



**Вълчи дол - Област Варна
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ**

ВП 07.02

**СИСТЕМА
ЗА ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В ОБЩИНА ВЪЛЧИ ДОЛ**

**гр. Вълчи дол
2013 г.**

УТВЪРЖДАВАМ:

Инж.ПЕНКА ЙОРДАНОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА ВЪЛЧИ ДОЛ

**СИСТЕМА
ЗА ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В ОБЩИНА ВЪЛЧИ ДОЛ**

СЪДЪРЖАНИЕ:

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

II. ЦЕЛИ

III. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

IV. АНКЕТНИ КАРТИ

VI. АНАЛИЗИРАНЕ

VII. ДЕЙСТВИЕ

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

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 в тази област. Общинската администрация 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 Вълчи дол административното обслужване основно се извършва в Център за услуги и информация на гражданите. Той се намира на партера в сградата на администрацията, с осигурен достъп за хора с увреждания. Работното време на служителите в ЦУИГ е от 8.00 до 12.00 и от 13.00 до 17.00 часа, тъй като е обвързано с работното време на служителите в съответните отдели, които са част от административното обслужване. Съгласно чл.10 ал.4 от Наредба за административното обслужване, 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, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време. Същото важи и за обедната почивка.

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).

Видове административни услуги в ЦУИГ:

- Двама главни специалисти /Дирекция „Гражданска регистрация и административно обслужване”/- обслужват институции, физически и юридически лица, регистрират входящата и изходящата кореспонденция на общинската администрация, работят в областта на гражданското състояние, приемат заявления по Закона за достъп до обществена информация, приемат жалби, сигнали и предложения на граждани, обслужват физически и юридически лица в областта на устройство на територията, общинска собственост, както и други услуги и дейности.
- Касиер-неданъчни приходи /Дирекция „Местни данъци, такси и неданъчни приходи”/- събира всички неданъчни приходи, постъпващи в общинския бюджет-наеми, такси, санкции, приходи от продажба на стоки и услуги, приходи от продажби на общинско имущество и земя, приходи от технически и административни услуги.

- Оператор на копирна машина- извършва копирни услуги и контролира пропускателния режим.

В много случаи потребителите се нуждаят от допълнителна информация във връзка с промяната на нормативни документи и процедури. В ЦУИГ 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 ОБА и видовете услуги, които предлага. Чрез обявения Е-mail адрес се дава възможност за получаване на входяща кореспонденция до Общинската администрация.

Административни услуги се предоставят и в:

- Дирекция „МДТНП“- Приема и обработка 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;

- Дирекция „Устройство на територията и общинска собственост“:

-Устройство на територията:

Изготвя справки и издава удостоверения по молби на физически и юридически лица за собствеността и ползването на имотите, заверява молби-декларации по обстоятелствени проверки; Извършва административно-технически услуги по одобряване на устройствени и архитектурни проекти, визи за проектиране, издаване на разрешения за строеж и актове за узаконяване съгласно ЗУТ; Извършва технически проучвания и проверки по молби и сигнали на гражданите и отговаря на същите; Издава удостоверения в рамките на своята компетентност; Издава скици, справки и удостоверения за идентичност за случаите, предвидени в закон или друг нормативен акт; други услуги и дейности;

- Общинска собственост:

Подготвя и организира търгове за отдаване под наем на общинско имущество, сключване на договори и следи за спазването им; Извършва заверка на дневници за търговия с отпадъци от черни и цветни метали; Извършва категоризация на търговски обекти; Оказва методическа помощ на селскостопанските производители; други услуги и дейности.

II. ЦЕЛИ

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 Вълчи дол имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкета в ЦУИГ. Кампанийно се прави проучване и измерване удовлетвореността на потребителите - в началото на всяка година. 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. АНКЕТНИ КАРТИ

АНКЕТНА КАРТА

/Образец 1/

ВИЕ СТЕ?

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ

Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО

В/ ИНСТИТУЦИЯ

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ.....

1. Настъпиха ли положителни промени в обслужването на клиентите след откриването на новия център за услуги и информация на гражданите?

А/ ДА

Б/ НЕ

2. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?

А/ ДА

Б/ НЕ

3. Обслужващият персонал беше ли компетентен?

А/ ДА

Б/ НЕ

4. Обслужването беше ли любезно?

А/ ДА

Б/ НЕ

5. Доволен ли сте от достъпа до услугата?

А/ ДА

Б/ НЕ

6. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?

А/ ДА

Б/ НЕ

7. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?

А/ ДА

Б/ НЕ

8. Одобрявате ли предоставянето в бъдеще на административни услуги по електронен път?

А/ ДА

Б/ НЕ

9. Цената на услугата достъпна ли е за вас?

А/ ДА

Б/ НЕ

10. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинската администрация?

А/ ДА

Б/ НЕ

Има ли нещо в работата на държавната администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

Дата:.....

АНКЕТНА КАРТА

/Образец 2/

ВИЕ СТЕ?

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ

Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ/НПО

В/ ИНСТИТУЦИЯ

РАБОТИТЕ В ОБЛАСТТА НА

ВЪЗРАСТ, ОБРАЗОВАНИЕ.....

1. Настъпиха ли положителни промени в обслужването на клиентите след откриването на новия център за услуги и информация на гражданите?

А/ ДА

Б/ НЕ

2. Приемлив ли е периодът, за който ще бъде извършена услугата?

А/ ДА

Б/ НЕ

3. Беше ли предоставена услугата по справедлив и компетентен начин?

А/ ДА

Б/ НЕ

4. При възникване на въпрос или неяснота беше ли ви разяснено какво да правите?

А/ ДА

Б/ НЕ

5. Беше ли услугата предоставена без грешка?

А/ ДА

Б/ НЕ

6. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?

А/ ДА

Б/ НЕ

7. Писмената и устната реч беше ли разбираема за вас /например без сложни термини и думи/?

А/ ДА

Б/ НЕ

8. Удобно ли е за вас работното време на администрацията?

А/ ДА

Б/ НЕ

9. Смятате ли, че в общинската администрация съществува корупция?

А/ ДА

Б/ НЕ

10. Достатъчно бързо и компетентно ли бяхте обслужен(а)?

А/ ДА

Б/ НЕ

Има ли нещо в работата на държавната администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

Дата:.....

VI. АНАЛИЗИРАНЕ

Анкетите съдържат 10 въпроса = 100%. Всеки въпрос носи 10 точки или 10 %. При финализиране на проучването за удовлетвореността на потребителите, резултатите от анкетните карти се сумират:

- под 50% положителни отговори се смята, че потребителите са недовлетворени;
- от 50 до 60% слабо удовлетворени;
- над 60 % - доволни;
- над 80% - удовлетворени.

При недовлетвореност на анкетираните се разглеждат и анализират отговорите, за да се идентифицират причините, подобри качеството и достъпа до административни услуги.

- Набелязват се цели;
- Формулират се препоръки;
- Планират се мерки за подобряване на услугите;
- Мотивират се служителите;

VII. ДЕЙСТВИЕ

Администрациите отчитат състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО) веднъж годишно.

В началото на годината ОБА подготвя отчет за резултатите от административното обслужване за изминалата година, който се предоставя за разглеждане от Общински съвет. Същият се предоставя на ръководния екип от общинската администрация за дискусия и се набелязват бъдещи действия, като резултат от извършения анализ.

Отчета се публикува в сайта на община Вълчи дол, с цел прозрачност на дейността на администрацията.

Настоящата система е разработена съгласно изискванията на „Наредба за административното обслужване“ /Приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., с изменения от ПМС №94/09.05.2008г. и ПМС №124/25.06.2012г./ и се въвежда от датата на утвърждаването ѝ със заповед на Кмета на община Вълчи дол.

Изготвил:

Секретар на община

Т. Ангелова