



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@gmail.com

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 2023 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./ и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Кричим 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 мнението на потребителите чрез „Формата за контакт“ на електронната страница;
- Набиране информация чрез приемните дни на кмет, заместник – кмет, секретаря на общината и гл. архитект;
- 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 да 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 предназначената 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;
- 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 2023 година се опитахме 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.

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 1862 административни услуги.

Допитването е проведено за периода от 1 януари 2023 г. до 31 декември 2023 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 56 /петдесет и шест/ броя анкетни карти, като 11 /единадесет/ от тях са онлайн.

Резултатът от изследването показва 92% удовлетвореност.

От участниците в анкетата 62% 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 87% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 9% за 10 минути. Останалите анкетирувани са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 79% 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 89% 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.

Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Кричим. Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

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

И през настоящата 2024 година община Кричим ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.