



УТВЪРЖДАВАМ: /П/

Д-Р ЦВЕТАН КОСТАДИНОВ

Кмет на община Червен бряг

Дата: 31 март 2022 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги за 2021 година

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Червен бряг в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява при прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в общината. Спазват се изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Червен бряг се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общинска администрация Червен бряг поставя като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Административното обслужване в Общинска администрация Червен бряг е организирано на принципа "едно гише" чрез изградения Център за административно обслужване. Центърът за



ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ

гр. Червен бряг, обл. Плевен, ул. "Ангел И" № 1, тел.: +359 659 927-08, fax.: +359 659 923-51,
www.chervenbryag.bg; e-mail: municipality@chervenbryag.bg



административно обслужване /ЦАО/ се намира на централно и комуникативно място в гр. Червен бряг. Работното време на ЦАО е без прекъсване: 08:30-17:00 ч. всеки делничен ден.

В близост има безплатен паркинг и 2 броя места за паркиране за хора с увреждания.

ЦАО е на партерен етаж в Община Червен бряг, с осигурен адаптиран достъп за хора с увреждания, детски колички и др. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Червен бряг се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги и права на територията на община Червен бряг.

Съгласно Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги, като измерването на тяхната удовлетвореност се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- ✓ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✓ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

За измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги като средство се използва:

Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат достъп и е поставена на видно място в Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“. Всеки желаещ може да попълни анкетната карта и да я постави в определената за целта кутия. Картата е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта за 2021 г. съдържа 8 въпроса, които са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за



ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ

гр. Червен бряг, обл. Плевен, ул. "Ангел И" № 1, тел.: +359 659 927-08, fax.: +359 659 923-51,
www.chervenbryag.bg; e-mail: municipality@chervenbryag.bg



структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Анкетната карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в Общинска администрация Червен бряг за 2022 година е публикувана на официалния сайт на Община Червен бряг в секция "Услуги"- Център за информация на гражданите /ЦАО/- <https://www.chervenbryag.bg/bg/1648628145.html>.

Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не.

В периода януари – декември 2021 г. са попълнени общо 86 анкетни карти. Този брой съответства на близо 10% от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в общината. Анкетни карти са попълнили само физически лица, без представители на бизнеса.

Резултатите от проучването показват, че преобладаващата част от потребителите са на възраст между 23 и 59 години. По-голямата част от анкетираните имат завършено средно или висше образование.

Всички анкетираните посочват, че лесно са открили местоположението на Центъра за административно обслужване и, че не са срещнали затруднения при посещението си.

По отношение времето за обслужване анализът на получената обратна връзка показва, че 96% от анкетираните са били обслужени в рамките на установените 20 минути. Голямата част от тях отговарят, че посещението им е отнело по-малко от 10 минути. Резултатите по този показател за изминалата година дават разумна увереност, че бързината на обслужване към настоящия момент е на много добро ниво.

В анкетното проучване фокусът по отношение на мнението на потребителите за предоставяната им информация за административните услуги на Община Червен бряг е поставен върху основните канали, чрез които се информират потребителите – предоставената информация в писмена форма (на интернет страницата на Община Червен бряг и на информационни табла) и в устна форма – чрез консултации на място или по телефона.

Най-разбираема за потребителите остава информацията, която получават в устна форма – в телефонен разговор със служител от Център за информация на гражданите или при консултация на място, като голямата част от запитаните са останали много доволни от тези два възможни канала за комуникация. Този резултат е обусловен от възможността за обратна връзка в реално време, която потребителите могат да осъществяват при директната комуникация със служителите.

49% от попълнените анкетата са потребители на административни услуги, за които се дължи такса. В голям процент потребителите на административни услуги предпочитат да заплатят таксата за извършване на услугата на място в ЦАО, а най-малък е процентът на заплатили чрез ПОС терминално устройство. Фокус при изследването на удовлетвореността е поставен и върху три показателя от отношението на служителите, които обслужват потребителите – компетентност, отзивчивост и любезно отношение.

В актуализираната анкетна карта е осигурена възможност да бъде споделено впечатление от конкретния служител/и, с които е взаимодействал потребителят, както и да посочи точния момент на посещението си. По този начин е гарантирана възможността да бъдат установени максимално прецизно съответните добри практики или причини за неудовлетвореност у анкетираните.

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител.

Интересен факт е, че в условията на пандемия от Covid-19 потребители на административни услуги не се възползват от възможността да подават заявленията си по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.



ОБЩИНА ЧЕРВЕН БРЯГ

гр. Червен бряг, обл. Плевен, ул. "Ангел И" № 1, тел.: +359 659 927-08, fax.: +359 659 923-51,
www.chervenbryag.bg; e-mail: municipality@chervenbryag.bg



Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването.

Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служителите във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Червен бряг. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са 4 /четири/ места за сядане до гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

И през следващата година Общинска администрация – Червен бряг ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Общинска администрация Червен бряг ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

В ЦАО и отдел АМДТ ще се въведе Книга за отразяване на мнение, за предложения, похвали и оплаквания, както и Пощенски кутии за сигнали и корупция в Община Червен бряг.

През 2022 г. анкетната карта ще бъде актуализирана и разпространена в кметствата на общината, за вземане на по-широк спектър от мнения на жителите в общината.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на официалния сайт на Община Червен бряг.

Съгласувал:

Антоанета Костадинова-секретар на община Червен бряг

Изготвил:

Поля Кръстева- директор на дирекция АПИО