или пропуски.



## **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени на електронна поща и писмено. Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности. Единични жалби са за услуги предоставяни от Дирекция ЦАУ, преобладаващ е ръстът на жалби за услуги в областта на строителство и устройство на територията. Постъпили са предложения за провеждане на културни мероприятия, както и похвали за изразено одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване и качеството на предоставяните услуги. Отчита се значителен спад в броя сигнали за нередности в сравнение с предходни години.

## **Анализ от приемно време за граждани и организации**

През 2020 година са постъпили 169 бр. заявления за приеман ден. Основните въпроси са за предоставяне на помощи, предоставяне на услуги от типа „Личен

асистент“, въпроси свързани със синя зона, общински жилища, ремонт на улици и въпроси, свързани с развитието на спорта.

**От изложеното до тук може да се направят следните изводи:**

1. 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.

2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.

3. Продължава тенденцията и през 2020 г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2021 г. Община Бургас ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване.