



ОБЩИНА МИНЕРАЛНИ БАНИ област Хасково

бул. "Васил Левски" №3, 6343 с. Минерални бани; тел: 0 37 22/20-20; e-mail: info@mineralnibani.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2024 г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Минерални бани в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Административното обслужване в Общинска администрация – Минерални бани е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: с. Минерални бани, бул. „Васил Левски“ № 3, разположен на първия етаж в сградата на Община Минерални бани.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване 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. Осигурен е лесен достъп на потребителите на административни услуги, включително и на хора с увреждания.

ЦАО на Община Минерални бани предоставя 112 административни услуги, като 112 са вписани в Административния регистър по чл.61 от Закона за администрацията и 55 подлежат на вписване.

Община Минерални бани събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрили процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Община Минерални бани е използвала през 2023 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са следните:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;



ОБЩИНА МИНЕРАЛНИ БАНИ област Хасково

бул. "Васил Левски" №3, 6343 с. Минерални бани; тел: 0 37 22/20-20; e-mail: info@mineralnibani.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2024 г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Минерални бани в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Административното обслужване в Общинска администрация – Минерални бани е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: с. Минерални бани, бул. „Васил Левски“ № 3, разположен на първия етаж в сградата на Община Минерални бани.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване 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. Осигурен е лесен достъп на потребителите на административни услуги, включително и на хора с увреждания.

ЦАО на Община Минерални бани предоставя 112 административни услуги, като 112 са вписани в Административния регистър по чл.61 от Закона за администрацията и 55 подлежат на вписване.

Община Минерални бани събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрили процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Община Минерални бани е използвала през 2023 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са следните:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

2.1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

□ Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО)

През 2024 г. са попълнени 44 броя анкетни карти на място в ЦАО.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Минерални бани – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

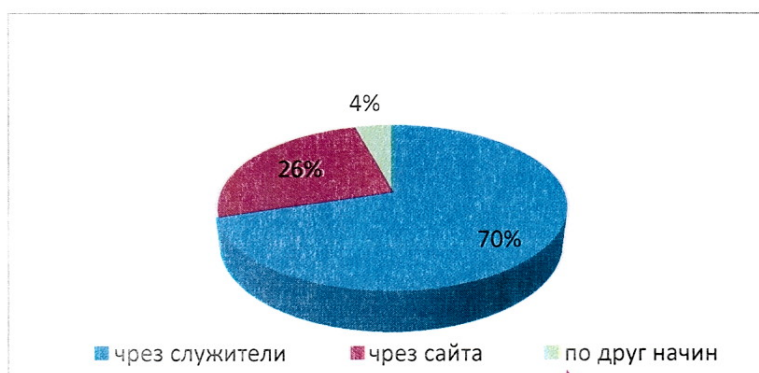
Анкетната карта е организирана със 12 въпроса, като последния е отворен. Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването.

С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

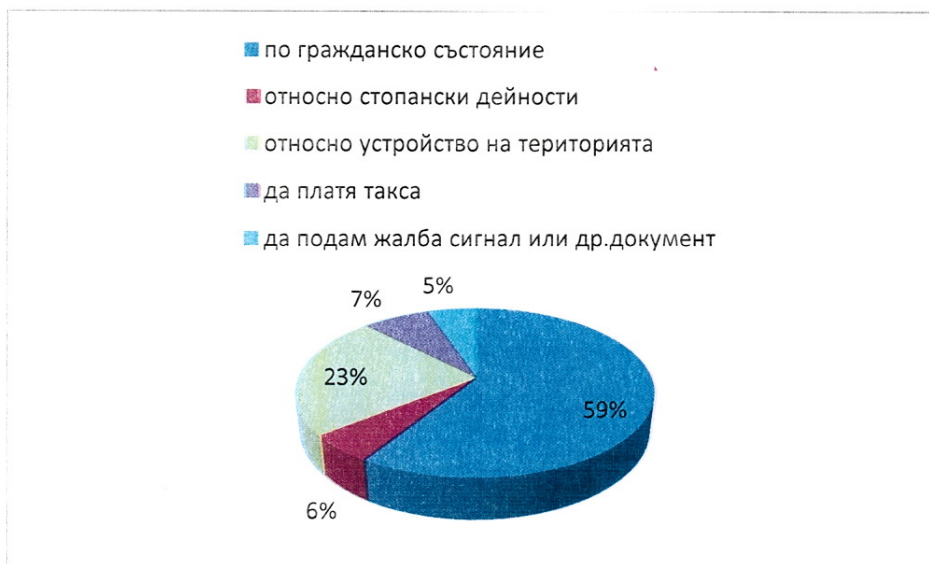
Резултатите от направените анкети през 2024 г. сочат следните резултати:

Профила на потребителите на административна услуга е:

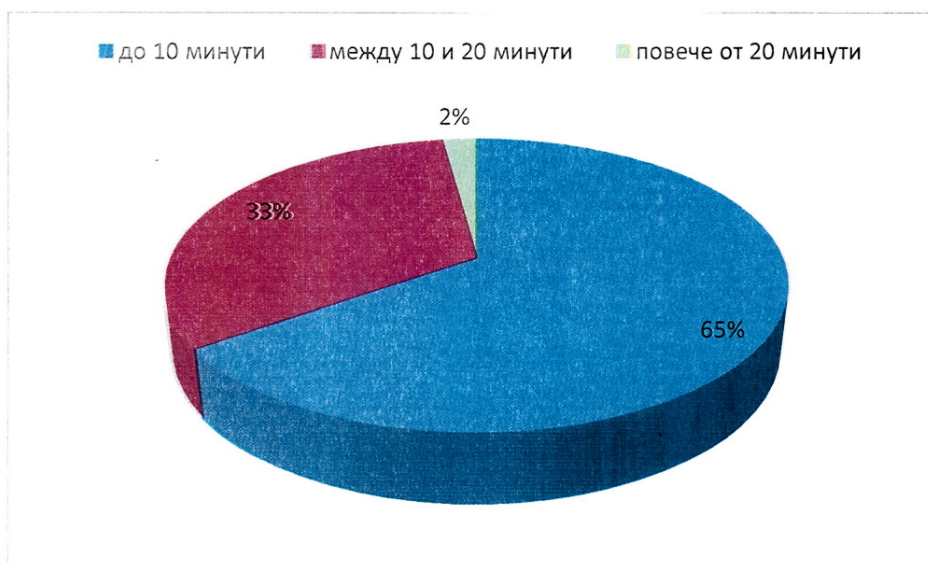
1. **66% са живеещи в община Минерални бани**
34% са потребители, които не са жители на община Минерални бани
2. 9% са на възраст между 30 -50 години;
55% са на възраст 18-30 години;
36% са на възраст над 50 години
3. **55% от потребителите са физически лица**
43% -юридически лица
2% -институции
4. **Начин на получаване на информацията:**



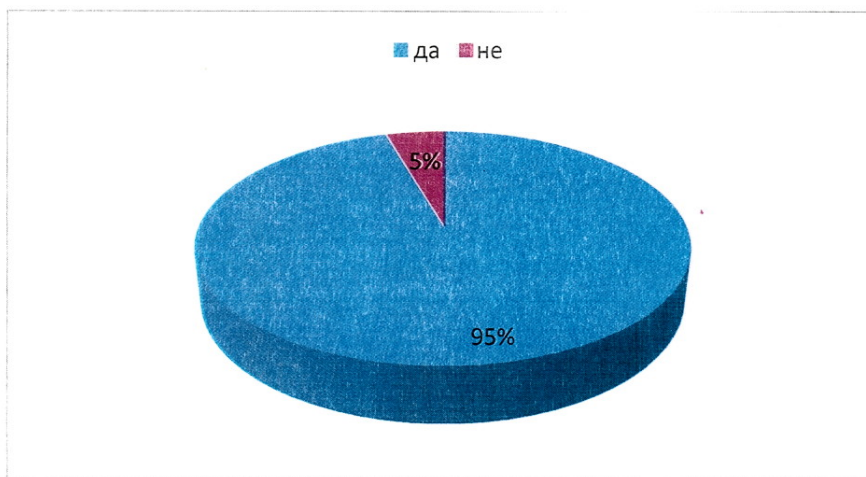
5. Най-често използваните административни услуги са:



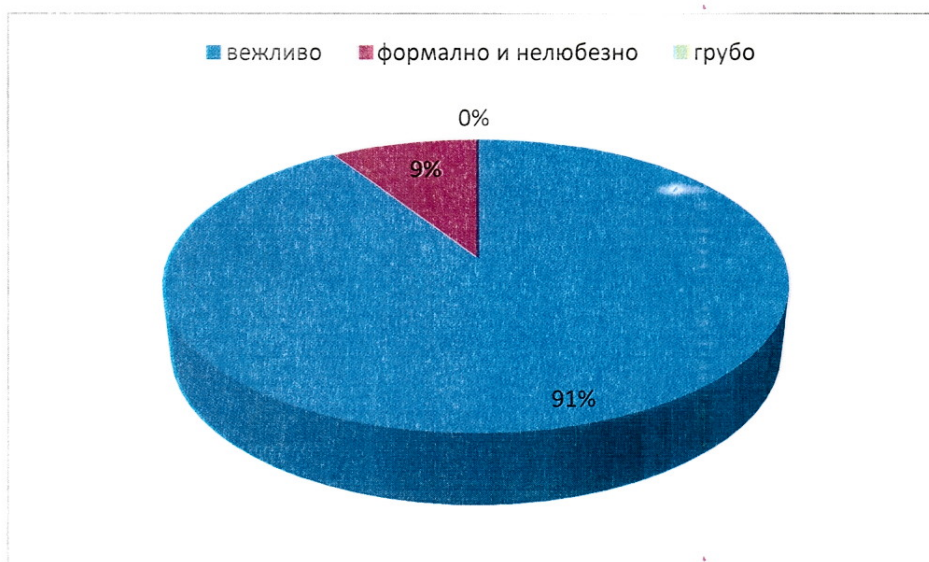
6. Време за заявяване на услугата:



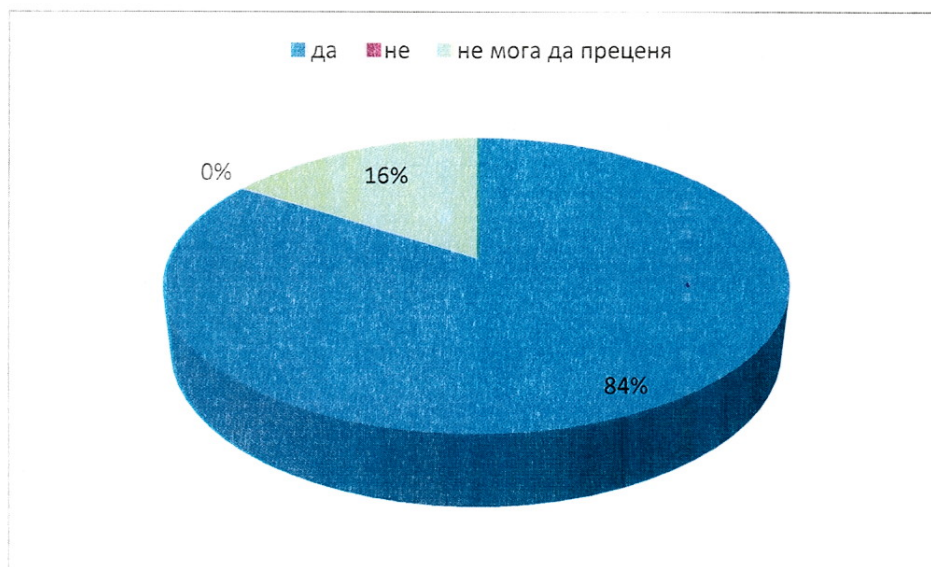
7. Оказана помощ от страна на служителите при попълване на документите:



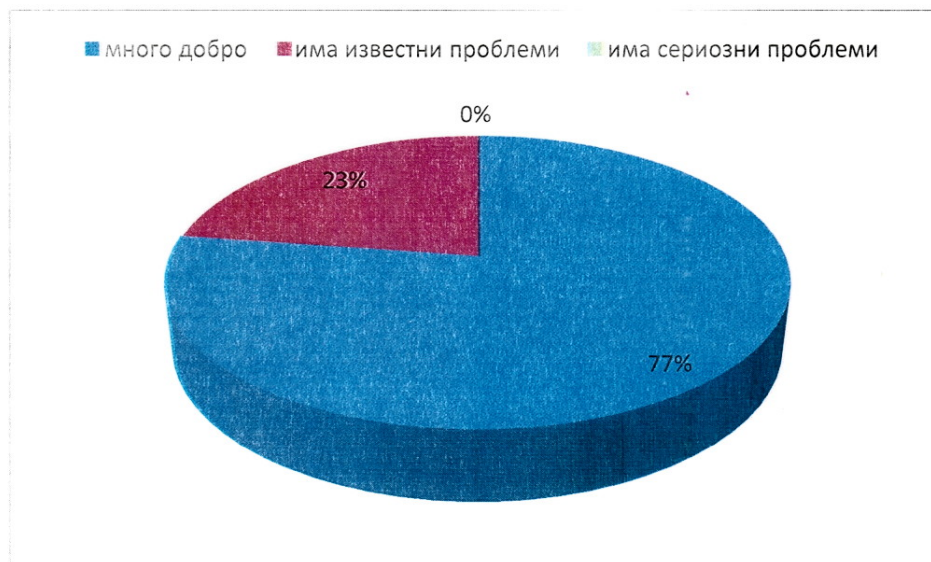
8. Отношението на служителите при обслужването е:



9. Компетентността на служителите е била:



10. Оценката на заявяване на услугата е:



11. Нагласа за ползването на електронни административни услуги



12. Най-голяма нужда от подобряване на административното обслужване има:



2.3 Изводи и насоки за подобряване на качеството и удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

- ❖ Наблюдава се нарастване на % дял на потребителите, получили информация за административните услуги от сайта на общината.
- ❖ Посочените в анкетата групи административни услуги отново са сред най-търсените.
- ❖ Времето за заявяване на услугата основно остава до 10 минути.
- ❖ Служителите оказват помощ на потребителите при подаване на документите.
- ❖ Служителите основно показват вежливо отношение и компетентност на ниво към потребителите на административни услуги
- ❖ Резултатът показва, че трябва да се направи анализ на начина на заявяване на услугите и да се работи в посока отстраняване на допуснатите пропуски.
- ❖ Все повече потребители имат нагласа да ползват електронни административни услуги.
- ❖ За подобряване на административното обслужване на гражданите, ръководството трябва да работи в посока на следните основни аспекти, посочени в анкетата:
 - достъп и качество на предоставяната информация;
 - подобряване на обстановката в офис-фронта;
 - цени и такси на административните услуги.

2.4. Провеждане на консултации със служителите

През 2024 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на община Минерални бани, на които са обсъждани осъществяването административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

2.5. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

През 2024 г., проверките се извършиха основно по телефона от секретаря на общината на обявените телефони за контакт с ЦАО. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени съществени отклонения и пропуски.

2.6 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. Не са 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.

2.5. Анализ на медийни публикации.

През 2024 г. община Минерални бани са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

Медийният анализ на публикациите за общината предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с общината.

От изложеното може да се направят следните изводи:

И през 2025 година ще продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да се обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Получените резултати от анкетното проучване показват , че трябва още да се работи за:

1. Предоставяне на начина, вида и качеството на информация за предлаганите административни услуги на табла в ЦАО
2. Подобряване времето на изпълнение на административните услуги
3. Подобряване контролната дейност от страна на ръководните служители в общинска администрация Минерални бани.
4. Провеждане на обучения на служителите за повишаване компетентността и качеството на обслужване на потребителите на административни услуги.
5. Подобряване условията в центъра за административно обслужване.
6. Предоставяне на безплатна интернет връзка (WI-FI) в центъра за административно обслужване.

С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява и актуализира.

Докладът е изготвен съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване и ще се публикува на сайта на община Минерални бани.