



ОБЩИНА СЛИВЕН

Кмет: 044/611 106; Секретар: 044/611 215; централа: 044/611 100; факс: 044/662 350

e-mail: kmet@sliven.bg; sekretar@sliven.bg

УТВЪРЖДАВАМ:
СТЕФАН РАДЕВ
КМЕТ ОБЩИНА СЛИВЕН
Дата 19.03.2023г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2022 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).

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. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи 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, координирано взаимодействие с всички страни.

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

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 Центъра за административно обслужване и Дирекция „местни данъци и такси“;
- 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.

Външни средства за обратна връзка:

- Онлайн форма за контакт на интернет страницата на Общината:
<https://mun.sliven.bg/predlozhenia-signali-zayavlenia>



- Онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на Общината: <https://mun.sliven.bg/surveys>

- Електронна поща: tbalabanova@sliven.bg
- Горещ телефон 044/611 165
- Страница на Община Сливен в социалните мрежи;
- Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент”.

Период: 01.01.2023 - 31.12.2023 г.

Целева група: Потребителите на административни услуги от Община Сливен.

Анкетни проучвания - През 2022 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: „Анкета за оценка на административното обслужване от страна на потребителите – граждани, представители на бизнеса и на институции,,

Анкетата е проведена за периода от м.01.2022 г. до м.06.2022 г. В анкетата са участвали общо 104 души, предимно физически лица .

Анкета 2: Анкетна карта за оценка на административното обслужване от страна на потребителите – граждани, представители на бизнеса и на институции

Анкетата е проведена за периода от м.07.2022 г. до м.12.2022 г. В анкетата са участвали 36 души.

Обобщение на резултатите: Интересът към анкетните проучвания, като цяло за 2022 г. е по – голям в сравнение с 2021 г. През 2021 г. едва 91 човека са взели участие в проучването, а през 2022 г. са 140 човека, но все още броят им е недостатъчен.

Малкият брой участници в Анкетите, не дава пълна и реална представа за нивото на административно обслужване, имайки предвид, че за 2022г. Община Сливен е предоставила близо 59 000 бр. административни услуги и над 40 000 у-ги, които не са класифицирани като административни услуги. Гражданите заявяват различни по характер услуги.

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

- Факт е, че 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. /читано от м.11.2022г./

- Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.

- Въпреки увеличения брой предоставени електронни услуги, през 2022 г.



продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. За 2022 г. са подадени над 2 000 заявления за ел. у-ги , което е два пъти повече в сравнение с 2021 г.

- Преобладаваща част от потребителите на административни услуги са физически лица-над 80%.

- Заявяваните услуги са различни. Най – често са насочени към Дирекция „Местни данъци и такси“ - 43% от анкетираните, 24% към Дирекция „Устройство на територията“, 23% към Отдел „Гражданска регистрация“. Забелязва се нарастване на броя на услугите в областта на Устройство на територията.

- 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. Отношението на служителите към гражданите е оценено като коректно и вежливо от 51% от анкетираните. Други 29% изтъкват, че служителите не са достатъчно отзивчиви и има какво да се желае в тази насока.

- По отношение на компетентността на служителите резултатите от Анкетите показват, че 67% от потребителите определят служителите, като компетентни, но въпреки това, се налага консултации и допитване до колеги от различните специализирани отдели.

- Необходимо е да се проведе обучение на заетите в звеното служители за указване 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 5-20 мин в над 50% от случаите, а в 24% обслужването е под 5 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: комуникацията при 36% от анкетираните, организацията - 26% и обстановката в Центъра за административно обслужване -17%. Условиата в Административния център за обслужване са лоши и се нуждаят от подобрения.

- По-голямата част от анкетираните харесват страницата на Община Сливен, но са необходими промени по структурата на началната страница, с цел улеснение на достъпа до информация.

- Прави впечатление готовността на голяма част от потребителите да ползват електронни административни услуги. Това води до необходимост от разширяване на възможностите за предоставяне на електронни административни услуги, което е свързано с 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 анкетираните е, че Община Сливен не реагира своевременно и адекватно на поставените от тях проблеми. Над 40% от анкетираните считат, че не се реагира своевременно и адекватно на подадените сигнали. Има препоръка за подобряване на обратната връзка.

- 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.

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

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 2022 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 2022 г. не са констатирани значителни нарушения или пропуски.

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 2022 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.

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 784 писмени жалби и сигнали, от ФЛ /граждани/, ЮЛ /фирми/, НПО или различни институции и организации и сдружения. 413 от тях са подадени по ел. поща или през електронната платформа, базирана на официалната интернет страница на Общината. А общият брой на писмата постъпили по електронна поща или чрез електронната платформа на официалната ни интернет страница е 466, 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, във връзка със санирането, уреждане на имотни спорове, спешен ремонт на пътища, незаконно строителство, 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.

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 и с необходимостта от поставяне на спирки.

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

Радващо е, че 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.

Анализ от приемно време за граждани и организации - През 2022 г. общинското ръководство имаше приемен ден всеки месец. В приемните дни среща с кмета, неговите заместници и секретаря са имали над 198 човека. Но в това число влизат и групи граждани, инициативни комитети, неформални сдружения. В приемния си ден кметът се е срещнал с близо 69 жители на общината и групи граждани. А зам. кметовете и секретарят са приели 129 човека общо. Срещи с граждани са се провеждали не само в рамките на приемния ден. Реално броят е много по-голям.

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

През 2022 г., Гл.архитект на Община Сливен, обяви и също започна да провежда приемен ден , всеки четвъртък от седмицата .

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. Няколко стари проблеми



от минали мандати чакат решение. 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.

Радващо е, 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.

Прави впечатление, че броят на гражданите, които посещават приемния ден намалява, защото 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.

Анализ на медийни публикации - През 2022 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. За периода са поствани над 640 прессъобщения. В тях 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 2022 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.

През 2022 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, модел за управление на качеството по проект "Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в администрациите", като целта от прилагането на CAF е подобряването на ефективността и ефикасността в работата на институцията. В резултат на успешното внедряване на CAF през изминалата 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)“.

Извод от измерената степен на удовлетвореността - Резултатите от проведените проучвания показват, че гражданите дават задоволителна 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.

Въпреки това, целите и задачите, които си е поставила Общинска администрация Сливен все още не са постигнати. Необходимостта от подобряване на цялостното обслужване е процес, който трябва постоянно да се следи и усъвършенства.

Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Община Сливен през 2023 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

През 2023 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.

