ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОДОБРИЛ:

АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ
ДАТА: 31.03.2022г.

Д О К Л А Д

Относно: *Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Пловдив през 2021 година*

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативната разпоредба на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/. Целта на доклада е да се обобщи информацията относно мнението на потребителите на административни услуги в Община Пловдив и да се определи тяхната представа за качеството на извършваното административно обслужване и удовлетвореността им от предоставяните услуги. На база получените резултати и направените изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. за реализиране на поставената цел са използвани следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 и ал.3 от НАО:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

1. Извършване на анкетни проучвания.

Община Пловдив е осигурила възможност за изразяване на мнения, коментари и препоръки чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка, която целогодишно е на разположение на потребителите. Анкетната карта може да бъде подавана на хартиен носител или по електронен път. Формулярът е достъпен на място в сградите на общинската администрация на адрес: пл. „Стефан Стамболов“ №1, пл. „Централен“ №1 и сградата на дирекция „Местни данъци и такси“, както и на сайта на община Пловдив. При неудовлетвореност на анкетираните се анализират отговорите, за да се идентифицират причините и подобри качеството на предоставяне на услугите.

За 2021 г. е относително малък броят на попълнените анкетни карти, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване, затова извършеното проучване обхваща цялостното представяне на услуги и дейности при административното обслужване. В тази връзка информирам, че за 2021 година община Пловдив е предоставила на гражданите и бизнеса общо 54 055 бр. административни услуги, като все повече потребители избират да използват електронната форма на подаване на заявления.

За отчетния период не се констатира забавяне / изчакване от страна на потребителите при обслужването им. Непрекъснатият режим на работа от 08.30.ч. до 17,15 ч. в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2021 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи може да се направи извод, че в община Пловдив се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

3. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент".

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на дадени предоставяни услуги. За 2021 г. не са констатирани неизпълнения или пропуски.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. През 2021 г. са постъпили 11 сигнала по глава осма от АПК, като в зависимост от същността им, комисията е взела решение за извършване на проверка от администрацията или пренасочване към конкретен компетентен административен орган.

5. Анализ на медийни публикации.

През 2021 г. е осъществяван постоянен мониторинг на медийните публикации в местни и национални печатни издания, като не са установени данни за негативни такива.

Анализиране на резултатите от проучванията.

През 2021 г. Община Пловдив продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на обслужването на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Предвид динамиката и възникналата епидемична обстановка, свързана с COVID-19, се наложи в администрацията да се извършат частични промени, съответстващи на въведените противоепидемични мерки от здравните власти на страната. Изградени са филтровъчни пунктове за извършване на дезинфекция на обувки и ръце, както и измерване на телесната температура от страна на потребителите. Поставени са защитни прегради на гишетата за извършване на административни услуги с цел опазване здравето на гражданите и служителите.

Администрацията реализира добра практика през отчетния период, а именно излъчване на живо и видео заснемане на събития. Публичното отразяване на различни събития дава възможност на повече жители на града да се осведомяват за най-важните решения и дейности на община Пловдив, като по този начин се спестява време и транспортни разходи.

Въведена е и платформа „eGov box“ за онлайн видео заседания за служителите на Община Пловдив, като има възможност да се включват и външни лица при необходимост.

Извод от измерената степен на удовлетвореността.

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Пловдив, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Община Пловдив през 2022 г.:

- да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване;
- да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията, 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;
- да се предоставя по-голям брой качествени, ефективни и леснодостъпни електронни административни услуги за гражданите и бизнеса;
- да се организират обучения на всички служители осъществяващи административно обслужване на гражданите в Община Пловдив с цел подобряване комуникацията с клиентите на административни услуги;

С оглед спазване на цитираната разпоредба, предлагам настоящият доклад да бъде публикуван на интернет страницата на Община Пловдив.

С уважение,

Ивелина Калканова
Главен експерт ДИДО