ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОДОБРИЛ:

АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ДАТА: 31. 03. 2021 г.

Д О К Л А Д

Относно: *Измерената степен на удовлетвореността на потребителите при община Пловдив за 2020 година след обобщаване на резултатите от попълнените анкетни карти*

Община Пловдив проучва и измерва удовлетвореността на потребителите регулярно съгласно изискванията на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване. Трябва да се има предвид, че 2020 г. остана белязана със знака на пандемията COVID-19 и нанесе непредвидени последствия върху всички сектори на обществения живот. Обявеното извънредно положение за цялата територия на Република България и впоследствие - извънредна епидемична обстановка за страната, наложи и в община Пловдив да бъдат взети редица противоепидемични мерки и ограничения. В следствие на това се забелязва занижена активност от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри.

Обект на оценка и анализ са мненията и препоръките, които гражданите изказват в предоставените им на видно място кутии в сградите на общинската администрация на адрес: пл. „Стефан Стамболов“ №1, пл. „Централен“ №1 и сградата на дирекция „Местни данъци и такси“. Анализът е за период от 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. Потребителят дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на електронна анкетна карта в сайта на общината. Въпросите включени в нея са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 4 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

За посочения период са се включили 13 потребители, като 5 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 Вътрешните правила за реда за разглеждане на предложения и сигнали, подадени до община Пловдив. 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. При неудовлетвореност на анкетираните се анализират отговорите, за да се идентифицират причините и подобри качеството на предоставяне на услугите.

Изчисления фактически % на доволните и недоволните потребители за 2020 г. е както следва: общ % удовлетвореност: 60.5 % и общ % неудовлетвореност: 39.5%.

Администрацията непрекъснато си прави самооценка и се стреми да удовлетвори всеки потребител. Забелязва се, че интересът на гражданите към възможността за получаване на електронни административни услуги е много висок. Все повече потребители на административни услуги избират да използват електронната форма на подаване на заявления.

За 2020 година община Пловдив е предоставила на гражданите и бизнеса общо 46 601 бр. административни услуги, като от тях 860 бр. услуги по електронен път през профил на заявителя в портал за електронни услуги на администрацията и 745 бр. чрез електронна поща-имейл адрес на заявителя.

Непрекъснатият режим на работа от 08.30.ч. до 17,15 ч. в Центъра за административно обслужване се оказват добра практика и се одобряват от гражданите.

Община Пловдив периодично идентифицира основните области за усъвършенстване, с цел облекчаване на обслужването на потребителите. В тази връзка през 2020 г. общинската администрация се присъедини към Единен портал за достъп до електронни административни услуги на Държавната агенция „Електронно управление“, като по този начин се предоставя възможност на гражданите и бизнеса за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и информация, свързана с тях.

Действията на Община Пловдив за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги са подчинени на следните цели:

- да се предоставят на гражданите и юридическите лица необходимата информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- общинската администрация да осигурява по-лесен достъп до административните услуги;
- да се предостави на потребителите възможността за избор, свързан с начините на предоставяне на услуги,чрез осигуряване на различни канали и оптимизиране на процедурите на административното обслужване;
- да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от община Пловдив, като администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- да се оцени ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги - кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.
- обслужването на клиентите да се извършва от компетентни и отговорни служители;

Горното докладвам за сведение и съгласно чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване.

С уважение,

Ивелина Калканова
Главен експерт ДИДО