



Община Смядово

9820, област Шумен, гр. Смядово, пл. "Княз Борис I" № 2, тел. 05351/2033, , факс: 05351/2226;
електронна страница: www.smyadovo.bg, електронна поща: obshtina_smyadovo@abv.bg

*Заличена информация
на основание чл. 4, т. 1*

Одобрил: от Регламент(ЕС)2016/679

/Съгласно Заповед № 218/01.04.2022г.

ИВАНКА ПЕТРОВА

Кмет на община Смядово

*Заличена информация
на основание чл. 4, т. 1*

Утвърдил: от Регламент(ЕС)2016/679

/на основание чл. 4, ал.2 от Наредба за административното обслужване/

ЕЛКА КАЙКОВА

Секретар на община Смядово

Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово



2017г.

Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово

Чл. 1. /1/ Настоящите Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово, приети на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка;

/2/ Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща механизма за обратна връзка.

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Смядово по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Смядово, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на кмета на Община Смядово и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл. 4. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл.5. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 6. /1/ Община Смядово създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

/2/ Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

/3/ Методите за осъществяване на обратна връзка са

1. анкети,
2. пощенски кутии за мнения и коментари,
3. консултации със служителите,
4. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“,
5. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали,
6. анализ на медиини публикации,
7. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи,
8. провеждане на социологически проучвания,
9. “горещ телефон“,
10. приемно време за граждани и организации,
11. анализ на вторична информация

/4/ Методите по т.1-5 са задължителни за прилагане

/5/ Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

/6/ Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от един път годишно.

/7/ В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

/8/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ

Чл. 7. Община Смядово предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А/ Вътрешни средства за обратна връзка:

- Пощенска кутия за подаване на мнения, коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали срещу корупция находящи се в Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл.“Княз Борис I“ № 2, в сградата на община Смядово;
- Анкетна карта за обратна връзка - Център за услуги и информация на гражданите: гр. Смядово 9820, пл.“Княз Борис I“ № 2, в сградата на община Смядово.
- провеждане на консултации със служителите;

Б/ Външни средства за обратна връзка:

- Електронна поща: obshtina_smiadovo@abv.bg;
- Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: - <http://www.smyadovo.bg/> ;
- Горещ телефон: 05351 /2163 или мобилен: 0886766899;

В/ Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:

- Не по-малко от един път годишно общинска администрация Смядово проучва и измерва удовлетвореността на потребителите от административно обслужване;
- Секретарят на общината прави анализ на удовлетвореността въз основа на анкетите и другите източници на информация в края на годината;
- Секретарят на общината изготвя Доклад;
- Уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, както и обществеността за предприетите действия и за резултатите от тях.

III. РЕГИСТРИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ. ОРГАНИ НА КОНТРОЛ ПО ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 8. /1/ Писмената информация, предоставена чрез вътрешните и външните средства за обратна връзка се регистрират в деловодната система на Община Смядово.

/2/ Устната информация, предоставена чрез външното средство за обратна връзка – горещ телефон или на място в Център за услуги и информация на гражданите се попълва в Протокол, на основание чл. 29, ал. 5 от АПК.

/3/ Максималният срок за отговор по подадени в писмена и устна форма предложения, сигнали или жалби от потребител, постъпили чрез предоставените канали за достъп за обратна връзка от община Смядово е 30 дни(най късно до 2 месеца и в 7-дневен срок решенията се съобщават на подателя чл.121 АПК) от датата на постъпването им. В случаите, когато е необходимо да се съберат доказателства за съществени обстоятелства, срокът може да се удължи.

Чл. 9. /1/ Контрол по предоставената чрез пощенска кутия, анкетна карта и горещ телефон информация се осъществява от служители от ЦАО, които дават мнение по постъпили жалби, сигнали и предложения;

/2/ Контролът по ал.1 включва проверка на съдържанието на пощенската кутия, преглед за постъпила информация, събиране на попълнените анкетни карти, запис на информацията от горещ телефон чрез попълване на протокол съгласно чл. 29, ал. 5 от АПК, в който е записана основната информация, варианти на връзка за обратен контакт, от коя фокус група е получено обаждането.

IV. СРОК ЗА РЕГИСТРИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА.

Чл. 10. /1) Служителите по чл.9, ал.1 проверяват съдържанието на пощенската кутия и събират попълнените анкетни карти периодично, два пъти месечно на 15-то и 30-то число, а подадените по електронна поща сигнали и анкетни карти не по-малко от веднъж седмично.

/3/ Служителите по чл.9, ал.1 регистрират и записват в протокола информацията, получена чрез горещия телефон в деня на обаждането.

/4/ Решения относно подадени жалби, предложения, сигнали, похвали и др. се вземат най-късно до 2 месеца и се съобщават в 7- дневен срок на подателя.

Чл. 11. Информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се представя от служителите по чл.9, ал.1 за регистриране в деловодството на общинската администрация по общия ред на деловодната дейност.

Чл. 12. Анонимни предложения и сигнали не се регистрират и по тях не се образува административно производство.

Чл. 13./1/ Предложения и сигнали, подадени до общинската администрация, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7 /седем/ дневен срок от постъпването им до компетентния орган, освен ако има данни , че въпросът е отнесен и до него. За препращането на предложения или сигнали се уведомяват подателите им.

/2/ Сигналите не могат да се решават от органите или длъжностни лица, срещу чиито действия са подадени, освен когато те приемат, че са основателни и ги уважат.

Чл. 14. /1/ Решението по сигнала или предложението се взема в писмена форма от кмета на община Смядово по реда на АПК.

/2/ Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

/3/ Предложения, сигнали и жалби, подадени по вече решен въпрос, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства.

/4/ Предложенията, сигналите и жалбите, които не се разглеждат, се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

/5/ Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнение на решението.

Чл. 15. Причините за подадени сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от секретаря на община Смядово, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

V. РАЗПРЕДЕЛЯНЕ, РАЗГЛЕЖДАНЕ И АНАЛИЗ НА РЕГИСТРИРАНАТА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 16./1/ В деня на регистриране документът, съдържащ информацията, получена чрез различните комуникационни канали, се насочва към кмета на Община Смядово.

/2/ Кметът с резолюция насочва документа към компетентния ръководител на дирекция от администрацията на Община Смядово, в зависимост функциите на съответната дирекция. Резолюцията съдържа указания, дата и подпис.

Чл. 17. /1/ След получаване на документа, съответният ръководител с резолюция възлага на определен служител извършването на анализ и обобщаване на информацията по следните показатели:

1. Видът средство за обратна връзка, чрез което е получена информацията;
2. Видът фокус група, към която принадлежи автора на информацията;
3. Основната тема в информацията;
4. Други показатели, необходими за ефективното анализиране на информацията.

/2/ На всеки два месеца, анализираната по реда на ал. 1 информация се представя на секретаря на Община Смядово във вид на писмен доклад, който съдържа анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, предложения за тяхното отстраняване и т.н.

/3/ Администрацията на Община Смядово следва да използва периодичните анализи за обособяване на потребителите в целеви групи и да предприема конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване в Община Смядово.

Чл. 18. /1/ На всеки 6 (шест) месеца, служител от ЦАО представя на секретаря на Община Смядово обобщена аналитична справка за информацията, получена чрез средствата за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

/2/ При използване на посочените средства за събиране на обратна връзка от потребителите се спазват следните етапи:

1. Планиране
2. Провеждане на проучване
3. Анализирание на резултатите
4. Действия за подобрене

/3/ Справката по ал.1 задължително съдържа индивидуализиране на фокус групи, идентифициране на проблемни зони (анализ за съществуващото положение, характеристика на съществуващите проблеми, решения за тяхното отстраняване), както и други подходящи статистически данни.

/4/ На всеки 6 (шест) месеца секретаря на Община Смядово докладва на кмета на общината обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Чл. 19. Данните от обобщената аналитична справка, от които могат да се направят изводи за професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията на Община Смядово са задължителен елемент от условията и редът на атестиране на същите тези служители.

Чл. 20. Двете обобщени аналитични справки се използват за периодично, но не по-малко от веднъж годишно, измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от Община Смядово.

VI. УВЕДОМЯВАНЕ НА ГРАЖДАНИТЕ И ОРГАНИЗАЦИИТЕ

Чл. 21. Периодичните анализи, изготвени по реда и условията на Раздел V се огласяват в официалната електронна страница на Община Смядово.

Чл. 22. Получената и анализираната информация от обратната връзка се обсъжда и консултира с неправителствените организации на гражданите, бизнеса и с представителите на гражданското общество.

Чл. 23. В резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка, Община Смядово предприема действия за подобряване на административното обслужване.

Чл.24.(1) Ежегодно до 1 април администрацията изготвя доклад за удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

(2) Доладът се публикува на интернет страницата в категорията в която е публикувана информацията за административното обслужване.

(3) Докладът съдържа:

1. Увод
2. Измерване на удовлетвореността на потребителите
3. Управление на удовлетвореността на потребителите
4. "Действия за подобрене"

Чл. 25. Комуникационните канали за обратна връзка се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. "Потребител на средство за обратна връзка" е всяко физическо или юридическо лице, което ползва анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена от администрацията процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др.

§2. "Средства за обратна връзка" са всички инструменти, които администрацията на Община Смядово създава, за да осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1 Тези правила се издават на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и глава осма от АПК.

§2. Настоящите правила са задължителни за всички служители в администрацията на Община Смядово.

§3. Дейността по приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, както и дейността по осъществяване на системата за уведомяване се организира, координира и контролира от секретаря на Община Смядово.

Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Смядово

§4. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§5. Настоящите правила влизат в сила от датата на утвърждаването им със Заповед на кмета на Община Смядово.