



ОБЩИНА ГУЛЯНЦИ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

гр. Гулянци, ул. "В. Левски" № 32, тел:6561/2171, e-mail: obshtina_gulianci@mail.bg

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Община Гулянци

Административния център за обслужване на граждани 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“. С внедряването на софтуерни продукти „Акстър“ и „Матеус“ се осигурява своевременно обслужване на гражданите, непрекъснатост на работния процес и връзка между отделите в Общинска администрация. Осигурен е електронен ежедневен обмен на данни с МФ и електронен трансфер на данни с НАП, КАТ и други институции за по-ефективно обслужване и отразяване задълженията на лицата. Въведохме комплексно административно обслужване. Извършваме услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от общинска администрация.

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 – Административен център за обслужване на граждани
- 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.

Работното време на Административен център за обслужване на граждани е от 08.30 до 17.00 ч. без почивните дни събота и неделя. При наличие на граждани работата продължава и след 17.00ч. до приключване на обслужването и на последния клиент.

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 Административен център за обслужване на граждани в Община Гулянци лично или чрез надлежно упълномощено лице;
2. Чрез официалната електронна поща на общината **obahtina_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 които 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 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.

Усъвършенствахме деловодната си система, като от 01.11.2018г. въведохме система за електронен документооборот между институциите в съответствие с указанията и изисквания на Държавна агенция „Електронно управление”. Осигурихме възможност за извършване на плащания за местни данъци и такси с дебитни и кредитни карти, чрез системата ePay.bg и касово - в брой в офисите на дружеството. Архивирахме картотечните регистри на населението и преминаване изцяло към поддържането на техния електронен еквивалент, като осигурихме достъп до този масив от данни и за всички кметства за улесняване издаването на актовете по гражданско състояние.

Във всички кметства е внедрена Информационна система „Единство2“ на Нотариалната камара. С внедряването ѝ се изпълняват разпоредбите на Наредба за допълнение на Наредба № 32 от 1997 година за служебните архиви на нотариусите и нотариалните кантори и Закона за нотариусите и нотариалната дейност.

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 2021г.

I. ЦЕЛИ

Проучването е проведено през 2021г. 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.

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.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

През периода от 01.01.2021г. до 31.12.2021г. 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 Административен център за обслужване на граждани 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 по- общите цели и задачи на проучването.

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването, на база попълнени анкетни карти обхваща периода от 01.01.2021г. до 31.12.2021г.

V. БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В настоящото проучване са участвали 35 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- 11 бр.
- 2-3 пъти- 14 бр.
- идвам за първи път- 9 бр.
- по няколко пъти на ден- 1 бр.

Въпрос 2

Как оценявате отношението на служителите в нашата администрация към гражданите?

- Отлично- 22 бр.
- Много добро- 13 бр.
- Задоволително- 0 бр.
- По-скоро лошо- 0 бр.

Въпрос 3

В какъв срок Ви бе извършена услугата?

- в законоустановения срок- 35 бр.
- извън нормативно определения срок- 0 бр..

Въпрос 4

Удоволетворени ли сте от качеството на обслужване?

- Да, напълно- 31 бр.
- Да, но има още какво да се желае- 4бр.

Въпрос 5

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

- да, има значително подобрене- 23 бр.
- да, до известна степен- 8 бр.
- не виждам промяна-0 бр.
- не мога да преценя- 4 бр.

Въпрос 6

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

Прави впечатление фактът, че малка 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 2021г. на интернет страницата на общината са публикувани 13 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 Административния център за обслужване на граждани в Община Гулянци изпълнява поетите ангажименти в Хартата на клиента на административни услуги.

Изготвил:Ренета Янчева- Директор дирекция „УТСИП и АО“

