



УТВЪРЖДАВАМ:

КМЕТ НА ОБЩИНА КАРЛОВО

Дата: 28.03.2025г.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
ПРЕЗ 2024 Г.**



Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Карлово в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Административното обслужване в Община Карлово се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Карлово са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност и също така е осигурена възможност за изпращане на предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно чрез форма за контакт на интернет страницата на Общината.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация - Карлово и в онлайн вариант на интернет страницата на общината - www.karlovo.bg.

Цел: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Карлово. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Карлово 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: В изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента, Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Карлово, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на клиентите чрез анкетни карти, достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Карлово, с адрес: гр. Карлово, ул. „Петко Събев“ № 1; отдел „Местни данъци и такси“ и публикувана онлайн анкета в сайта на общината.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.



Административното обслужване в Общинска администрация Карлово е организирано чрез Центъра за административно обслужване, който се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпен за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08.15 ч. до 17.00 часа, без прекъсване, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване. Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация - Карлово използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Кутия за жалби, сигнали и предложения, намираща се в ЦАО;
- Книга за мнения и предложения
- Анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги;
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

Обратната връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставянето на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и необходимите документи.
- Повишаване на стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица.
- Повишаване качеството на предоставяните услуги.
- Осигуряване на достъпни начини за подаване на сигнали, предложения, мнения.
- Извличане на препоръки за подобряване на обслужването от направени предложения и мнения.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г., се констатира следното:

1. В Книга за мнения и предложения - 7 похвали.
2. В Кутия за жалби, сигнали и предложения - няма постъпили такива.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка от потребителите и за измерване на удовлетвореността на потребителите. Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми, под които може да се проведе една анкета, както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът, а именно електронна обратна връзка, хартиена и електронна анкета. Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността, както върху цялостната дейност по административното обслужване, така и върху конкретен неин аспект (предоставяне на конкретна услуга).

В настоящото проучване са участвали 24 лица, използвали услуги на общинската администрация. Анкетните карти се разпространяват на хартия по работните места в



Център за административно обслужване в Общинска администрация – Карлово и отдел „Местни данъци и такси“ – Карлово и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите и по електронен път, а именно на сайта на Община Карлово.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2024г., под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация – Карлово, публикувана онлайн анкета в сайта на общината. Участниците в допитването са се включили доброволно. В настоящото проучване са участвали 24 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация, от които 22 са предпочели използването на анкетни карти от ЦАО, а 2 са се възползвал от предоставената онлайн анкета.

Въпросите, на които залага анкетата, изследват становището на анкетираните относно информацията за услугите, извършвани в Община Карлово, качеството им, както и мнението на потребителите за обслужването.

Анализът включва 24 анкетни карти и отчита следните резултати:

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от общинската администрация услуги дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите и за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса чрез Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребители на услуги, да изразят своето мнение.

Първи въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Карлово?

- Не съм ползвал – 1 отговор.
- 1 път – 1 отговора.
- Между 1 и 5 пъти – 8 отговора.
- Повече от 5 пъти – 14 отговора.

Общинските администрации са най-често посещаваните институции в Република България. След извършен анализ на проучването, което общината прави два пъти в годината, отново се забелязва високият процент на хората, възползвали се от предоставените услуги от Община Карлово.

Обслужването в Община Карлово се осъществява на принципа обслужване на „едно гише“. Потребителите на услуги заявяват, заплащат и получават исканата от тях услуга, без да е необходимо да посещават специализираната администрация.

Втори въпрос: Кои места за обслужване сте посещавали? (възможен е повече от един отговор)

- Център за административно обслужване – 22 отговора.
- Отдел "Местни данъци и такси" - 18 отговора.
- Други отдели/ дирекции (моля, посочете:) – 3 отговора.

Предпочитан начин за получаване на информация за предоставяните услуги е чрез обслужващите служители на гише в общинската администрация, а именно в Центъра за административно обслужване и отдел „Местни данъци и такси“. В тази връзка и самите анкетни карти са попълнени непосредствено след предоставянето на дадена



административна услуга, след непосредствения контакт със служителя.

Трети въпрос: В каква степен получавате нужната Ви информация?

- Напълно – 21 отговора.
- Отчасти – 2 отговора.
- Не получавам – 1 отговор.

Мнението на анкетираните по отношение на получаваната информация от служителите е преобладаващо позитивно, като повечето от тях твърдят, че напълно ги удовлетворява. В тази връзка община Карлово работи усилено за това да подобри достъпа до информация като ежедневно публикува на интернет страницата си актуални новини и информация, свързана с дейността на администрацията, като цяло.

Ежегодно се прави реинженеринг на услугите и те се поддържат и обновяват, както в Административен регистър, така и на интернет страницата на общината.

Четвърти въпрос: За какви услуги най-често сте посещавали Община Карлово?
(възможен е повече от един отговор)

- По гражданско състояние (за удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) - 18 отговора.
- Извършване на комплексно административно обслужване – 5 отговора.
- Относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 2 отговора.
- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 13 отговора.
- Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ – 5 отговор.
- Да платите дадена такса – 10 отговора.

По отношение на вида на използваните услуги от анкетираните най-голям брой посещения през второто полугодие на 2023 година е имало, както относно изготвянето на документи по териториално и селищно устройство, така и за услуги по гражданско състояние.

Пети въпрос: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?

- Напълно – 17 отговора.
- Отчасти – 6 отговора.
- Слабо – 0 отговора.
- Не ме удовлетворяват – 1 отговор.

Сроковете за услуги, които общината предлага на потребителите си е съобразен с изискванията на АПК. Както се вижда и от изследването, анкетираните смятат, че са удовлетворени от срока за изпълнението на услугите. В годините общинска администрация – Карлово работи в посока за намаляване на сроковете за издаване на индивидуалните административни актове.

Шести въпрос: Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

Компетентност:

- Компетентни - 19 отговора.
- Не достатъчно компетентни – 4 отговора.



- Не са компетентни – 1 отговор.

Отношение към гражданите:

- Вежливо – 21 отговора.
- Грубо – 1 отговор.
- Пренебрежително – 2 отговора.

Компетентните, вежливи и любезни служители повишават имиджа на една администрация. От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват служителите високо. Те се отнасят с любезно и отзивчиво отношение, заинтересовани са от техните проблеми и им оказват съдействие при тяхното решаване, като им осигуряват надеждна обратна връзка.

Седми въпрос: Налага ли се да посещавате служители от специализираните дирекции/отдели, за да Ви бъде извършена услугата?

- Да, винаги – 2 отговора.
- Често – 2 отговора.
- Рядко – 9 отговора.
- Никога – 11 отговора.
- В коя сфера – 0 отговора.

Част от анкетираният твърдят, че във връзка с изготвянето на техните документи и предоставянето на дадена услуга са използвали специализираните отдели/дирекции, но никой от тях не посочва в коя сфера.

Важно е да се отбележи, че Община Карлово предлага на своите потребители комплексни административни услуги с други администрации. Ползвателите на услуги все повече се възползват от тази услуга, тъй като им спестява време и средства.

Осми въпрос: Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?

- Предоставяне на информация – 6 отговора.
- Бързина на обслужването – 7 отговора.
- Отношение на служителите към клиента – 5 отговора.
- Обстановката, в която се предоставят услуги – 3 отговора.
- Друго мнение – 3 отговора.

Анкетираният смятат, че в известна степен е необходимо обслужването да се подобри в отделни аспекти.

В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка с потребителите, общината ще предприеме действия за подобряване на административното обслужване, като ще разработи и утвърди нови стандарти за административно обслужване и ще извършва непрекъснато наблюдение за изпълнението им.

Девети въпрос: Какви са препоръките за подобряване на административното обслужване в Община Карлово?

- Няма дадени препоръки

Обобщение на резултатите от анкетно проучване През 2024 година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри се е повишила, но



остава незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги. Като цяло отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите. Има препоръка за подобряване на обратната връзка. Като зона за подобрене отново се очертава количеството на предоставяната информация.

Общинска администрация Карлово прилага адекватно всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и голяма част от препоръчителните стандарти, въведени с Наредбата за административно обслужване.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време.

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 2024 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на проведените срещи може да се направи извод, че в Община Карлово се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

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 с на потребител на административни услуги. За 2024 година не са констатирани неизпълнения или пропуски.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Тенденцията за увеличаване броя на получените сигнали и предложения, постъпващи по електронната поща продължава.

Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности, преобладаващ е ръстът на жалби за услуги в областта на строителство и устройство на територията. Жалбите и сигналите са свързани с незаконно строителство, уреждане на имотни отношения, спешен ремонт на пътища, забавени процедури по одобряване на ПУП, маркиране на пешеходни пътеки и изграждане на изкуствени неравности по платната за движение, повредено/липсващо улично осветление, ремонт на детски площадки и други. В голямата си част жалбите са приключили, останалите се изпълняват поетапно.

По направление „Опазване на околната среда“, основно постъпилите жалби и сигнали, са относно промяна предназначението на контейнери за смет и увеличаване броя на наличните такива. Всички жалби са приключени в срок. Отчита се значителен спад в броя сигнали за нередности в сравнение с предходни години.



С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:

1. Периодични срещи със служителите на администрацията и ръководителите на звена, с цел подобряване на качеството на обслужване на потребителите на услуги.
2. Подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в Общинска администрация Карлово, касаеща спазването на сроковете при изпълнение на административните услуги.
3. Провеждане на обучения на служителите от Центъра за административно обслужване по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, свързана с предоставяните услуги.
4. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, целящи изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.
5. Прецизиране на изискваните данни от заявителите на административни услуги с цел намаляване на административната тежест и проактивно информизиране на потребителите за резултата от услугата.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

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

- Въпреки увеличени брой предоставени електронни услуги, през 2024 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите на гише.

През 2025 г. Община Карлово ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване.