



ОБЩИНА ГУЛЯНЦИ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

град Гулянци, улица „Васил Левски“ № 32, тел: 6561/2171, e-mail: obshtina_gulianci@mail.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ЛЪЧЕЗАР ЯКОВ

Кмет на Община Гулянци



Годишен доклад

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Гулянци през 2024г.

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 е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Гулянци, за периода 1 януари - 31 декември 2024г.

Административното обслужване в Общинска администрация Гулянци е организирано на принципа „едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Гулянци, ул. „Васил Левски“ № 32. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

Центърът за административно обслужване на Община Гулянци се използва ефективно от всички граждани, като е осигурен достъп за хора с увреждания до сградата за предлагане на услуги от типа „на едно гише“.

Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно или в писмена форма, лично или чрез упълномощен представител на заинтересуваното лице.

Искането може да се заяви устно, когато административната услуга позволява да бъде извършена веднага.

Приемането и регистрирането на исканията за извършване на административни услуги, жалби и сигнали от физически и юридически лица се извършва в:

- а/ Община Гулянци – Център за административно обслужване
- б/ Всички кметства.

За административни услуги по ГРАО, искания се подават във всички кметства с изключение на:

- а/ заверка на документи по гражданско състояние за чужбина;
- б/ удостоверение за настойник - попечител.

Молби и жалби на граждани се приемат във всички кметства на Общината.

Административните услуги се изпълняват без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от община Гулянци, която е първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.

Подаване на заявлението - може да се извърши по един от следните начини:

1. Чрез подаване на заявлението в Център за административно обслужване в Община Гулянци лично или чрез надлежно упълномощено лице;
2. Чрез официалната електронна поща на общината obshtina_gulianci@mail.bg
3. Чрез изпращане на заявлението заедно с изискваните документи чрез лицензиран пощенски оператор;

Заплащане на таксите и цените на услугите:

1. В брой на каса;
2. По банков път по сметката на общината със съответния код
3. Чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, към който Община Гулянци е присъединена

Получаване на услугата - може да се извърши съгласно указания в заявлението начин, който се отбелязва от заявителите при подаване на заявлението.

1. На място в Община Гулянци - лично от звеното за административно обслужване или от упълномощено лице от звеното за административно обслужване.
2. Чрез лицензиран пощенски оператор със заплащане цената на пощенската пратка при получаване от заявителя на предварително заявен адрес.

Община Гулянци използва за улеснение на физически и юридически лица Система за сигурно е-връчване. Електронното връчване е система, която позволява изпращане и/или получаване и съхраняване на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица. Поддържа възможност за известяване чрез мейл и SMS (чрез използване на SMS услуга на GSM оператор). Времето на изпращане и получаване на документа/съобщението се записва като се ползва услуга за удостоверяване на време. Физическите и юридическите лица могат изпращат и получават съобщения, да заявяват услуги и да получават информация, като използват потребителски интерфейс на адрес <https://edelivery.egov.bg/>. Достъпът през интерфейса се осъществява след регистрация чрез средство за идентификация на потребителите (квалифициран електронен подпис, ПИК на НОИ и други, приети с държавен акт).

Община Гулянци е присъединена към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и предлага възможност да се заявят всички административни услуги и по електронен път на следния адрес <https://unifiedmodel.egov.bg/wps/portal/unified-model/for-citizens-and-businesses/active-e-admin-services/active-e-admin-services>. Всеки потребител може заяви електронна услуга, като притежава валиден електронен подпис (КЕП) и притежава профил в Системата за сигурно е-връчване.

Компетентното и своевременно извършване на административни слуги и издадените документи е белег за добре работеща и отворена към потребителите администрация.

Реализираното проучване е във връзка с изискванията на чл.24 от Наредбата за административното обслужване. Извършено е на база анкетни карти, които отразяват мнението на потребителите на административни услуги в Община Гулянци за 2024г.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Проучването е проведено през 2024г. под формата на анкетни карти. На първо място целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, в ролята им на потребители на административни услуги. На второ място, да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.

Други канали за обратна връзка с гражданите са:

- възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Община Гулянци, на електронен адрес: <https://gulyantsi.bg/bg/>
- Електронна поща: obshtina_gulianci@mail.bg

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Гулянци- физически и юридически лица, и е 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 Център за административно обслужване в Община Гулянци /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

През периода от 01.01.2024г. до 31.12.2024г. потребителите на административни услуги, предоставени от Община Гулянци са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез Анкетна карта на хартия, до която имат свободен достъп в Център за административно обслужване в Община Гулянци, на адрес ул. „Васил Левски“ № 32.

Въпросите в Анкетната карта са 6. Всеки от въпросите в анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, дава възможност за точно изпълнение на общите цели и задачи на проучването.

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, на база попълнени анкетни карти обхваща периода от 01.01.2024г. до 31.12.2024г.

V. БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В настоящото проучване са участвали 40 потребители на административни услуги, ползвали услуги на Общинска администрация Гулянци, като са попълнили анкетни карти., поставени в Административния център на Общината на адрес ул. „Васил Левски“ № 32.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос 1

Колко често сте посещавали нашата администрация през последните три месеца?

- Над 5 пъти- 14 бр.
- 2-3 пъти- 13 бр.
- идвам за първи път- 13 бр.

Въпрос 2

Как оценявате отношението на служителите в нашата администрация към гражданите?

- Отлично- 24 бр.
- Много добро- 15 бр.
- Задоволително- 1 бр.
- По-скоро лошо- 0 бр.

Въпрос 3

В какъв срок Ви бе извършена услугата?

- в законоустановения срок- 37бр.

- извън нормативно определения срок- 3 бр..

Въпрос 4

Удоволетворени ли сте от качеството на обслужване?

- Да, напълно - 32 бр.
- Да, но има още какво да се желае- 7 бр.
- Отчасти - 1 бр.
- Не - 0 бр.

Въпрос 5

Считате ли , че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година:

- да, има значително подобрене- 19 бр.
- да, до известна степен- 6 бр.
- не виждам промяна- 7 бр.
- не мога да преценя- 8 бр.

Въпрос 6

Какви препоръки бихте дали за подобряване обслужването на гражданите в нашата администрация:

Прави впечатление фактът, че немалка част от гражданите са пожелали да попълнят анкетните карти, които им се предоставят за обратна връзка при обслужването. Видимо се изразява доволство от високото ниво на обслужването и учтивостта на служителите. Няма конкретни критични препоръки през периода, адресирани към качеството на административното обслужване. Преобладаващо сред мненията е одобрението на организацията на обслужване и добрата информираност на служителите в Център за административно обслужване в Община Гулянци.

През 2024г. на интернет страницата на общината са публикувани 8 проекта на подзаконови нормативни актове на Община Гулянци, като е предоставена възможност на местната общност и други заинтересовани страни да предоставят своите мнения, становища и предложения за проектите.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Отговорите на въпросите в анкетните карти показват удовлетвореност на гражданите от административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Гулянци. Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване на срока на обслужване. Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

Изводът, който може да се направи е, че Центърът за административно обслужване в Община Гулянци изпълнява поетите ангажименти в Хартата на клиента на административни услуги.

Община Гулянци ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т. ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и се съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване на удовлетвореността им.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Гулянци.