



ОДОБРЯВАМ

/п/

ПОЛЯ ЦОНОВСКА

Кмет на община Долна Митрополия

ДОКЛАД

за проучване и измерване на удовлетвореността
на потребителите на административни услуги, предоставяни
от Община Долна Митрополия
Период: 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.

Настоящият доклад представя степента на откритост и достъпност на предоставяните административни услуги, в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия. Проучването се базира на информация за периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г.

При осъществяване на своята дейност, Общинска администрация Долна Митрополия се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране на интересите на гражданите.

Съгласно чл. 25 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за административната обслужване;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината и на електронни адреси: dolnamitropolia@el-soft.com; kmet@dolnamitropolia.egov.bg
- Платформа FreeCall (т.нар. Зелена слушалка)

Основни цели

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Община Долна Митрополия.
2. Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги, с цел повишаване на удовлетвореността.
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите, с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са използвани най-често, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите административни услуги.



6. Представяне на резултатите от проучването и оповестяването им на интернет страницата на Община Долна Митрополия.

Предмет на проучването

Проучването е насочено към информацията, получена от потребителите на административни услуги в Община Долна Митрополия – физически и/или юридически лица, попълнили анкетна карта, подали сигнал, оплакване или похвала в кутията за мнения и предложения, на електронна поща или чрез обаждане/текстово съобщение – FreeCall, по-точно в каква степен са изпълнени стандартите за качество на административното обслужване.

Резултати

През периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. в Общинска администрация Долна Митрополия са извършени повече от 18 000 административни услуги. Потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Долна Митрополия, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Попълнени анкетни карти за обратна връзка – 24 бр.;
2. Пощенска кутия за сигнали – 0;
3. Чрез система Free Call – 284 бр. обаждания и 12 съобщения

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията, както следва:

Анкетни карти за обратна връзка – на потребителите на административни услуги е предоставена възможност свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят анкетна карта. Тя съдържа 8 въпроса, чрез отговорите на които могат да се направят изводи за удовлетвореността и мнението на гражданите.

Общият брой анкетни карти, постъпили за описания период е 15 броя. Същите са разпределени по дирекции, както следва:

1. Финансова политика и управление на човешките ресурси – 2 бр.;
2. Местни данъци и такси – 7 бр.;
3. Устройство на територията и стопански дейности - 8 бр.;
4. Европейска интеграция, хуманитарни дейности и гражданска регистрация – 7 бр.

Общата оценка за работата на администрацията:

- Отлична – 17 анкетиращи;
- Много добро – 7 анкетиращи;

Пощенска кутия за сигнали, мнения, предложения, полезна информация – сигналите, ако има такива, се предоставят на конкретната дирекция за предприемане на действия.

Обаждане – Free Call – тази система дава възможност за свързване на гражданите с Общинската администрация от различни точки на света, **безплатно**. Комуникацията се осъществява чрез обаждания и съобщения, което дава възможност за бързо представяне на проблеми, казуси и съответно бърза реакция от страна на администрацията. За цитирания период са получени 284 обаждания, голяма част от които са запитвания за размерите на



ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

данъци и такси, дължими от гражданите, сигнали за сметосъбиране и сметоизвозване, въпроси относно гражданска регистрация, улично осветление, проблеми с безстопанствени кучета, както и други въпроси, свързани с дейността на администрацията. Получени са 12 бр. писмени съобщения по инфраструктурни, екологични теми, относно социално-битови услуги, гражданска регистрация, а останалите са запитвания за възможност за ползване на електронни услуги, плащане на данъци.

Регистрирани са 21 бр. сигнали, свързани с изпълнение на технически и административни услуги – отстраняване на опасни дървета, спорове между съседи, изпълнение на задължения по осигуряване на обществен транспорт и др. Компетентните служители, своевременно, са действали по проверки и отстраняване на проблемите. Няма забавени преписки.

При предоставяне на административните услуги са спазени основните стандарти за качество:

- единно наименование на Центъра за административно обслужване;
- осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- поставени указателни табели;
- поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет;
- идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
- идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и спазване на правила за комуникация;
- на интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн;
- срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- използват се опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

В ежедневната дейност на служителите се провеждат разговори и консултации относно подобряване обслужването на граждани, възникнали казуси и новости. Направени са инструкции за любезно отношение към потребителите при телефонни разговори, вкл. задължителни данни за представяне на служителите. Стремежът е максимално ясно, точно и бързо да се дадат пояснения по проблемите, за които гражданите се обръщат към администрацията.

Електронни административни услуги се осъществяват чрез Единен модел за заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги. В условията на извънредно положение и епидемична обстановка, това е поредната възможност гражданите да достъпват по-лесно и по-бързо предоставяните услуги, да използват технологичното развитие и да получат исканата информация, документи и др. максимално бързо. Данните са актуални и са посочени в Административен регистър, профил Община Долна Митрополия.



ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

Получени са две благодарствени писма за професионално, коректно и своевременно обслужване от страна на служителите в Общинска администрация Долна Митрополия.

От представените данни могат да се направят следните изводи:

1. Продължава тенденцията малък брой потребители на административни услуги да изразяват мнения относно административното обслужване, осъществявано от Община Долна Митрополия. Гражданите предпочитат да провеждат консултации по телефона и при крайна необходимост посещават сградата на Общинската администрация.
2. По-голямата част от потребителите посочват отлична оценка за работата на администрацията и от качеството на обслужване. Препоръките им са насочени към намаляване на цените на административните услуги. На се посочени препоръки към работата на принцип „Едно гише“.

Внедрена е софтуерна телефонна централа, която улеснява достъпа на гражданите до служителите в администрацията и съответно до информация и консултации, получени по телефона.

Продължава работата на Общинска администрация Долна Митрополия в стремеж към открит диалог с гражданите и с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите.

Изготвил: /п/

Десислава Манова –

Секретар на Община Долна Митрополия