



# О Б Щ И Н А К Р И Ч И М

4220 гр. Кричим, пл. „Обединение” № 3,

тел. 03145/22-50, факс 03145/23-51

e-mail: [kmet\\_krichim@abv.bg](mailto:kmet_krichim@abv.bg)

**Утвърдил:** *И/заличено обстоятелство по чл. 4, т. 1 от Регламент ЕС 679/2016*

**АТАНАС КАЛЧЕВ**

*Кмет на община Кричим*

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ ОБЩИНА КРИЧИМ ПРЕЗ 2022 г.

Административното обслужване в Община Кричим се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на чл. 24 ал. 8 от Наредбата за административното обслужване /изм. Дв. Бр. 47 от 24.06.2022г./ се изготвя настоящият доклад, с оглед даване публичност на информацията, получена от обратната връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност, като е осигурена и възможност за изпращане на мнения, предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Кричим чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината на адрес: <https://www.krichim.bg/>.

Удовлетвореността на потребителите на услуги в Община Кричим се измерва основно от:

- Анкетни проучвания, чрез изготвени от общинска администрация – Кричим бланки, достъпни в ЦАО, пред информационното табло в сградата на общината и на интернет страницата на общината на адрес: <https://www.krichim.bg/>;
- Наблюдения по метода таен клиент, където се наблюдава спазването на нормативните изисквания, вътрешните правила, работното време, отношението към потребителите, информацията и наличността на готови образци и протоколи за устно заявяване, комплексното обслужване, пътищата за заявяване и доставяне, резултата от услугата, намаляване административната тежест, достатъчност на информацията и др.
- Анализирани жалбите и сигналите на гражданите;
- Проучване на мнението на потребителите чрез „Формата за контакт“ на електронната страница;
- Набиране на информация чрез приемните дни на кмет, заместник - кмет и секретаря на общината;
- Набиране на информация през самите служители.

Целта, която си поставяме като общинска администрация е:

- да подобряваме непрекъснато достъпа до административните услуги по всички възможни канали, да повишаваме качеството им и съкращаваме сроковете;
- да улесняваме гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете услуги, образците заявления, изискуемите документи, цените и начините на заплащане;
- услугите да са максимално близко до хората;
- Възможно най-добра обратна връзка за отстраняване на пропуските;

Потребителите на административни услуги в Община Кричим имат възможност по всяко време да изразят мнението си чрез попълване на анкетни карти и поставянето им в предназначенията за това кутия в сградата на общинската администрация на Пл. „Обединение“ 3.

Всички потребители имат възможност да направят препоръки, предложения или изразят мнения по различни канали на достъп, като:

- изпратят имейл на адрес: [delovodstvo@krichim.egov.bg](mailto:delovodstvo@krichim.egov.bg);
- попълнят анкетната карта на сайта на общината на адрес: <https://www.krichim.bg/>;
- като изразят мнението си и пуснат анкетна карта, намираща се в специалната кутия в ЦАО;
- като изпратят мнението си на адрес: 4220 Кричим, пл. „Обединение“ № 3;
- като се обадят на тел. 03145/20 83 /секретар на община Кричим/.

През 2022 година бяха актуализирани Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване, съгласно новата Наредба за административното обслужване и въвеждането на стандарти. Опитавме се да потърсим вариант за мотивиране на потребителите за изразяване мнението и предложения за подобряване на обслужването.

Наблюдава се тенденция при потребителите на Община Кричим да не изразяват мнението си, дори след изрична подкана, което затруднява процеса на измерване на удовлетвореността. Администрацията непрекъснато си прави самооценка на свършеното. Предоставяме електронно над 135 услуги и сме сред първите общини на портала на ДАЕУ. Осигурили сме всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно. Центърът за административно обслужване е с непрекъсваем режим на работа и има готовност да продължи обслужването при наличие на потребители.

Спазването на сроковете се контролира чрез единната деловодна система „Archimed eProcess 2021” на общинска администрация - Кричим - системата за приемане, обработка, обобщение и отговор на жалби, сигнали, мнения и предложения на граждани.

Въведените редица мерки и ограничения, във връзка с обявената епидемична обстановка поставиха административното обслужване в една затруднена

ситуация през 2022 г. Предизвикателствата затвърдиха необходимостта от промяна в модела на работата по отношение на предоставянето на услуги в електронна среда, особено във връзка с опазването на здравето и безопасността на населението. Въпреки добрите практики и подходи все още голяма част от гражданите не се възползват от дистанционната комуникация с администрацията, а предпочитат прекия контакт със служителите и посещение на място, вследствие на което са реализирани над 1800 административни услуги.

Допитването е проведено за периода от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни, като само се конкретизира в качеството на физическо или представител на юридическо лице анкетируваният ползва услугите на общинската администрация.

Попълнени са общо 31 броя анкетни карти, като 18 от тях са онлайн.

Резултатът от изследването показва 91% удовлетвореност.

От участниците в анкетата 31% са посочили, че лесно са намерили интересуващата ги информация за дадена административна услуга, която е била пълна и изчерпателна, лесно са намерили информация за нея.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им, а на малка част се е наложило да бъдат препратени към друг служител, от чиято компетентност е бил въпросът.

По-голяма част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като 83% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 11% за 10 минути. Останалите анкетирани са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 77% от анкетираните са отговорили, че обслужването е отлично и добро, 2% не могат да преценят.

На въпроса, свързан с работното време на Центъра за административно обслужване 86% са отговорили, че е удобно за тях, 8% от анкетираните не могат да преценят, а останалите са отговорили отрицателно.

Малко над половината от анкетираните (55%) са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета

на община Кричим чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината, а 45% не знаят за тази възможност.

Общинска администрация Кричим прилага адекватно всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти, въведени с Наредбата.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време.

Налице е постоянен стремеж към подобрене на всички аспекти на дейностите и процесите, свързани с предоставянето на административни услуги.