**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020 г.**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на община Карнобат в изпълнение на нормативните разпоредби на чл. 24, ал. 6 - 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл.66 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Карнобат.

**Цел**: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в община Карнобат. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в община Карнобат 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, координираност и взаимодействие с всички страни.

**Обхват**: място на провеждане – сградата на община Карнобат, Център за административно обслужване /ЦАО/, находящ се в град Карнобат, бул. „България“ №12.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Пощенска кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу корупция, находящи се ЦАО на община Карнобат;
2. Попълване на анкетна карта в ЦАО на община Карнобат.
3. Приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Карнобат. Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва съгласно утвърден от кмета на общината график, който се оповестява публично.
4. Описание на пътя на потребителя.
5. Анализ на вторична информация.
6. Провеждане на консултации със служителите и заинтересованите страни.
7. Публични обсъждания и дискусии по различни теми и проблеми.

Външни средства за обратна връзка:

1. Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината, секция „Обратна връзка“ или „Контакти“ на адрес: https://www.karnobat-ob.bg/section-139-content.html
2. Електронна поща: municipality\_karnobat@abv.bg
3. Електронна форма на Анкетна карта - секция „Електронни услуги”
4. Телефон: 0559 22244
5. Страница на общината в социалните мрежи.
6. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

 **Период:** 01.01.2020 - 31.12.2020 г.

**Целева група**: Потребителите на административни услуги от община Карнобат.

**Анкетно проучвание**

В настоящото проучване са участвали само физически лица, потребители на административни услуги, които са попълнили анкетни карти, до които всеки има свободен достъп в Център за административно обслужване, находящ се в град Карнобат, бул. „България“ №12.

Регистрирани са общо 22 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 5 въпроса и поле за препоръки за подобряване на административното обслужване.

Резултатите от проведеното анкетно проучване са:

* Първи въпрос: **Колко пъти до сега сте посетили Центъра за административно обслужване за последната година?**

Отговори:

1 път – 2 отговора;

2-3 пъти – 6 отговора;

повече от 3 пъти – 14 отговора;

От първия въпрос е видно, че гражданите, които са посетили ЦАО веднъж са 9 % от всички анкетирани, които са посетили центъра 2-3 пъти са 27 %, а най-много анкетирани са посетили Центъра за административно обслужване повече от 3 пъти – 64 %.

Втори въпрос: **За какви услуги?**

Отговори:

по гражданско състояние – 10 отговора;

устройство на територията– 9 отговора;

общинска собственост – 7 отговора;

деловодство – 8 отговора;

местни приходи – 15 отговор.

От резултатите на втори въпрос е видно, че най-много анкетирани лица са ползвали услугите на местни приходи – 30,6 %, следват гражданско състояние – 20,4 %, устройство на територията – 18,4 %, деловодство – 16,3 % и общинска собственост – 14,3 %.

* Трети въпрос: **Бяхте ли обслужени веднага?**

Отговори:

да – 15 отговора;

трябваше да почакам, защото имаше много граждани – 6 отговора;

да, след като служителят приключи друга задача – 1 отговора

не, защото трябваше да чакам дълго – 0 отговора

От резултатите на този въпрос се установява, че 68,2 % от анкетираните лица са обслужени веднага, 27,3 % е трябвало да почакат, защото е имало много граждани и 4,5 % са изчакали докато служителят приключи друга задача.

* Четвърти въпрос: **Потърсихте ли предварителна информация за по-бързо и лесно ориентиране и получаване на необходимата Ви услуга?**

Отговори:

да, от интернет сайта на общината – 4 отговора;

да, от телефонен разговор със служител – 3 отговора;

да, от дежурния на входа – 9 отговора;

да, от познати – 0 отговора;

не, защото познавам услугите на общината – 2 отговора;

не, макар че ми бе необходимо – 0 отговора;

не – 3 отговора.

Отговорите на този въпрос сочат, че най-много анкетирани лица са получили информация от дежурния на входа – 42,9 %, от интернет страницата на общината -19 %, от телефонен разговор със служител – 14,3 %, не са потърсили предварителна информация – 14,3 % и не са потърсили предварителна информация, защото познават услугите на общината – 9,5 %.

* Пети въпрос: **До колко сте съгласни с твърденията?**

*Служителите са вежливи и приветливи:*

да – 16 отговора;

отчасти – 4 отговора;

не – 0 отговора.

*Служителите са компетентни:*

да – 18 отговора;

отчасти – 0 отговора;

не – 2 отговора.

*Служителите обясняват добре:*

да – 20 отговора;

отчасти – 0 отговора;

не – 0 отговора.

*Обслужването е бързо:*

да – 19 отговора;

отчасти – 1 отговора;

не – 0 отговора.

*Обслужването е качествено:*

да – 21 отговора;

отчасти – 0 отговора;

не – 0 отговора.

*Обслужването е напълно удовлетворяващо:*

да – 20 отговора;

отчасти – 0 отговора;

не – 0 отговора.

80 % от анкетираните лица смятат, че служителите са вежливи и приятни, а 20 % приемат това отчасти, като няма граждани, които считат, че служителите не са вежливи и приятни.

Служителите са компетентни са установили 90 % от анкетираните лица, 10 % смятат точно обратното.

Всички 100 % анкетирани са отговорили, че служителите обясняват добре. Обслужени са бързо 95 % от анкетираните, а 5 % отчасти.

Всички 100 % анкетирани лица са обслужени качествено и напълно удовлетворяващо.

 **Какви са Вашите препоръки за подобряване на обслужването?** Нито едно от анкетираните лица не е посочило препоръки.

От всички 22 анкетирани лица 9 са мъже, 13 жени, от тях с висше образование – 7, с полувисше – 1, със средно специално – 2 и средно образование – 12.

Разпределени по възрастови групи лицата са, както следва: между 20 и 30 години – 5, между 31-40- 3, между 41-50 години – 8, между 51-60 – 3, между 60-70 г. – 3, над 70 г. – няма.

През 2020 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна.

Като цяло отговорите от анкетните карти сочат, че гражданите заявяват различни по характер административни услуги и е налице удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите.

**Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали** 

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени в пощенска кутия, на интернет страницата на общината, на електронна поща, електронната форма на анкетна карта, по телефон и писмено.

Не са постъпили искания, молби и жалби, свързани с организацията на административното обслужване и качеството на предоставяните услуги.

**Анализ от приемно време за граждани и организации**

През 2020 година не са постъпили заявления за приемен ден, като вероятна причина е обявената извънредна епидемична обстановка и въвежданите временни противоепидемични мерки.

**Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът през 2020 г. се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в община Карнобат от ЦАО. За конкретно планирано проучване се използва проверка по електронен път на интернет страниците на второстепенните разпоредители с бюджет на актуалността на публикувани документи, касаещи административното обслужване. Регулярно са извършвани проверки по телефона като потребители на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

**От изложеното до тук може да се направят следните изводи:**

1. Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.
2. Потребителите ползват основно анкетни карти като средство за обратна връзка, въпреки че съществува възможност за ползване и на останалите средства за обратна връзка.
3. Анкетните карти са попълнени само от физически лица, без представители на юридически лица и институции.
4. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.
5. Продължава тенденцията и през 2020 г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.
6. Като зона за подобрение се очертава липсата и ограниченото ползване на средствата за обратна връзка, особено външните такива.

През 2021 г. община Карнобат ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване.