



## ОДОБРЯВАМ

### ПОЛЯ ЦОНОВСКА

*Кмет на община Долна Митрополия*

## ДОКЛАД

за проучване и измерване на удовлетвореността  
на потребителите на административни услуги, предоставяни  
от Община Долна Митрополия  
Период: 01.07.2019 г. – 31.12.2019 г.

Настоящият доклад има за цел да представи степента на откритост и достъпност на предоставяните административни услуги, в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия. Проучването се базира на информация за периода от 01.07.2019 г. до 31.12.2019 г.

При осъществяване на своята дейност, Общинска администрация Долна Митрополия се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране на интересите на гражданите.

Съгласно чл. 25 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Долна Митрополия, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за административната обслужване;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на електронния адрес на общината: [dolnamitropolia@el-soft.com](mailto:dolnamitropolia@el-soft.com);
- Платформа FreeCall (т.нар. Зелена слушалка)

### Основни цели

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Община Долна Митрополия.
2. Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги, с цел повишаване на удовлетвореността.
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите, с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са използвани най-често, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите административни услуги.



6. Представяне на резултатите от проучването и оповестяването им на интернет страницата на Община Долна Митрополия.

### Предмет на проучването

Проучването е насочено към информацията, получена от потребителите на административни услуги в Община Долна Митрополия – физически и/или юридически лица, попълнили анкетна карта, подали сигнал, оплакване или похвала в кутията за мнения и предложения, на електронна поща или чрез обаждане/текстово съобщение - FreeCall.

### Резултати

През периода 01.07.2019 г. – 31.12.2019 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Долна Митрополия, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Попълнени анкетни карти за обратна връзка – 11 бр.;
2. Пощенска кутия за сигнали – 0;
3. По електронна поща – 8 бр.;
4. Чрез обаждане Free Call – 17 бр.

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията, както следва:

**Анкетни карти за обратна връзка** – на потребителите на административни услуги е предоставена възможност свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят анкетна карта. Тя съдържа 8 въпроса, чрез отговорите на които могат да се направят изводи за удовлетвореността и мнението на гражданите.

Общият брой анкетни карти, постъпили за описания период е 11 броя. Същите са разпределени по дирекции, както следва:

1. Административно-правно и информационно обслужване – 2 бр. – 18 % от всички;
2. Финансово-счетоводни дейности – 4 бр. – 36 % от всички;
3. Общинска собственост и строителство, инвестиции, контрол и инфраструктура – 5 бр. – 46 % от всички;
4. Европейска интеграция и социални дейности – 0 бр.

Общата оценка за работата на администрацията:

- Отлична – 10 анкетирани – 90 % от всички;
- Много добро – 1 анкетирани – 10 % от всички;

**Пощенска кутия** за сигнали, мнения, предложения, полезна информация – сигналите, ако има такива, се предоставят на конкретната дирекция за предприемане на действия.

**Посредством електронната поща на Общината** – получени са 10 броя сигнали, като 8 бр. са за инфраструктурни проблеми и 2 бр. - запитване и заявления за предоставяне на административни услуги.



## ОБЩИНА ДОЛНА МИТРОПОЛИЯ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

**Обаждане – Free Call** – тази иновативна система дава възможност за свързване на гражданите с Общинската администрация от различни точки на света, безплатно. Комуникацията се осъществява чрез обаждания и съобщения, което дава възможност за бързо представяне на проблеми, казуси и съответно бърза реакция от страна на администрацията. За цитирания период са получени 17 обаждания, голяма част от които са запитвания за размерите на данъци и такси, дължими от гражданите, сигнали за снегочистване, сметосъбиране и сметоизвозване, получават се и други въпроси, свързани с дейността на администрацията.

На 11.11.2019 г. е извършен Ресертификационен одит на Система за управление спрямо референтен стандарт ISO 9001:2015 – Административно обслужване на граждани, физически и юридически лица. В резултат на одита не са констатирани съществени и несъществени несъответствия. Направена е препоръка за използване логотипа на сертифициращата организация РИНА, която препоръка вече се изпълнява.

В ежедневноста дейност на служителите се провеждат разговори и консултации относно подобряване обслужването на граждани, възникнали казуси и новости.

От началото на 2019 г., чрез заявления до Председателя на Държавна агенция „Електронно управление“, сме включени в Единен портал за достъп до електронни административни услуги. Това е поредната възможност гражданите да достъпват по-лесно и по-бързо предоставяните услуги, да използват технологичното развитие и да получат исканата информация, документи и др. максимално бързо.

### **От представените данни могат да се направят следните изводи:**

1. Продължава тенденцията малък брой потребители на административни услуги да изразяват мнения относно административното обслужване, осъществявано от Община Долна Митрополия. В хода на работа най-често сигналите се получават на гише „Деловодство“ в Центъра за обслужване на граждани. Телефонните линии са предпочитаните начини за отправяне на сигнали и препоръки.
2. По-голямата част от потребителите посочват отлична оценка за работата на администрацията и от качеството на обслужване. Препоръките им са насочени към намаляване на цените на административните услуги. На се посочени препоръки към работата на принцип „Едно гише“.

Продължава работата на Общинска администрация Долна Митрополия в стремеж към открит диалог с гражданите и с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите.

Изготвил:

Десислава Манова –

Секретар на Община Долна Митрополия