



# ОБЩИНА ИСКЪР, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

5868 гр.Искър, ул."Г.Димитров"38, e-mail: [iskar@iskarbg.bg](mailto:iskar@iskarbg.bg) , тел.код:06516, тел:24-24



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ИСКЪР ЗА 2022 Г.

### 1. Увод

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Искър за 2022 г. е изготвен на основание чл. 24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

През 2022г. проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Община Искър се провежда чрез прилагане на Наредбата за административното обслужване (НАО), Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на Министерския съвет и Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Искър, в сила от 01.07.2021 г.

### 2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

През 2022 г. Общината осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги, чрез прилагане на следните задължителни методи:

- 2.1. Извършване на анкетни проучвания;
- 2.2. Провеждане на консултации със служителите;
- 2.3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

Описаните методи са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

В периода от 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. анкетното проучване се проведе чрез попълване на анкетна карта по образец (приложение към Хартата на клиента) от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на общината.

Консултациите със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите бяха свързани с време на обслужване, организация на процеса по обслужване, устно предоставяне на информация за услугите, отношение на служителите към потребителите, компетентност на служителите и достъпност на услугата по различни канали.

Резултатите от този метод показват, че:

- Потребителите предпочитат телефонните разговори за получаване на информация или на обслужването на място в административния център.;
- Потребителите са доволни от предоставената им информация;
- Потребителите благодарят за пълната и точна информация, която им е предоставена;

- Времето за предоставяне на исканата информация е в рамките на 5-15 минути;

Създадената организация на работа в Центъра за административно обслужване успоредно с двустранната комуникация, позволява бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване.

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, са определени в утвърдените със заповед № 393 от 19.04.2014 г. на кмета на община Искър „Вътрешни правила за реда за разглеждане на жалби, предложения и сигнали“. Редът за регистрация на подадените сигнали, предложения, жалби и похвали е уреден в посочените Вътрешни правила. Редът за подаване и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са доволни от обслужването и/или организацията на работа, е достъпен и огласен за потребителите и в Хартата на клиента, публикувана на сайта на общината. Информацията се обработва и актуализира ежемесечно за отчетния период.

През 2022 г. в деловодството на администрацията не са постъпили жалби, сигнали и протести от потребители на административни услуги. Регистрирани са похвали в „Книгата за похвали, жалби, сигнали и предложения на гражданите“, относно административно обслужване на гражданите за извършване на нотариалната дейност, услугите по ГРАО и МДТ. Дадена е положителна оценка за работата на служителите от Центъра за административно обслужване при предоставяне на конкретните услуги. Похвали от доволни граждани и благодарствени писма за предоставяне на точна и компетентна информация за административните услуги и оказано съдействие от служителите, отговорни за тяхното предоставяне, са получени по електронна поща, чрез обаждане по телефон и при срещи с ръководството на общината.

### **3. Управление на удовлетвореността на потребителите**

Фокусът по отношение на мнението на потребителите за предоставяне на информация за административните услуги на общината е поставен върху основните канали, чрез които се информират потребителите - предоставена информация в писмена форма (на интернет страницата на общината и на информационните табла на общината и на кметствата на нейната територия и в устна форма – чрез консултации на място и по телефона. Най-разбираема е информацията, която получават потребителите в устна форма на място със служител в Центъра за административно обслужване или в телефонен разговор със съответния служител. Този резултат е обусловен от възможността за обратна връзка в реално време, която потребителите могат да осъществяват при директна комуникация със служителите.

Във връзка с въвеждането на новите стандарти за качество на административното обслужване в Центъра за административното обслужване е осигурена възможност за осигуряване на питейна вода, осигурен е безплатен интернет достъп. Въведени са допълнително и противоепидемични мерки.

1. На интернет страницата на общината и в официалната фейсбук страница на общината на адресите: <https://iskarbg.bg/> и <https://www.facebook.com/> в секция „Административно обслужване“ се публикува актуалната информация за административното обслужване в община Искър;

### **4. Действия за подобрене**

Изводите от прилагане на методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите са следните:

1. Служителите, участващи в процесите по предоставяне на административните услуги, стриктно да прилагат стандартите за административното обслужване ;

2. Във връзка с предоставянето на електронни административни услуги, да се актуализира Наредба № 32 за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги, предоставяни от община Искър;
3. Постоянно действаща експертна комисия за отчитане на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Искър да работи ефективно;
4. Измененията в нормативната уредба за административното обслужване да се публикува своевременно на официалната интернет страница на общината на адрес: <https://iskarbg.bg/>.
5. Да се актуализира публикуваната информация за предоставяне на електронни административни услуги, с цел разгласяване по разбираем и достъпен начин на предоставяните от нея услуги, както и основния работен процес при заявяване и предоставяне на ЕАУ чрез официалния си интернет сайт <https://iskarbg.bg/>, чрез „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги“ (ЕМЗЗПЕУ) на Държавна агенция „Електронно управление“ на адрес: <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi+na+uslugi/obshtinski+administratsii/> и чрез Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) – АР на адрес: [https://iisda.government.bg/adm\\_services/services/service\\_provision/](https://iisda.government.bg/adm_services/services/service_provision/).

В община Искър, област Плевен са създадени условия за ефективност и гъвкавост при предоставянето на административното обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към проблемите на потребителите.

Организацията на процеса по предоставянето на административните услуги показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията за ефективно и качествено административно управление, съобразено с интересите на потребителите.

На основание чл.24, ал.8 от НАО, Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Искър за 2022 г. се публикува на интернет страницата на община Искър на адрес: <https://iskarbg.bg/администрация>.