

ОБЩИНА БАЛЧИК



Кмет
Николай Ангелов
9600 гр. Балчик
пл. "21-ви септември" №6

☎ 0579 72070
☎ 0579 74117
mayor@balchik.bg
www.balchik.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БАЛЧИК за периода 01.01-31.12.2023 година

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване за периода 01.01-31.12.2023 г. е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Балчик и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 2 от РМС №246/10.04.2020 г.) Административното обслужване в Общинска администрация Балчик е организирано чрез няколко гишета:

- За административни и деловодни услуги - Информационен център, разположен на първия етаж в сградата на Общината с адрес: гр.Балчик, пл.21 септември № 6, вход В;
- за заплащане на МДТ, услуги, предоставяне от Общинска данъчна служба ОБДС и за услугата Личен асистент: вход Б в сградата на Общината с адрес: гр.Балчик, пл.21 септември № 6;
- за услугата Асистентска подкрепа- гр.Балчик, ул.Дионисополис №2
- за лицата, които предоставят туристически услуги :ТИЦ Мелницата на адрес: гр.Балчик, пл.Кап.Г.Радков №1

Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 16:30 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 27 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Балчик, каналите за обратна връзка за оценка на удовлетвореността на административното обслужване с гражданите са:

- Анкетна кутия за административното обслужване в сградата на ОБА;
- Пощенска кутия за сигнали срещу корупцията;
- Анкета на интернет страницата на общината на електронен адрес: <https://balchik.bg/>

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Балчик-физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Информационния център и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от шест затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Балчик. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023г. до 31.12.2023г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 15 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

- 1 Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги ?
 - изобщо не съм удовлетворен – 0
 - не съм удовлетворен – 0
 - в общи линии съм удовлетворен – 3 - 20%
 - удовлетворен съм – 9 – 60%
 - напълно съм удовлетворен – 3 – 20%

- 2 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?
 - достъп до информация - 6 - 40%
 - отношението на служителите към Вас – 0
 - обстановката, в която се предоставят услуги - 1 – 6,7%
 - друго (моля посочете) - 8 – 53,3%

- 3 Устните обяснения, които дават служителите са ясни и лесно разбираеми, точни и пълни:
 - Да, напълно ме удовлетвориха.- 7 – 46,7%
 - Да. – 7 - 46,7%
 - Може и по-точно, и по-разбираемо. – 1 –6,7%
 - Напълно е неясна, непълна и объркваща. - 0

- 4 Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?
 - Компетентност*
 - компетентни – 14 – 93,3%
 - има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност - 1 – 6,7%
 - не са компетентни -0
 - Отношение към гражданите*
 - вежливо - 6 – 40%
 - внимателно - 9 – 60%
 - грубо – 0
 - пренебрежително - 0

- 5 Услугата ми бе предоставена за
 - до 10 минути - 4 – 26,7%
 - от 10 до 15 минути – 6 – 40%
 - от 15 до 30 минути - 0
 - от 30 до 60 минути - 2 – 13,3%
 - от 1 до 1,30 минути – 3 - 20%
 - Друго – 0

- 6 Работното време на гражданите е удобно:
 - Да – 14 – 93,3%
 - Не –1 – 6,7%

- 7 Има препоръки за автоматизиран процес по попълване на заявленията в зависимост от уникалния номер на услугата и намиране на решение за обслужване на едно гише за всички административни услуги.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Балчик се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

Извършен е анализ от комисия, назначена със заповед №1173/22.11.2012 г. на базата на системата за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Балчик. Съгласно системата за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Балчик в процентно изражение е 57,85% - гражданите са доволни от обслужването в Общината.

От постъпилите анкетни карти е налага извода, че Община Балчик е намерила ефективна форма за качествено предоставяне на административни услуги и изпълнението им в срок. През 2023 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Балчик, поради което резултатът от извадката не е достатъчно представителен.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. ИЗВОДИ.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Балчик.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 2 от РМС №246/10.04.2020 г. Годишният доклад се публикува на интернет страницата на Община Балчик <https://balchik.bg/> в категорията, в която е публикувана информацията за административното обслужване <https://balchik.bg/bg/infopage/5701>

Изготвил: Къймет Тургут
Секретар на Община Балчик

23/02/2024 г., гр.Балчик