



ОБЩИНА РИЛА

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - гр. РИЛА

ОДОБРИЛ:
Георги Кабз
Кмет на Общ

Дата 25.01.20

Регламент (ЕС)
2016/679 на

Европейския парламент
и на Съвета от
27.04.2016 г.

Годишен доклад
за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Рила
за 2023 година

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите е изготвен в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 година.

В съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други, и/или осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административното обслужване, с местоположение на партерния етаж в административната сграда на Община Рила с адрес гр.Рила, пл.“Възраждане” №1, с осигурен удобен и лесен достъп за хора с увреждания.

Организацията на административното обслужване в Общинска администрация – гр.Рила е уредена със Вътрешни правила и се осъществява при спазване на принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство. Предоставяните услуги са вписани в Регистъра на услугите, който е част от Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Община Рила задължително въвежда всяка година информация в създадената Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА) за осигуряване на публичност, наблюдение и контрол върху организацията на нейната дейност.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване, като измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административни 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 административни услуги, координираност и взаимодействие със всички страни.

През 2023г. всички постъпили, сигнали, предложения и жалби в зависимост от съвкупността им са разгледани и след извършена проверка от администрацията, същите са пренасочени към конкретен компетентен административен орган, или са приключили в изискуемите срокове.

Съгласно изискванията на Закона за електронно управление, Общинска администрация Рила, е публикувала съобщение на официалната интернет страница на Община Рила, за уведомяване на всички заинтересовани лица, че електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин чрез Портала на електронното управление, поддържан от Министерство на електронното управление с квалифициран електронен подпис (КЕП), включително за лица с увреждания, със съответните технически стъпки по предоставянето на услугата.

В настоящият доклад са отразени обобщените резултати, получени чрез анализиране и обсъждане на информацията от обратната връзка, заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване в Общинска администрация – гр.Рила.

II. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Приоритет на Общинска администрация – гр.Рила е предоставянето на качествено административно обслужване с крайни потребители граждани, фирми и организации, при спазване на принципите, заложиени в чл. 2 от Наредбата за административното обслужване и в съответствие с всички нормативни изисквания.

Общинска администрация – гр.Рила участва в процеса на развитие на електронното управление за подобряване на възможностите и удобството на гражданите и представителите на бизнеса за достъп до информация и получаване на административни услуги.

За провеждане на проучването се използва метода “Анкетирание на място 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 на интернет страницата на Община Рила.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са предоставени, както следва:

- на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация – Рила и се събират в Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари.

- онлайн-анкета на интернет страницата на Община Рила за директно попълване на адрес <https://www.grad-rila.bg/front-ofis/izm-udovletvorenost>, която се изпраща на посочена електронна поща administrationrila@mbox.is-bg.net

Допитването обхваща периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. като целта е да обобщи информация относно качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, които са потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни и в тях са поставени въпроси относно посещението на гражданите в общинска администрация, срока и качеството на обслужване от страна на служителите, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

III. ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

През 2023г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служителите, на които са обсъждани неформално обратната връзка, получавана от потребителите – съвети, мнения и препоръки.

Този метод на обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват взаимодействията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги.

От обсъжданията на проведените срещи за 2023г. не са констатирани неизпълнения или пропуски в обслужването.

IV. ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Попълнени са общо 5 броя анкетни карти на хартия от Кутията за сигнали, предложения, анкети и коментари за 2023 година. Лицата, които са ползвали административни услуги са посетили Център за административно обслужване, местни данъци и такси и гражданско състояние.

Мнението на анкетиранията по отношение на работата на служителите е относително добро, като преобладаващата част от анкетиранията са получили необходимото съдействие за решаване на проблемите им.

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

През 2024г. Община Рила ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и обезпечаване възможността на гражданите и бизнеса за осигуряване облекчен достъп до електронни административни услуги.

**Регламент (ЕС) 2016/679
на Европейския
парламент и на Съвета
от 27.04.2016 г.**

Изготвил,
Бойка Димитрова
Секретар на Община Рила