



ОБЩИНА СВИЦОВ

Община Свищов, ул. "Цанко Церковски" 2
Тел.: 0631 / 60 854
Факс: 0631 / 60 504
Уеб сайт: www.svishtov.bg
E-mail: obshtina@svishtov.bg



АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ
НА
УДОВЛЕТВОРНОСТТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ПРЕДЛАГАНИТЕ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА СВИЦОВ



I. ВЪВЕДЕНИЕ

Обществените нагласи и очаквания на гражданите и бизнеса към общинската администрация при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат ново преосмисляне на политиката на общинската администрация в тази област. Тя не функционира сама за себе си, а заради гражданите, отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията следва да поставя като ключов момент в действията си удовлетвореността на потребителя на услугата.

В Община Свищов административното обслужване основно се извършва в Информационен център за административни услуги. Той се намира на партера в сградата на администрацията, с осигурен достъп за хора с увреждания. Работното време на служителите в ИЦАУ е от 8.00 до 17.30 часа без прекъсване.

В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване.

Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни се използват и попълват в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

В много случаи потребителите се нуждаят от допълнителна информация във връзка с промяната на нормативни документи и процедури. В ИЦАУ гражданите получават голяма част от насочващата информация. Служителите предоставят информация и справки и по телефона относно движението на дадена преписка. Чрез сайта на Общината се предоставя информация за дейността на Общинската

администрация и видовете услуги, които предлага. Чрез обявения e-mail адрес се дава възможност за получаване на входяща кореспонденция до Общинската администрация.

Административни услуги се предоставят и в Дирекция „МДТ“, където се обработват данъчни декларации по ЗМДТ; Издава данъчни удостоверения по ДОПК и ЗМДТ; Касово и безкасово обслужва плащанията от фирми и физически лица по ЗМДТ; Извършва ревизии на декларираните данни от фирми и физически лица по ЗМДТ; Извършва принудително събиране на задълженията по ЗМДТ с изтекъл срок за плащане от фирми и физически лица; други услуги и дейности;

II. ЦЕЛИ НА АНАЛИЗА

Действията за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

- Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им;
- Да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Въвеждане на механизми за надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

III. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Гражданите на община Свищов имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкета в центъра, в сайта на Община Свищов, чрез пропуските, които получават на входа на сградата, на приемния ден и по всякакви други начини.

Кампанийно се прави проучване и измерване удовлетвореността на потребителите. Практически всички клиенти (физически, юридически лица и институции) могат да се възползват от възможността да споделят впечатленията си от обслужването и да дадат предложения за подобряване на работата с клиентите, ползващи административни услуги.

IV. АНАЛИЗИРАНЕ НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ

Анкетната карта съдържа 11 въпроса, част от които са открити. От 28 граждани, участвали в проучването 15 от тях са частни лица, 9 са юридически лица и 4 са представители на институции.

Основна част от посетителите са ползвали технически, административни услуги и услуги по местни данъци и такси; 4 от тях са посетили центъра по въпроси, свързани с екологията, а по трима граждани са дошли в деловодството за справка или друго /въпроси, свързани със саниране на сгради/.

На въпроса „В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга“ 26 са дали положителен отговор, а за 2 от гражданите, ползвали услугата – за същата няма срок. Става въпрос за услугите, свързани с получаване на информация по НПЕЕМЖС.

Обслужването на гражданите е на изключително високо ниво. Видно е, че 24 граждани са дали висока оценка – служителите са компетентни, любезни и внимателни. 4 анкетираните са дали друго мнение.

В обобщение на останалите въпроси, свързани с ползване помощта на общинските служители при попълване на документи, бързина на обслужване, достъпност на цената – мнозинството от анкетираните са дали положителен отговор. От изключителна

важност за гражданите и за общинската администрация е възможността за предоставяне на документи по електронен път.

По-голямата част от гражданите не посещават често и не ползват административните услуги. Това е поради факта, че част от издаваните документи са с срок на валидност.

На въпроса „Има ли нещо в работата на общинската администрация, което Ви допада или не и какво е то?“ 16 от анкетираните лица нямат забележки към качеството на услугите. Останалите 7 лица имат препоръки относно малкият брой гишета, които функционират, образуването на опашки и загубата на време. Препоръчват подаване на документи по електронен път, подобряване достъпността. Отчитат липсата на асансьор, оплакват се от бавно обслужване и непосилната за тях стойност на таксата за експресни административни услуги. Предлагат за удобство на обслужваните лица да бъдат предоставени образци на по-трудните за попълване документи.

20 от анкетираните лица нямат препоръки към общинската администрация. Останалите 3 желаят предоставяне на административни услуги он-лайн и възможност за плащане на задължения по електронен път.

V. ДЕЙСТВИЕ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ

Водени от желанието да удовлетворим нуждата да бъде изразено мнение и извън зададените въпроси, то в самия край на анкетните карти сме оставили и поле за коментари, въпроси и препоръки към работата на Община Свищов. В комбинация с анонимността на анкетата те дават възможност за по-голяма свобода при изразяване на мнение от страна на потребителите на административни услуги.

В интерес на реализираното проучване и изпълнение на заложената цел и поставени задачи е да отбележим, че анализът на получените отговори, мнения и коментари доведе до отчитане високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Свищов, както и в частност от ЦАОГ.

В края на настоящия анализ нека обобщим, че проучването изпълни основната си цел – измерване ниво на удовлетвореност, но и бе установено повишаване оценката от страна на гражданите за професионалната подготовка на служителите на Община Свищов, тяхната комуникативност и позитивна нагласа при служебен контакт.

Изготвил анализа:.....

Стоян Парашкевов – Директор Дирекция „АПИОУПЕВ”

15.06.2016 г.