



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2021 г.

Административното обслужване в Община Хасково се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Хасково са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност и също така е осигурена възможност за изпращане на предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Хасково чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в общинска администрация - Хасково и в онлайн вариант на интернет страницата на общината - www.haskovo.bg.

Допитването е проведено от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021 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 анкетираният ползва услугите на общинската администрация.

Попълнени са общо 41 броя анкетни карти, като 30 от тях са попълнени онлайн. Резултатът от изследването показва 77% удовлетвореност.

Преобладаващата част от анкетираните са ползвали административни услуги в качеството си на физически лица.

От участниците в анкетата 31% са посочили, че са ползвали услугите на общинската администрация няколко пъти годишно, 18% са ползвали един-два пъти годишно услуги, всеки месец ползват услуги 27% от анкетираните, а 24% са ползвали много често административните услуги на Община Хасково.

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 на 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 33% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 39% за 10 минути. Останалите анкетираните са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 74% от анкетираните са отговорили, че обслужването е отлично и добро, 4% не могат да преценят.

На въпроса свързан с работното време на Центъра за административно обслужване 76% са отговорили, че е удобно за тях, 8% от анкетираните не могат да преценят, а останалите са отговорили отрицателно като двама от анкетираните дават препоръки да се организира дежурство на служители в ЦАО след работното време на администрацията.

Малко над половината от анкетираните (55%) са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета на община Хасково чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината, а 45% не знаят за тази възможност.

В последните години са в ход различни мерки в посока трансформация на модела на административното обслужване, като с промени в Наредбата за административното обслужване се въведоха нови стандарти за административно обслужване, хармонизирани със съвременните изисквания за качество и съобразяване с потребителския интерес при предоставянето на услуги.

Общинска администрация Хасково 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 нито един потребител, който не е успял да открие компетентен служител по съответния въпрос.

В допълнение може да се отбележи, че общинска администрация Хасково прилага политика по качеството и произтичащите от нея цели, като спазва точно изискванията, дефинирани в ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 и ISO 45001:2018 и ISO/IEC 27001:2017. Налице е постоянен стремеж към подобрене на всички аспекти на дейностите и процесите свързани с предоставянето на административни услуги.

Въведените редица мерки и ограничения, във връзка с обявената епидемична обстановка, поставиха административното обслужване в една затруднена ситуация през 2021 г. Предизвикателствата затвърдиха необходимостта от промяна в модела на работата по отношение на предоставянето на услуги в електронна среда, особено във връзка с опазването на здравето и безопасността на населението. Въпреки добрите практики и подходи все още голяма част от гражданите не се възползват от дистанционната комуникация с администрацията, а предпочитат прекия контакт със служителите и посещение на място.

Утвърдил: /п/

СТАНИСЛАВ ДЕЧЕВ

Кмет на Община Хасково