



Община Добричка, град Добрич

Ул. "Независимост" № 20, централа: 058/600 889; факс: 058/600 806;
e-mail: obshtina@dobrichka.bg; web site: www.dobrichka.bg



**УТВЪРДИЛ,
КМЕТ
П. ПЕТКОВ**

**СИСТЕМА
ЗА ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В
ОБЩИНА ДОБРИЧКА,
ГРАД ДОБРИЧ**

Гр. Добрич
2012 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

- I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ
- II. ЦЕЛИ
- III. ПЛАНИРАНЕ
- IV. КОНСТРУИРАНЕ
- V. ПРОВЕЖДАНЕ
- VI. АНАЛИЗИРАНЕ
- VII. ДЕЙСТВИЕ

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

Обществените нагласи и очаквания на гражданите и бизнеса към общинската администрация при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат ново преосмисляне на политиката в тази област. Общинската администрация не функционира сама за себе си, а заради гражданите, като осигурява качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията следва да поставя като ключов момент в действията си удовлетвореността на потребителя на услугата.

Административното обслужване в община Добричка се осъществява чрез „Център за услуги и информация“(ЦУИ), отдел „Местни данъци и такси“, кметствата и населените места с кметски наместници в общината. Административното обслужване в Община Добричка се осъществява с непосредственото сътрудничество между отделните звена в общината и съответните институции и организации. Работното време за работа с потребителите на административни услуги в „Център за услуги и информация“(ЦУИ) и отдел „Местни данъци и такси“ е от 8.00 до 17.00 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на звената продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след работното време. Работното време на кметствата и населените места с кметски наместници в общината е от 8.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа.

„Център за услуги и информация“(ЦУИ) и отдел „Местни данъци и такси“ се намират на първият етаж в сградата на администрацията с осигурен достъп за посещение от хора с увреждания.

В „Център за услуги и информация“(ЦУИ) са обособени 3 работни места, предоставящи административни услуги, както следва:

1. Първо работно място-административни услуги във връзка устройство на територията, общинската собственост, инфраструктура, комуникации, екология и опазване на околната среда; извършване на справка за движение на преписка по подадено искане/заявление;

2. Второ работно място-регистрира входяща, изходяща и вътрешна кореспонденция на общинската администрация; регистрира оферти за процедури по ЗОП;
3. Трето работно място- административни услуги във връзка гражданското състояние, търговия, туризъм, селско стопанство, искания/заявления по Закона за достъп до обществена информация, приема жалби, сигнали и предложения на граждани както и други услуги и дейности; извършване на справка за движение на преписка по подадено искане/заявление.

В отдел „Местни данъци и такси“ гражданите и бизнеса имат възможност да платят дължимите такси за местни данъци, както и да получат информация по различни въпроси отнасящи се до местни данъци.

В кметствата и в населените места с кметски наместник гражданите и бизнеса имат възможност да платят дължимите такси за местни данъци, както и да заявят административна услуга, във връзка гражданското си състояние и други дейности.

В много случаи потребителите на административни услуги се нуждаят от допълнителна информация във връзка с промяната на нормативни документи и процедури. В звената за административно обслужване гражданите и бизнеса могат да получат голяма част от насочващата информация.

Чрез сайта на общината се предоставят следните Е- услуги:

1. подаване на искане/заявление за достъп до обществена информация;
2. записване за приемния ден на кметския екип;
3. подаване на жалби, сигнали и предложения на граждани.

На е-адрес obshtina@dobrichka.bg се дава възможност за получаване на входяща кореспонденция до общинската администрация.

II. ЦЕЛИ

Действията за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

1. Осигуряване на общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация относно предоставяните административни услуги;
2. Осигуряване на лесен достъп до формулярите на искания/заявления и оказване на съдействие за попълването им;

3. Предоставяне на пълна информация за сроковете, приложими в производството, и за дължимите такси и цени;
4. Предоставяне на професионална консултация за задължителния набор от документи, необходими за изпълнението на всяка административна услуга;
5. Организиране на административното обслужване така, че по възможност заинтересованите граждани и организации да бъдат обслужени на едно място в звената за административно обслужване;
6. Осигуряване на подходящо за гражданите и организациите работно време;
7. Въвеждане, поддържане и усъвършенстване на механизми за осъществяване на надеждна обратна връзка с ползвателя на административна услуга;
8. В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността да се предприемат действия за подобряване на административното обслужване и повишаване качеството му; уведомяване на потребителите за предприетите действия и резултатите от тях.

III. ПЛАНИРАНЕ

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се планира да се извършва веднъж годишно чрез попълнените анкети и направените телефонни запитвания. Измерването и анализирането се прави през месец ноември.

Планира се практически всички клиенти (физически, юридически лица и институции) да се възползват от възможността да споделят впечатленията си от обслужването и да дадат предложения за подобряване на работата с потребителите на административни услуги.

Установява се метод на отговорите от анкетите и по телефона. Създава се база данни и се обхваща информация. Планира се последващ етап, за да се увери местната администрация, че въпросниците са попълнени. Осигурява се добра комуникация с потребителите, която помага за подобряването събираемостта на отговорените анкети.

IV. КОНСТРУИРАНЕ

IV.I ФОКУС ГРУПИ

Фокус групата включва:

- Физически лица (над 18 год.);
- Юридически лица/НПО;
- Институции.

IV.II. АНКЕТНИ КАРТИ

Първи вид

ВИЕ СТЕ?

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ

Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО

В/ ИНСТИТУЦИЯ

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА.....

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ

1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга? А/ДА Б/ НЕ

2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?

А/ДА

Б/ НЕ

3. Обслужването беше ли любезно?

А/ДА

Б/ НЕ

4. Доволен ли сте от достъпа до услугата?

А/ДА

Б/ НЕ

5. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?

А/ДА

Б/ НЕ

6. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация? А/ДА Б/ НЕ

7. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа? А/ДА Б/ НЕ

8. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

А/ДА

Б/ НЕ

9. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

А/ДА

Б/ НЕ

10. Налагали ви се често да използвате услугите на общинската администрация?

А/ДА

Б/ НЕ

Има ли нещо в работата на държавната администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

Втори вид

ВИЕ СТЕ?

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ

Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО

В/ ИНСТИТУЦИЯ

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ

1. Приемлив ли е периодът, за който ще бъде извършена услугата?

А/ДА

Б/НЕ

2. Беше ли ви предоставена услугата по справедлив и компетентен начин?

А/ДА

Б/НЕ

3. При възникване на въпрос или неяснота беше ли ви разяснено какво да правите?

А/ДА

Б/НЕ

4. Беше ли услугата предоставена без грешка?

А/ДА

Б/НЕ

5. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?

А/ДА

Б/НЕ

6. Писмената и устната реч беше ли разбираема за вас/например без сложни термини и думи/?

А/ДА

Б/НЕ

7. Удобно ли е за вас работното време на администрацията?

А/ДА

Б/НЕ

8. Възползвате ли се от електронните услуги на общината?

А/ДА

Б/НЕ

9. Смятате ли, че в общинската администрация съществува корупция?

А/ДА

Б/НЕ

10. Достатъчно бързо и компетентно ли бяхте обслужен(а)?

А/ДА

Б/НЕ

Има ли нещо в работата на държавната администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

Трети вид - Анкетиране по телефона:

- Добър ден, от Община Добринка ви се обаждам, аз съм (длъжност, име, фамилия). Ние провеждаме изследване на потребителското мнение на хора, получили услуги от нашата администрация. Вашето име, адрес и телефон ни бяха дадени с единствената цел да се свържем с Вас с оглед на провеждащото се изследване на потребителското мнение и няма да бъдат използвани за други цели. Това проучване ще ви отнеме не повече от 3 минути и е абсолютно доброволно. В Удобно време ли се обаждам или бихте желали да уговорим друг, по-удобен за

Вас час? _____

Сега ще ви задам няколко кратки въпроса и за да не ви отнемам от ценното време отговаряйте само с „ДА“ и „НЕ“.

1. Останахте ли удовлетворени от обслужването в нашата администрация? - а/Да б/Не

2. В срок ли беше предоставена исканата от вас услуга?

а/Да б/Не

3. Често ли ползвате услугите на нашата администрация?

а/Да б/Не

4. Смятате ли, че в нашата администрация има корупция?

а/Да б/Не

5. Достъпна ли е цената на услугата за вас?

а/Да б/Не

Ще използваме тази информация само за нуждите на подобряване на обслужването си, а отговорите Ви ще бъдат строго поверителни. Ако имате въпроси по информацията, която събираме в това интервю, моля свържете се с нас на телефон 600180 - ЦУИ. Благодарим ви за отделеното време. Дочуване.

Анкетирането се провежда два пъти годишно в рамките на месеците юни и ноември в ЦУИ на Община Добричка.

V. АНАЛИЗИРАНЕ

Анкетите съдържат 10 въпроса = 100%. Всеки положителен отговор носи 10 точки или 10 %. При финализиране на проучването за удовлетвореността на потребителите, резултатите от анкетните карти се сумират.

Анкетите по телефона съдържат 5 въпроса = 100%. Всеки положителен отговор носи 20 точки или 20%. При финализиране на проучването резултатите се сумират, като процентите се прибавят към резултатите от другите видове анкети. Като краен резултат се счита осреднената сума в %, а именно:

- под 50% положителни отговори се смята, че потребителите са недовлетворени;
- от 50 до 60% слабо удовлетворени;
- над 60 % - доволни;
- над 80% - удовлетворени.

При недовлетвореност на анкетиранияте се разглеждат и анализират отговорите, за да се идентифицират причините, подобри качеството и достъпа до административни услуги.

- Набелязват се цели;
- Формулират се препоръки;
- Планират се мерки за подобряване на услугите;
- Мотивират се служителите;

VI. ДЕЙСТВИЕ

В края на календарната година се подготвя отчет за резултатите. Същият се предоставя на ръководния екип от общинската администрация за дискусия и се набелязват бъдещи действия, като резултат от извършения анализ.

Резултатите от изследванията се публикуват в сайта на община Добричка, с цел прозрачност на дейността на администрацията.

Настоящата система е разработена във връзка с глава III, раздел II от Наредбата за административното обслужване и се въвежда от датата на утвърждаването ѝ със заповед на Кмета на община Добричка.

Съгласувал:
Соня Георгиева
Секретар

Веселина Георгиева
Юрист

Изготвил:
Детелина Иванова
Мл.експерт АО