****

 9820 гр. Смядово, пл. „Княз Борис І”№2; телефон: 05351/2033; факс: 05351/2226

obshtina\_smiadovo@abv.bg www.smyadovo.bg

Утвърждавам:/П/

ИВАНКА ПЕТРОВА

*Кмет на община Смядово*

*31.03.2022г.*

ГОДИШЕН ДОКЛАД за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги за 2021 година

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Смядово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общинска администрация Смядово поставя, като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Административното обслужване в общинска администрация Смядово е организирано на принципа “едно гише“ чрез изградения Център за административно обслужване, който е разположен на първия етаж в сградата на Община Смядово. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 07:30 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно времеачествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Смядово се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги на територията на община Смядово.

Съгласно Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги, като измерването на тяхната удовлетвореност се ръководи от следните цели:

* Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
* Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове; ⎫
* Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
* Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
* Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
* Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване Общинска администрация Смядово изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги и установяване на :

 1. Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация.

2. Нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги от сроковете на издаване на съответните документи.

3. Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите Общинска администрация Търговище.

За измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка:

1. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат достъп и е поставена на видно място в Центъра за административно обслужване. Всеки желаещ може да попълни анкетната карта и да я постави в определената за целта кутия. Картата е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 7 въпроса, които са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. За периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.има попълнени 7 анкетни карти, като отговорите са:

I.Вие посещавате общинска администрация в качеството си на:

  гражданин

  представител на бизнеса

  представител на институция

*От попълнените 7 анкетни карти, 6 са попълнени от граждани и 1 от бизнеса.*

**II. Достъп до информация**

*Леснодостъпно ли беше мястото за обслужване за Вас ?*

 да

  не

*Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Смядово?*

  да

  не

  не мога да преценя

 *По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?*

  чрез обслужващите служителите/лично/

 чрез информационните табла

  чрез интернет сайта

  по друг начин

*От 7 попълнени анкетни карти всички са отговорили с „Да“.*

**III. Качество на информацията**

 *Получената информация и обяснения, които дават служителите са:*

* ясни и лесно разбираемида  не 

 - точни да  не 

- пълни да  не 

*От 7 попълнени анкетни карти всички са доволни от получената информоция.*

**IV. Отношение на служителите**

*Служителите от Центъра за услуги и информация на гражданите са се отнесли към Вас:*

* вежливо и с уважениеда  не 
* формално и нелюбезно да  не 
* с разбиране на проблема да  не 

*от 7 попълнени анкетни карти всички са доволни от отношението на служителите.*

**V.Качество на обслужването**

 *Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?*

 да

  не

*Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?*

 да

  не

*Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?*

 да

  не

*От попълнилите анкетни карти, всички са доволни от служителите и от спазените срокове за изпълнение на услугите.*

**VI. Корупционни практики**

 *Според Вас има ли прояви на корупция в общината?*

 да

  не

*Кое според Вас създава условия за корупция ?*

  усложнени процедури при подаване на документи

  създаването на формални пречки от страна на служители

  друго мнение/моля посочете/

*Няма данни или сигнали за корупционни практики в общинска администрация Смядово.*

**VII. Приоритети за подобрения**

 *Удовлетворени ли сте от услугите и качеството на обслужване ?*

 да

  не

  не мога да преценя

 *Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?*

 достъп до информация;

 качество на предоставяната информация;

 отношение на служителите към клиента;

 качество на обслужването;

  борба с корупцията.

*От попълнилите анкетни карти са удовлетворени от услугите и качеството на обслужване.*

3. Пощенската кутия за сигнали и жалби; За периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

4. Сигнали и предложения относно административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично. За периода 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. няма постъпили предложения. Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител.

Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Смядово.

В администрацията във висока степен се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване,като се стараем да изпълняваме и препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред ЦАО. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 15 минути.

И през следващата година Общинска администрация – Смядово ще ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Общинска администрация Смядово ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях. Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на община Смядово.