

# ОБЩИНА ТУТРАКАН

7600 Тутракан, ул. "Трансмариска" № 31, тел. 0866/60621, факс:0866/60636, e-mail: tutrakan@b-trust.org

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2022 Г.

Настоящия доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Тутракан в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване / НАО /.

**ЦЕЛ:** Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Тутракан. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Тутракан 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, предоставяни 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 Тутракан, Център за административно обслужване /ЦАО/.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Кутия за подаване на мнения и предложения, оплаквания, похвали находяща се в ЦАО.
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО.
3. Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и главния архитект на Община Тутракан – Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси.

Външни средства за обратна връзка:

1. Онлайн форма за контакт на интернет страницата на Общината: [tutrakan.egov.bg](http://tutrakan.egov.bg);
2. Електронна поща: [tutrakan@b-trust.org](mailto:tutrakan@b-trust.org);
3. Телефон 0866 60 621;
4. Безплатен телефон на интернет страницата на Общината;
5. Страницата на общината в социалните мрежи;
6. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

**Период: 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.**

Брой предоставени административни услуги: 8 963

Целева група: Потребителите на административни услуги, предоставяни от община Тутракан.

**Анкетни проучвания** – Регистрирани са общо 10 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги и режими. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 12 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 потребителят дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

От извършеният анализ, резултатите са представени по следния начин:

**1. Живеете ли на територията на Община Тутракан?**

а/ Да – 8 отговора;

б/ Не – 2 отговора.

**2. Вашата възраст е?**

а/ 18 г. – 0 отговора;

б/ до 30 г. – 4 отговора;

в/ от 30 г. – до 50 г. – 3 отговора;

г/ над 50 г. – 3 отговора.

**3. Вие ползвате административни услуги като:**

а/ Физическо лице – 8 отговора;

б/ Юридическо лице - 2 отговора.

**4. Колко често ползвате услугите на Общинска администрация Тутракан?**

а/ един-два пъти годишно – 2 отговора;

б/ няколко пъти годишно – 4 отговора;

в/ всеки месец – 1 отговор;

г/ много често – 3 отговора.

**5. За какви услуги най-често сте посещавали Общинска администрация Тутракан?**

по гражданско състояние – 4 отговора;

териториално селищно устройство – 3 отговора;

общинска собственост – 2 отговора;

местни данъци и такси – 1 отговор;

внасяне на писмено предложение, жалба, похвала – 0 отговора.

**6. В каква степен получихте нужната Ви информация?**

а/ напълно задоволително – 8 отговора;

б/ отчасти – 2 отговора;

в/ незадоволително – 0 отговора.

**7. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?**

а/ напълно задоволително – 8 отговора;

б/ отчасти – 2 отговора;

в/ незадоволително – 0 отговора.

**8. Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват?**

а/ Вежливо – 10 отговора;

б/ Формално и нелюбезно – 0 отговора;

в/ Грубо – 0 отговора.

**9. Помогнаха ли Ви служителите при попълването и подаването на документите?**

а/ Да – 8 отговора;

б/ По-скоро ДА – 2 отговора;

- в/ По-скоро НЕ – 0 отговора;
- г/ НЕ – 0 отговора;
- д/ Не мога да преценя – 0 отговора.

**10. Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?**

- а/ Да – 10 отговора;
- б/ По-скоро да – 0 отговора;
- в/ По-скоро не – 0 отговора;
- г/ Не – 0 отговора;
- д/ Не мога да преценя – 0 отговора.

**11. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?**

- а/ Да – 2 отговора;
- б/ По-скоро да – 1 отговор;
- в/ По-скоро не – 3 отговора;
- г/ Не – 3 отговора;
- д/ Не мога да преценя – 1 отговор.

**12. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Тутракан?**

- а/ няма препоръки – 3 отговора;
- б/ отлични отзиви – 5 отговора;
- в/ повече онлайн услуги – 2 отговора.

**Обобщение на резултатите от анкетното проучване**

През 2022 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги.

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

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

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начина, по който функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изисквания на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството на потребител на административни услуги.

За 2022 година не са констатирани неизпълнения или пропуски.

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

Тенденцията за увеличаване на броя на получените сигнали и предложения, постъпващи по електронната поща продължава. Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности. Постъпили похвали за изразено одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване и качеството на предоставяните услуги.

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

През 2022 година от приемния ден са се възползвали 195 граждани. Основните въпроси са за предоставяне на помощи, предоставяне на услуги „Личен асистент“ и домашен помощник, общински жилища, ремонт на улици, сметосъбиране, саниране на сгради и развитието на културата и спорта.

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

- 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;
- През 2022 година продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

Община Тутракан ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административни услуги.