

УТВЪРЖДАВАМ:

СТЕФАН РАДЕВ

КМЕТ НА ОБЩИНА СЛИВЕН

Дата 2025 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 г. в Община Сливен

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Сливен в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

1. Цел

Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Сливен. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Сливен и е на доброволен принцип за участие. Ръководи се от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

2. Обхват

Място на провеждане – сградата на Община Сливен, Център за административно обслужване /ЦАО/ и сградата на Дирекция „Местни данъци и такси“ /МДТ/.

3. Средства за обратна връзка

3.1. Вътрешни средства за обратна връзка:

- Специални кутии за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в Център за административно обслужване;
- Анкетна карта за обратна връзка на хартиен носител, която се намира в ЦАО и дирекции МДТ;
- Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и секретаря на Община Сливен - Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва, съгласно определен график, който се оповестява публично.

3.2. Външни средства за обратна връзка:

- Онлайн форма за контакт на интернет страницата на Общината: <https://mun.sliven.bg/predlozhenia-signalizayavlenia>
- Онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на Общината: <https://mun.sliven.bg/surveys>
- Електронна поща: tbalabanova@sliven.bg; signalizayavlenia@sliven.bg
- Горещ телефон: 044/611 165
- Страница на Община Сливен в социалните мрежи;
- Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

3.3. Период: 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г.

3.4. Брой предоставени административни услуги за 2024 г.: За отчетния период община Сливен е предоставила на гражданите и бизнеса общо близо 40 000 брой административни услуги. Положителна е тенденцията за ползване на електронни услуги, чиито брой се увеличава.

3.5. Целева група: Потребителите на административни услуги от Община Сливен.

4. Анкетни проучвания

През 2024 г. са проведени 2 анкети, насочени към проучване нагласите на обслужваните от администрацията потребители, относно подобряване качеството и измерване на удовлетвореността от административното обслужване. Анкетите са публикувани на официалния уеб сайт на Община Сливен за определен период. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаване на услугата”, при който потребителя 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. Резултатите от извършеният анализ, са представени чрез графики и са публикувани на официалния сайт на Общината: <https://mun.sliven.bg/surveys>.

- **Анкета 1: „Оценка на административното обслужване от страна на потребителите – граждани, представители на бизнеса и институции.”** Анкетата е проведена за периода от м. 01.2024 г. до м. 12.2024 г. В анкетата са участвали общо 21 души, предимно физически лица.
- **Анкета 2: „Анкета за проучване нагласите на гражданите и бизнеса относно дейността на община Сливен (във връзка с общата рамка за оценка САФ).”** Анкетата е проведена в периода от м. 05.2024 г. до м. 06.2024 г. В анкетата са участвали 68 души.

5. Обобщение на резултатите

Интересът към участие в анкетни проучвания през 2024 г. е значително по-нисък в сравнение с предходните две години. През 2022 г. в проучването са взели участие 140 души, през 2023 г. броят им е намалял до 33, а през 2024 г. едва 21 души са се включили в анкетите.

Малкият брой участници в анкетите, не дава пълна и реална представа за нивото на административно обслужване, имайки предвид, че за 2024 г. Община Сливен е предоставила близо 40 000 бр. административни услуги и над 30 000 услуги, които не са класифицирани като административни услуги. Гражданите заявяват различни по характер услуги.

Администрацията продължава да публикува анкети, с които да изследва мнението и нагласите на потребителите на административни услуги.

5.1. Анализ на Анкета 1

Отношението на служителите към гражданите е оценено като коректно и вежливо от 42,9% от анкетираните. Други 28,6% изтъкват, че служителите не са достатъчно отзивчиви. Грубо и неуважително отношение са срещнали останалата част от обслужените лица.

По отношение на компетентността на служителите резултатите от анкетите показват, че 42,9% от потребителите на услуги определят служителите, като компетентни, но въпреки това, в 57,1% от оценените случаи се налага консултации и допитване до колеги от различните специализирани отдели.

Според анкетираните, най-добрият начин за предоставяне на административни услуги е да се извършват по работните места на служителите – 56,3%. Впечатление прави и процентът респонденти – 37,5%, които са посочили готовността си за използване на електронни услуги.

Удовлетвореност от сроковете, в които са изготвени документите е оценена с отговор „напълно“ от 42,9%. Останалата част от респондентите (57,1%) са неудовлетворени.

5.2. Анализ на Анкета 2

Проведената анкета е насочена към проучване на нагласите на гражданите и бизнеса, относно дейността на Община Сливен показва негативна тенденция.

55,9% от анкетираните не считат, че ръководството разрешава поставените проблеми. Гражданите не са достатъчно запознати с целите и приоритетите за развитие на общината, а участието им в процеса на взимане на важни решения е слабо.

По-скоро негативно е мнението на респондентите 55,9%, относно предоставените възможности за включване на гражданите в обсъждането на услуги и процеси, както и в изразяването на потребностите и изискванията им към администрацията 60,3%.

Значителен е и процентът респонденти – 66,1%, които се съмняват в знанията, уменията и компетентността на общинските служители и съвместното изпълнение на служебните им задължения. Това води до подронване на цялостния имидж на общината.

Положителна е нагласата на анкетираните (52,9%) към твърдението, че общината работи добре с организациите от публичния сектор в техен интерес.

По-скоро положителна е и оценката на гражданите относно възможността за предоставяне на идеи, предложения, препоръки и жалби.

6. Изводи

Въз основа на извършен анализ може да се направят следните изводи:

- Няма силно изразено гражданско общество и самосъзнание. Липсва конструктивно мислене по отношение на развитието на общината. В тази връзка е необходимо да се работи повече с гражданския сектор (например НПО) и да се популяризира работата на администрацията.
- Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност при попълване на анкетите, въпреки че, достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Използваме иновативни анкети, даващи възможност за попълване по различен начин: на хартия, чрез сканиране на QR код, електронно чрез сайта на Общината, както и чрез системата за клиентски опашки, след обслужване и сканиране на QR код от изтегления номер. /считано от м. 11.2022 г./ Активността на потребителите на административни услуги в анкетите за обратна връзка на хартиен носител също е изключително ниска.
- Въпреки увеличения брой предоставени електронни услуги, през 2024 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.
- Преобладаваща част от потребителите на административни услуги (над 80%) са физически лица.
- Заявяваните услуги са различни. Най-често са насочени към Дирекция „Местни данъци и такси“-над 45 000бр извършени услуги и приети декларации, към Дирекция „Устройство на територията“ – приблизително 11000 бр., към Отдел „Гражданска регистрация“ около 20 000 бр. и към Отдел „Общинска собственост“ приблизително 10 000 бр.
- Качеството на административното обслужване и отношението на служителите към гражданите и бизнеса в по-голямата част потребителите определят като добро, но наличието и на други отговори показва необходимост от предприемане на мерки, с цел подобряване на удовлетвореността на потребителите. Необходимо е да се проведе инструктаж на заетите в звеното служители за оказване на по-голямо съдействие при обслужване, както и по-вежливо и позитивно отношение към обслужваните лица.
- С цел подобряване на професионалните знания, умения и компетенции е добре да бъде повишено нивото на познания на персонала, чрез индивидуални и групови обучения в областта им на заетост.
- Времето за обслужване в Центъра за административно обслужване отговаря на нормативните изисквания. Обслужването се осъществява между 5-15 мин.
- Въпреки, че доста голяма част от анкетираните са доволни от предоставената информация за услугите, е необходимо своевременно ѝ актуализиране и допълване на сайта на общината, както и запознаване на заетите в областта служители с

- измененията в действащата нормативна уредба и поставените изисквания към тях.
- Според резултатите от проведените анкети, основните области на подобрения при административното обслужване са: отношението на служителите в процеса на обслужване, количеството и качеството на предоставяната информация. Условиата в Административния център за обслужване са лоши и се нуждаят от подобрения.
 - Политиката за управление на човешките ресурси следва да е основана на стратегията и плановете на организацията и да отчита необходимите компетенции на служителите за в бъдеще, както и социалните нагласи.
 - Прави впечатление готовността на голяма част от потребителите да ползват електронни административни услуги. Това води до необходимост от обучения на служителите и повишаване на компетенциите при работа с електронно подписани документи и електронно предоставяни услуги.
 - Следва да се обърне сериозно внимание на спазването на сроковете и решаването на поставените от гражданите проблеми. Да се съкратят сроковете за отговор на жалбите и сигналите. Мнението на анкетирания е, че Община Сливен не реагира своевременно и адекватно на поставените от тях проблеми. Значителна част от гражданите считат, че не се реагира своевременно и адекватно на подадените сигнали.
 - Трябва да се подобри цялостния имидж на Общината, като се предоставят повече възможности за включването на гражданите, бизнеса и организациите в обсъждането на процесите, услугите и инициативите на Общината. Да се работи по усилено и целенасочено в посока подобряване качеството на живот на жителите на община Сливен.

7. Наблюдения извършени 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 определени услуги, които администрацията предоставя. През 2024 г. методът се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Община Сливен от Центъра за административно обслужване. Регулярно са извършвани проверки по телефона като потребители на административни услуги. Ръководството, чрез познати граждани и представители на бизнеса, ползватели на административни услуги, периодично получава информация за качеството на обслужването. За 2024 г. не са констатирани значителни нарушения или пропуски.

8. 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 2024 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от Центъра за административно обслужване, 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 Сливен се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

9. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Броят на постъпилите сигнали, предложения и заявления /молби/ не е нараснал в сравнение с предходните години. Тенденцията за увеличаване на сигналите по ел. поща се запазва. В Община Сливен са постъпили общо през изминалата година 854 писмени жалби и сигнали, от ФЛ /граждани/, ЮЛ /фирми/, НПО или различни институции и организации и сдружения. Близко 450 от тях са подадени по ел. поща или през електронната платформа, базирана на официалната интернет страница на Общината, в това число влизат молби,

предложения, благодарствени писма.

Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности от различно естество. Преобладаващ е ръстът на жалби за услуги в областта на строителството и устройство на територията, както и инфраструктурни проблеми. Жалбите и сигналите са свързани с незаконно строителство, уреждане на имотни спорове, спешен ремонт на пътища, забавени процедури, маркиране на пешеходни пътеки и изграждане на изкуствени неравности по платната за движение, повредено или липсващо улично осветление, изграждане и ремонт на детски площадки и други.

По направление „Опазване на околната среда“, основно постъпилите жалби и сигнали, са относно увеличаване броя на контейнерите за смет, за тяхна неизправност и нужда от подмяна, както и за незаконни сметища. Има сигнали за нередовно извозване на контейнерите за разделно събиране на отпадъци и за пострадали животни.

Както всяка година има много въпроси и проблеми, свързани с общинска собственост и картотекиране на крайно нуждаещи се от общински жилища.

От различни населени места на територията на общината идват сигнали, свързани с инфраструктура и с лични въпроси. Поставят се и въпроси, свързани с градския транспорт .

В по-голямата си част жалбите са приключени, някои със закъснение, останалите се изпълняват поетапно.

Доверието на гражданите към общинската администрация и нейното ръководство нараства и едно от доказателствата за това е, че те търсят съдействие дори по въпроси, които не са от нейните компетенции, но знаят, че ще се реагира адекватно и своевременно и ще бъдат насочени към компетентния орган. Бдителни граждани сигнализират за нарушаване на Наредбата за обществения ред.

Постъпили са предложения за провеждане на културни и спортни мероприятия, за чествания и граждански инициативи, както и похвали, изразено одобрение и благодарност /положителни отзиви за дейности, осъществени от Общината.

Ежедневно на горещия телефон се приемат сигнали и предложения, молби, по които се реагира своевременно. Центъра за административно обслужване и Деловодството към него работят без прекъсване. Това улеснява гражданите.

10. Анализ от приемно време за граждани и организации

През 2024 г. общинското ръководство имаше приемен ден всеки месец. Заместник кметовете са приели 94 граждани и групи граждани и организации. Приемният ден на кмета са посетили 87 граждани, НПО, сдружения и представители на бизнеса.

Срещи с граждани са се провеждали не само в рамките на приемния ден. Реално броят е много по-голям.

Срещи се провеждат и по кварталите и селата. По спешни въпроси, ръководството приема гражданите и извън приемния ден, за да се търси своевременно решаване на възникнали проблеми.

Приемният ден е всеки първи четвъртък на месеца, но при неотложни проблеми ръководството се среща и извън приемния ден с гражданите.

Въпросите, които най-често са били излагани пред общинското ръководство, са били свързани с благоустрояване, строителство, инфраструктурни проблеми, междусъседски спорове, незаконно строителство, общинска собственост, екологични въпроси, социални проблеми, образование, култура и др. По време на срещите гражданите са поставяли и обществени въпроси и са давали предложения на Общината. Често те са изказвали и благодарности за оказано съдействие. На всеки гражданин се отговаря в срок и ако въпросите не са от правомощията на общинската администрация, се насочват своевременно по компетентност към други институции.

Приветстваме факта, че гражданите идват и с предложения за благородни каузи и инициативи. И виждат в лицето на кмета и общинското ръководство съмишленици и партньори. Използват приемния ден да изкажат и благодарност на Кмета за оказано съдействие.

Много от въпросите се решават своевременно, тъй като се приемат сигнали по различни комуникационни канали – телефон, мейл, електронна платформа и на място в общината. Това е своеобразен индикатор за добре свършена работа.

11. Анализ на медийни публикации

През 2024 г. продължи работата по популяризиране на цялостната дейност на Община Сливен, на работата на отделните звена, положителните резултати и добрите практики на надграждане на постигнатото. Чрез общинския Пресцентър информацията ежедневно достига до местни и централни медии, както и до социални мрежи. Осъществява се и постоянен мониторинг на медийните публикации с цел адекватна реакция при възникнали публично поставени въпроси от гражданите.

Анализът показва, че отразените и проследени в медиите новини за отчетния период са изчерпателни и предимно с положителна насоченост. Служителите от отдел „Връзки с обществеността“ организират публикуването на основните новини на страницата на Община Сливен. В прессъобщенията са отразени всички актуални и важни събития от икономическия, социалния и културния живот в града. Отрадени са участията в конференции, семинари, работни срещи, работата на Общинския съвет и администрацията. Основен акцент в медийните публикации през периода е политиката на надграждане за подобряване живота на хората в общината във всички сфери.

По всички информационни канали е подавана навременна и точна информация за актуалните събития и ситуации, касаещи цялата общественост. Публикувана е обширна информация за социалното подпомагане и подкрепата на уязвимите групи – патронажна грижа, топъл обяд, саниране на сгради, инфраструктурни подобрения, строителни дейности. През цялата 2023 г. редовно е подавана информация до медиите за стартиране на дейности, свързани с инфраструктурни подобрения, строителни дейности по изграждане на нови обекти, ремонти на съществуващи и др. Своевременно са публикувани във фейсбук страницата и официалната страница на Община Сливен текстове, снимков материал, включително и видео кадри за актуалните събития. В полза на гражданите, бяха организирани анкети по чувствителни за обществеността теми и необходимостта от получаване на обратна връзка по тях. Информационният поток, свързан с политиките на Община Сливен, беше насочен основно към регионалните медии и обезпечаването им с точна, навременна информация; провеждането на разяснителни дискусии, целящи да се демонстрира грижа за сигурността и защита хора, както и да се поддържа подходящ имидж на организацията.

Според националния мониторинг Община Сливен е институция най-добре организирана достъпа до обществена информация и официалната страница отговаря на всички изисквания на ЗДОИ. Отговаря в срок на подадените заявления за достъп до обществена информация. През 2024 г. те са 44 от физически и юридически лица. Няма нито един отказ.

През 2024 г. Община Сливен продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. 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.

Опитът на Община Сливен по прилагане на системи за управление на качеството, както и стремежът към непрекъснато усъвършенстване на изпълнението доведоха до решението на ръководството да се внедри за втори път, модел за управление на качеството “Общата рамка за оценка (CAF)”. Целта от прилагането на CAF е подобряването на ефективността и ефикасността в работата на институцията. В резултат на успешното внедряване на CAF през 2022 година Община Сливен беше една от удостоените администрации с етикет “Ефективен CAF потребител”, който се връчва на тези, които са преминали през процедурата за външна оценка въз основа на Националните правила за външна обратна връзка след успешното внедряване на модела за управление на качеството „Обща рамка за оценка (CAF)”.

Гражданите и НПО виждат в лицето на Община Сливен свой съмишленик и партньор. Доказателство за нарастващото доверие към общинското ръководство и администрацията е и най-голямото национално отличие, което за пореден път получи Община Сливен за работата си по Закона за достъп до обществена информация - статуетката Златен ключ. И номинацията за това отличие бе постъпила от Сдружение „Жажда за живот“, а наградата е присъдена от Фондация „Програма достъп до информация“. Нестопанския сектор е наш коректив и обективен съдник.

Извод от измерената степен на удовлетвореността - Резултатите от проведените проучвания показват, че гражданите дават добра, но незадоволителна оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Сливен, 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 Сливен през 2024 г.:

- да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел увеличаване броя на участниците в проучването, което ще доведе до получаване на по – реални и обхватни резултати;
- 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 Сливен, с цел подобряване комуникацията с потребителите на административни услуги и генериране на инициативи от тяхна страна за въвеждане на нови инструменти за изследване на удовлетвореността от получената услуга.
- предприемане на действия за подобряване на материалната база и условията за достъп на гражданите до Центровете за административно обслужване.
- завишен контрол от страна на преките ръководители на служителите, които работят в ЦАО/ Звената за административно обслужване.

През 2025 г. Община Сливен ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите.

Изготвил:

Борислава Забунова
За Секретар Община Сливен