ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОДОБРИЛ:

АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА
СЕКРЕТАР

ДАТА: 23.04.19

Д О К Л А Д

Относно: *Измерената степен на удовлетвореността на потребителите при община Пловдив за 2018 година след обобщаване на резултатите от попълнените анкетни карти*

Във връзка с изискванията на чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административно обслужване, за периодично измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги и на база попълнени и пуснати анкетни карти в поставените за тази цел кутии в сградите на общинската администрация е извършен анализ на удовлетвореността за периода 01.01.2018 г. – 31.12.2018 г.

Основните цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от община Пловдив административни услуги, както и получаване на информация във вид на препоръки за подобряване работата на общинската администрация.

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 посочения период са се включили 25 потребители на административни услуги, като 13 от тях са анонимни / без собствено и фамилно име и/или адрес за кореспонденция/ e-mail/. 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.

Малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят мнение/позиция относно административното обслужване, осъществявано от община Пловдив, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

По - голяма част от потребителите, участвали в анкетирането посочват, че са доволни от отношението на работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрацията. На въпроси свързани със спазването на срока и периода на изпълнение на услугата 100 % от анкетираните са дали положителен отговор. При неудовлетвореност на анкетираните се анализират отговорите, за да се идентифицират причините и подобри качеството на предоставяне на услугите.

Гражданите на община Пловдив имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкетна карта и поставянето й в предназначените за тази цел кутии в сградите на общинската администрация на адрес: пл. „Стефан Стамболов“ №1, пл. „Централен“ №1 и сградата на дирекция „Местни данъци и такси“. Комисията за разглеждане на сигнали и предложения, подадени в община Пловдив, назначена със Заповед № 15ОА3122/19.11.2015 г. на Кмета на Община Пловдив, заседава един път месечно. В зависимост от същността на жалбата,сигнала или предложението, комисията взема решение за извършване на проверка от администрацията или пренасочване към конкретен компетентен административен орган.

Размерът на целевата група, от която получаваме обратна връзка, е стойността, получена от съответния брой попълнени анкетни карти, за една година. Изчисления фактически % на доволните и недоволните потребители за 2018 г. е както следва:

	Общ % удовлетвореност:	*Общ % неудовлетвореност:*
2018 г.	**75%**	**25%**

За 2018 г. потребители, доволни от обслужването са 50 %; запознати със срока – 100 %; спазени срокове – 100 %; доволни от отговора – 50 %.

Община Пловдив периодично идентифицира основните области за усъвършенстване, като са въведени различни мерки за подобряване достъпа до административните услуги и възможности за облекчаване на обслужването на потребителите:

- в звеното за административно обслужване е установен различен ред за ползване на регламентирани почивки, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време;
- ежегодно се планират обучения за повишаване на квалификациите на работещите в звеното за административно обслужване и обмяна на добри практики с други общини;
- ежедневно регистриране на подадените по електронен път заявления;
- внедрена е услугата „Free Call“, като е създаден модул в интернет страницата на община Пловдив, която позволява обаждане на потребител през интернет към телефони на администрацията;
- предоставен е видео жестов превод, чрез която хората с увреден слух, ползващи активно жестов език, като основно средство за комуникация, имат достъп и директна комуникация с общинската администрация.

През 2018 г. общинската администрация въведе и предоставяне на комплексна услуга ***ONE SMART STAR NUMBER /OSSN/*** - национален кратък номер звезда с четири цифри (*3232), която включва:

1. Предоставяне на ползване на национален кратък номер звезда с четири цифри - / *3232 /;
2. Гласов IVR – интелигентна платформа за организация на входящите обаждания през клавиатурата на телефона;
3. Визуален IVR – интелигентна платформа за организация на входящата комуникация през дисплей на смартфон: обаждания, e-mail, web, on-line проверки, заявки и проследявания;
4. Мобилно приложение;
5. Запис на разговорите;
6. Факс номер.

През 2019 г. община Пловдив ще продължи да набелязва цели за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Горното докладвам за сведение и съгласно чл.24, ал.5 от Наредбата за административно обслужване.

С уважение.

НАДЯ КАЗАКОВА
Директор Дирекция АИО
Председател на комисията
за разглеждане на сигнали и предложения

ИК/