



Изх.№ Z1-512 / 31.03.2023 г.

ОДОБРИЛ:

**АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ**

ДОКЛАД

Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Пловдив през 2022 година

Настоящият доклад е изгoten в изпълнение на нормативната разпоредба на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/. За 2022 г. е относително малък бройт на попълнените анкетни карти, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване, затова извършеното проучване обхваща цялостното представяне на услуги и дейности при административното обслужване. На база получените резултати и направените изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. за реализиране на поставената цел са използвани следните задължителни 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.

Анкетното проучване се осъществява чрез попълване на анкетна карта, която целогодишно е на разположение на потребителите на административни услуги при посещение на място в Центовете за административно обслужване /ЦАО/ на Община Пловдив на адрес: пл. „Стеван Стамболов“ №1, пл. „Централен“ №1 и сградата на дирекция „Местни данъци и такси“, както и на сайта на Община Пловдив: www.plovdiv.bg. Потребителите изказват своето мнение и препоръки непосредствено след получаване на съответната услуга, като дадената обща оценка за тяхната удовлетвореност за 2022 г. е висока.

За отчетния период Община Пловдив е предоставила на гражданите и бизнеса общо 54 372 бр. административни услуги, като все повече потребители избират да използват електронната форма на подаване на заявления. Не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им. Непрекъснатият режим на работа от 08.30 ч. до 17,15 ч. в Центъра за административно обслужване, както и осигурената постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

Данните периодично се анализират и са основание за въвеждане на нови и усъвършенстване на съществуващи практики при обслужване на потребителите.

В заключение от извършения анализ може да бъде отбелоязано, че в Община Пловдив се поддържа висок стандарт на работа и към клиентите се подхожда с професионализъм и компетентност.

2. Провеждане на консултации със служителите.

През 2022 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служителите от ЦАО, служителите от специализирана администрация и ръководните за организацията на административното обслужване в Община Пловдив лица, на които са обсъждани идентифицираната неформална обратна връзка, получена от потребителите - съвети, мнения и препоръки.

От дискусиите 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 „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. За 2022 г. не са констатирани неизпълнения или пропуски.

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

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. През 2022 г. са постъпили 6 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 2022 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.

През 2022 г. Община Пловдив продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на обслужването на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Администрацията реализира няколко добра практика през отчетния период, а именно:

- Присъединяване към Модул за електронно плащане (е-Плащане) - Държавна агенция "Електронно управление", което осигурява възможност на потребителите да заплащат по електронен път административните услуги, като плащането може да се извърши веднага след заявяване на административна услуга или на по-късен етап, включително и чрез единната входна точка, достъпна на адрес: pay.egov.bg;

- Плащане на задължения по наказателни постановления и глоби с фиш. Услугата е предназначена за онлайн проверка и плащане на наложени глоби с фиш и издадени наказателни постановления на физически и юридически лица за извършени от тях административни нарушения. Ако лицето е санкционирано за неправилно паркиране при условията на чл. 186 ал.3 от ЗДвП в отствие на нарушителя, чрез уведомление за неправилно паркиране (стикер) наложената му глоба може да се плати от страница на Община Пловдив;

- Регистрация на заявления за продажба на мартеници (в началото на всяка календарна година) - чрез страницата на Община Пловдив може да се изпрати заявление до общинската администрация за издаване на разрешение за ползване на място общинска собственост за продажба на мартеници, като гражданите имат видимост на схемите за разполагане на определените за това места. Чрез реализирането на услугата се постига по-бърз и лесен начин за набавяне на информация, спестяване на време и транспортни разходи за потребителя.

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 2023 г.:

- да се разработи нов подход при провеждане на анкетните проучвания;
- 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 изиска от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събиращи 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