

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

### **за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Ценово за 2024 г.**

В Община Ценово периодично се осъществява изследване на обратната връзка с потребителите, съгласно Наредбата за административно обслужване и се оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Целта е да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

В Община Ценово се цели с осъществяването на обратна връзка с потребителите на административни услуги да се предприемат действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията – качествено и прозрачно административно обслужване.

Административното обслужване в Община Ценово е организирано на принципа на „едно гише“. Центърът за административно обслужване /ЦАО/ се намира на първи етаж на сградата /партер/ и е лесно достъпен за посетителите. Улеснено е придвижването и на хората с увреждания - затруднени с придвижването. Потребителите могат да подават своите заявления от 08.00 ч. до 17.00 часа без прекъсване на работното време, а ако след 17.00 ч. има изчакващи потребители, тяхното обслужване продължава, но не по-вече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване се осъществява съгласно утвърдени Вътрешни правила, а услугите които се предоставят от общинската администрация са съгласно списъка на унифицирането наименования на административни услуги.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги в Община Ценово се осъществява по няколко метода: Анкети, „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали“, „Кутия за мнения и предложения“, Сигнали, Обратна връзка чрез електронна поща: [obshtina@tsenovo.bg](mailto:obshtina@tsenovo.bg) и други.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Ценово се измерва и отчита веднъж годишно.

Най-популярния и предпочитан метод за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги в Община Ценово и за измерване на тяхната удовлетвореност през отчетния период си остава анкетното проучване. Другите канали не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение. През отчетния период не са постъпили жалби или сигнали във връзка с качеството на административното обслужване.

Настоящото проучване е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2024 г., под формата на анкетни карти. Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места където се осъществява административното обслужване, а именно: центъра за административно обслужване, салона на „МДТ и ГРАО“. Анкетното проучване е на доброволен принцип и е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Ценово.

Направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 29 лица, използвали услугите на общинска администрация.

**Резултати от анкетното проучване и обобщение на резултатите от тях.**

*Първи въпрос - Посещението Ви на общинска администрация е в качеството на?*

Отговори:

Гражданин – 26 /89,66%/

Представител на бизнеса – 2 /6,89%/

Представител на институция – 1 /3,45%/

*Втори въпрос - Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Община Ценово?*

Отговори:

Не съм ползвал – 1/3,45%/

Само веднъж – 1 /3,45%/

Между един и пет пъти – 18 /62,06%/

Повече от 5 пъти – 9 /31,03%/

*Трети въпрос - За какви услуги най-често посещавате Община Ценово?*

Отговори:

По гражданско състояние – 9 /31,03%/

Извършване на комплексно административно обслужване –

Относно извършване на стопански дейности /търговско, транспортна и друг вид/ -

По изготвяне документи по устройство на територията /скици, оценки, разрешителни и други/ - 7 /24,14%/

Относно местни данъци и такси – 11 /37,93%/

Друг вид услуги – 2 /6,89%/

*Четвърти въпрос - Как оценявате отношението на служителите извършващи административното обслужване в Община Ценово?*

Отговори:

Любезно и отзивчиво – 28 /96,55%/

По-скоро добро – 1 /3,45%/

По-скоро неуважително – 0

*Пети въпрос - Служителите от ЦАО съдействаха ли Ви при попълване на документите?*

Отговори:

Да – 29 /100%/

Не – 0

*Шести въпрос - Служителите от Община Ценово според Вас професионално добре ли са подготвени?*

Отговори:

Да – 26 /89,66%/

Не - 0

Не мога да преценя – 3 /10,34%/

*Седми въпрос - Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас административна услуга?*

Отговори:

Да – 28 /96,55%/

Не – 0

Не мога да преценя – 1/3,45%/

*Осми въпрос - Информацията достатъчно изчерпателна ли беше?*

Отговори:

Да – 26 /89,66%/

Не – 0

Не съвсем – 3 /10,34%/

*Девети въпрос - Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?*

Отговори:

Да – 29 /100%/

Не – 0

*Десети въпрос - Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?*

Отговори:

Много добро – 29 /100,0%/

Има известни проблеми – 0

Има сериозни проблеми – 0

*Единадесети въпрос - Смятате ли, че времетраенето на административното обслужване беше оптимално за Вас?*

Отговори:

Да – 29 /100,0%/

Не – 0

Не съвсем – 0

*Дванадесети въпрос - Какви мнения препоръки бихте отправили?*

Отговори:

- Обслужването е добро
- Нямам препоръки. Всичко беше на ниво.
- Предоставените услуги са качествени
- Получих документите в срок

И през 2024 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

От попълнените анкети може да се направи заключение, че от общинската администрация услугите, които се предоставят удовлетворяват потребностите на гражданите и се предоставят в кратки срокове. Услугите, които се предоставят от общината са качествени. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването. Няма постъпили сигнали за

предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. В администрацията се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят баджове с данни за имената и длъжността, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурена е възможност за попълване на документи.

Все повече се повишават изискванията на гражданите за по-добро качество и по-голям избор на административни услуги. Общинските служители от Община Ценово с внимание отговарят пред тях, като акцентът се поставя върху това и се съобразяват с нуждите на гражданите въз основа и в рамките определени от нормативните документи. Ето защо за постоянното подобряване и модернизиране на работните процеси, към които се стреми Община Ценово е важна и обратната връзка с потребителите. Добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите, които си поставя общината.