

# **ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА КРЕСНА за 2023 година**

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

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.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Кресна, за периода 1 януари - 31 декември 2023г.

Административното обслужване в Общинска администрация Кресна е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Кресна, ул. „Македония“ № 96, разположен на първия етаж в сградата на общината, с осигурен достъп за лица с увреждания. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

## **I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ**

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно утвърдената Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Кресна, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в община Кресна – попълва се на място в ОБА гр.Кресна
- ;
- Онлайн анкета на страницата на Община Кресна
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на електронен адрес на Общината, на електронен адрес: [obshtina\\_kresna@abv.bg](mailto:obshtina_kresna@abv.bg)
- Книга за похвали и оплаквания

## **II. НАСОЧЕНОСТ**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Кресна- физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по

работните места в Център за административно обслужване в Община Кресна /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

### **III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО**

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от девет затворени въпроса –и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

### **IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ**

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 23.12.2023г.

### **V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА**

В проучването са участвали 26 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Кресна се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

### **VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ**

#### **Въпрос №1**

*Знаете ли какви административни услуги се извършват в ОБА гр.Кресна*

ДА - 26      НЕ – 0

#### **Въпрос №2**

*Колко често използвате услугите на администрацията ?*

- а) един - два пъти годишно – 12; б) няколко пъти годишно – 5; в) всеки месец – 8;  
г) много често – 2; д)никога не съм ползвал услугите

#### **Въпрос №3**

*С какво ниво на администрацията осъществявате контакт ?*

- а) Технически персонал 17; б) Експертно ниво/експерти,специалисти/ - 5;  
в) Ръководно ниво/началник отдел, директор на дирекция,секретар/ - 3;  
г) друго/Моля допишете/

#### **Въпрос №4**

*Лесно ли намирате информацията за интересуващата Ви административна услуга)?*

ДА- 26      НЕ-0

**Въпрос №5**

*Оказва ли Ви се нужното съдействие от страна на служителите?*

ДА- 26 НЕ-0

**Въпрос №6**

*Според Вас, има ли корупция в ОбА гр.Кресна*

ДА- 0 НЕ-26

*/Седми въпрос се отговаря само ако на предходния шести,сте посочили,че има корупция в ОбА гр.Кресна/*

**Въпрос №7**

*Какви мерки бихте препоръчали да се вземат, за да се предотврати корупцията?  
/Моля напишете/*

**Въпрос №8**

*Каква е Вашата обща оценка от предоставеното Ви административно обслужване?*

*а) Отлично - 22; б) Много добро - 4); в) Незадоволително)- 0; д) Лошо – 0; е) Нямам мнение - 0*

**Въпрос №9**

*Какви са Вашите предложения за подобряване работата по административното обслужване?*

По този въпрос се наблюдават мнения за добре организирано, точно, навременно и компетентно обслужване, от любезни и отзивчиви служители!

**Въпрос №10**

*В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?*

*А)Физическо лице – 12; б) Юридическо лице - 13*

**Въпрос № 11**

*Вашата възраст :*

*А) под 18 год. - 0; б) 18-30 год. - 7; в) 31-45 год. – 8 ; г) 46-65 год. - 3 ; д) над 65 год - 7.*

**VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Кресна е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2023 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез

анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Кресна.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

## **VIII. ИЗВОДИ.**

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Кресна.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Кресна.

Изготвил:

Борислава Стоичкова

*Секретар на Община Кресна*