



71-620/29.03.2024г.

ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОДОБРИЛ:

АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА  
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ  
ДАТА: 29.03.2024г.

## ДОКЛАД

*Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Пловдив през 2023 година*

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативната разпоредба на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/. За 2023 г. се наблюдава слаба инициативност от потребителите на административни услуги за попълване на анкетните карти, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване, затова извършеното проучване обхваща цялостното представяне на услуги и дейности в администрацията. На база получените резултати и направените изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. за измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени задължителните методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 и ал.3 от НАО:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

### **1. Извършване на анкетни проучвания.**

Община Пловдив е осигурила възможност за изразяване на мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка, която целогодишно е на разположение на потребителите. Анкетната карта може да бъде подавана на хартиен носител или по електронен път. Формулярът е достъпен на място в сградите на общинската администрация на адрес: пл. „Стефан Стамболов“ №1, пл. „Централен“ №1 и сградата на дирекция „Местни данъци и такси“, както и на сайта на община Пловдив: [www.plovdiv.bg](http://www.plovdiv.bg).

Анкетната карта съдържа по-обща въпроси, групирани според различните общи изисквания към административното обслужване, като по този начин дава възможност на администрацията да получи обратна връзка като цяло за това, как се справя с административното обслужване в различните му направления.

Анкетата съдържа четири въпроса:

1. Доволни ли сте от обслужването?
2. Запознати ли сте със срока?
3. Спазени ли са сроковете?
4. Доволни ли сте от отговора?

Всеки от въпросите от анкетната карта дава възможност за положителна или отрицателна оценка. За отчетния период е необходимо да отбележим, че много висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите на община Пловдив при установяване на служебен контакт с потребителите. Констатира се, че най-често гражданите са се обръщали към администрацията във връзка с търсене на съдействие за разрешаване на проблем или за консултиране по конкретен случай. По всички сигнали в зависимост от типа и проблема са извършени проверки и са предприети действия. Анонимни анкетни карти не се разглеждат от комисията съгласно чл.7, (4) от Вътрешните правила за реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до община Пловдив.

За 2023 г. Община Пловдив е предоставила на гражданите и бизнеса общо **55 622 бр.** административни услуги, в това число **1676** административни услуги по електронен път. Не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им.

Анализът дава възможност на организацията да открие сама своите силни и слаби страни и да прецени необходимостта от предприемане на действия с цел подобряване на работните процеси, както и планиране и реализиране на мерки за повишаване на удовлетвореността на потребителите.

## **2. Провеждане на консултации със служителите.**

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2023 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи може да се направи извод, че в Община Пловдив се прилагат и спазват въведените задължителни стандарти за качество.

## **3. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент".**

Методът се извършва по телефона от контролиращия ръководител на административно обслужване в Община Пловдив за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Служителите спазват стандартите за време за изчакване за обслужване и идентификация при водене на телефонни разговори.

## **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. През 2023 г. са постъпили 16 сигнала по глава осма от АПК, като в зависимост от същността им е извършена проверка от администрацията или същите са пренасочени към конкретен компетентен административен орган.

## **5. Анализ на медийни публикации.**

През 2023 г. е осъществяван постоянен мониторинг на медийните публикации в местни и национални печатни издания, като не са установени данни за негативни такива.

### **Анализиране на резултатите от проучванията.**

Общо резултатите от оценяването на удовлетвореността на потребителите по различните методи показват удовлетвореност от качеството на предлаганите административни услуги в Община Пловдив, базира се на:

- използване на Системата за сигурно електронно връчване за изпращане и/или получаване на електронни документи. Системата поддържа услугата електронна препоръчана поща, предназначена за граждани и юридически лица, администрации, лица, осъществяващи публични функции и т.н.;

- наличие на актуална информация на сайта на администрацията, вкл. нормативна база и процедурите за извършване на различните видове услуги, които се получават основно чрез ЦАО;

- непрекъснатият режим на работа от 08.30 ч. до 17,15 ч. в Центъра за административно обслужване;

- осигурената постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;

- компетентност на служителите, осъществяващи административното обслужване, на необходимото и очаквано от потребителите ниво;

- осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Регистрирани са единични мнения, че отношението към потребителите на административни услуги се нуждае от подобрене.

### **Извод от измерената степен на удовлетвореността.**

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Пловдив, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

### **Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Община Пловдив през 2024 г.:**

- да се изготви рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на Община Пловдив;

- да се минимизира кореспонденцията на хартия и да се оптимизира процеса за внедряването на нови електронни услуги, както и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса;

- да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията, като администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

- да се повиши информативността на потребителите чрез публикации в медиите, провеждане на кампании за запознаване на обществеността с процедурите и изискванията при предоставянето на нови услуги;

- да се организират периодични обучения за всички служители в Община Пловдив с цел подобряване комуникацията с клиентите на административни услуги.

С оглед спазване на цитираната разпоредба, предлагам настоящият доклад да бъде публикуван на интернет страницата на Община Пловдив.

**С уважение,**

**Ивелина Калканова**

*Главен експерт в отдел ДИДО*