

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2022 Г.

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.

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Съгласно същата разпоредба администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Административното обслужване в Общинска администрация Лясковец е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Лясковец, пл. „Възраждане“ № 1, разположен на първия етаж в сградата на Община Лясковец. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 18:00 часа, всеки работен ден.

Община Лясковец събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Обратната връзка с потребителите на административни услуги в Община Лясковец се осъществява чрез извършване на анкетни проучвания, провеждане на консултации със служителите, сигнали, предложения, жалби и похвали, осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Община Лясковец измерва удовлетвореността на потребителите чрез анализ на анкетните проучвания, проведените консултации със служителите, жалбите, сигналите и предложенията.

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. Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета). Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Анкетна карта и по пощата и в нарочно определена и обозначена за това кутия.

През 2022 г. са попълнени 10 броя анкетни карти на място в ЦАО. Резултатите от анализа на анкетните карти показват пълна удовлетвореност на потребителите на административни услуги в Община Лясковец

Целта на анкетната карта е анкетируваният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването и по този начин да се определи оценката на гражданите за качеството на административното обслужване, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването.

Провеждането на консултации със служителите в ЦАО са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и

впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. Потребителят може да сподели със служителя в ЦАО своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето).

Преките впечатления на служителите в ЦАО за степента за удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност на ЦАО, работи се при добро взаимодействие, служителите са вежливи и любезни.

В пощенска кутия за сигнали през 2022 г. не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения във връзка с административното обслужване.

Получени са похвали относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО.

За разлика от предложенията и сигналите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), а като синоними се използват думите: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание. Ето защо похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители.

С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно администрацията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на добрата практика и на други места.

Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител/Кодекса на труда.

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност в предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Община Лясковец е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

Приемният ден на кмета на Общината е всеки вторник от 14:00 – 17:00 часа.

От извършените анкетни проучвания, чрез различните методи се установява следното:

- Преобладаващият брой анкетираните са частни лица.
- Всички анкетираните посочват, че услугата се изпълнена в рамките на законовия срок.
- 100 % от потребителите оценяват като много добро качеството на обслужване в Община Лясковец.
- 100 % от анкетираните посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.

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 Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.