

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на потребителите от качеството на административни услуги, предоставяни от администрацията на **Община Исперих за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.**

Анализът на допитването сред потребителите на услугите, предоставяни от Общинска администрация – Исперих, дава информация за нивото на административно обслужване, професионализма и отношението на служителите, както и за спазването на законовите изисквания и сроковете при изпълнение на услугите. Настоящият доклад се изготвя в съответствие с изискванията на Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила за административно обслужване на Общинска администрация – Исперих. Администрацията се стреми да се съобразява с общественото мнение по отношение на услугите и обслужването и да взема под внимание предложенията на гражданите. В тази насока продължават усилията за улесняване на достъпа до услуги, както и за развитие и усъвършенстване на електронните услуги, посредническите услуги, както и комплексното административно обслужване. Целта на обратната връзка с потребителите на административни услуги в общината е:

- предприемане на действия за отстраняване на прояви на некачествено обслужване;
- минимизиране на слабостите в организацията на административното обслужване;
- повишаване ефективността на работата на администрацията и изграждане на надеждна комуникационна връзка;
- създаване на открит диалог между гражданите и администрацията.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка от гражданите и за измерване на тяхната удовлетвореност.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2024 г., под формата на анкетни карти. Целта му е да проучи и обобщи удовлетвореността от компетентността и отношението при обслужване на физически и юридически лица в ролята им на потребители на административни услуги, мнението за сроковете и работното време, както и предлаганите електронни, посреднически и комплексни услуги. Всички участници в допитването са взели участие доброволно. В настоящото проучване са участвали 63 лица, използвали услуги на Общинска администрация – Исперих. Анкетните карти се разпространяват на хартия по работните места в:

- Център за административно обслужване – 28 бр.
- Гражданска регистрация и административно обслужване – 18 бр.
- Местни данъци и такси – 14 бр.
- Общинска собственост – 3 бр.
- Онлайн попълнени анкетни карти за обратна връзка през периода – 0 бр.

Настоящото проучване е насочено към физически и юридически лица, които използват административните услуги, предоставяни от Община Исперих, и се провежда на доброволен принцип. Осигуряването на анонимност в анкетата създава

допълнителна мотивация за потребителите на услугите да споделят своето обективно мнение.

На: Първи въпрос:

- В центъра за административно обслужване осигурени ли са подходящи условия за попълване и окомплектоване на документите във връзка с административното обслужване?
 - да – 27 отговора
 - отчасти – 1 отговора
 - не - 0 отговора

Втори въпрос:

- По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?
 - чрез обслужващите служители/лично/- 27 отговора
 - чрез информационните табла - 1 отговор
 - чрез интернет сайта – 3 отговора
 - по друг начин – 0 отговора

Трети въпрос:

- Колко време Ви отне да заявите исканата услуга?:
 - веднага - 25 отговора
 - между 10 и 3 минути – 3 отговора
 - повече от 30 минути - 0

Четвърти въпрос:

- Служителите от центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас?
 - вежливо и с уважение - с да са отговорили положително всички 28 анкетирани.
 - формално и нелюбезно - с да – 3 отговора с не – 9 от потребителите.
 - с разбиране на проблема – 13 от анкетираните са отговорили положително.

Пети въпрос:

- Помогнаха ли Ви служителите при попълването и подаването на документи.
 - 26 от потребителите са отговорили положително с – да, други двама не са посочили отговор.

Шести въпрос:

- Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?
 - да – 28 - не – 0 отговора без отговор –

Седми въпрос:

- Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?
 - да- 28 отговора
 - не – 3 отговора

Осми въпрос:

- Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?
 - с да има посочени 28 отговора, с не – 0 и с – немога да преценя- 0.

Девети въпрос :

- Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?
 - достъп до информация са отговорили - 18
 - качество на предоставяната информация – 3 .
 - отношението на служителите към клиента – 0.
 - качество на обслужването - 3
 - борба с корупцията - 1 отговор, петима не са посочили отговор.

От направения анализ за 2024 година се установява, че ползвателите на услуги дават висока оценка за обслужването в Общинска администрация – Исперих. Гражданите имат доверие в администрацията и не допускат наличие на корупционни практики. Използването на сайта на Общината започва да има превес над личния контакт със служителите при заявяването и получаването на услуги, което демонстрира нарастващо доверие в информацията, предоставяна чрез официалния сайт на Община Исперих. Това показва, че гражданите все повече разчитат на електронните канали за получаване на необходимата информация и услуги, като същевременно намаляват нуждата от физически контакт с администрацията. Все по-често се наблюдава използването на електронни услуги, които могат да се заявяват, платят и получат по електронен път, чрез различните канали за достъп, които общината е осигурила за ползвателите на този вид услуги. Това доказва, че дългогодишните усилия на Общинска администрация – Исперих в тази насока дават резултат, който е оценен от потребителите на услуги. Мнението на анкетиранията относно работата на служителите е изцяло позитивно. Потребителите на услуги изразяват удовлетворение не само от отношението на служителите, но и от тяхната компетентност. Те усещат разбиране по техните проблеми и получават адекватно съдействие от центровете за административно обслужване. Това показва, че обслужването е ефективно и създава доверие сред гражданите и бизнеса. Работното време на центровете за административно обслужване удовлетворява гражданите. Това показва, че графикът на работа е съобразен с нуждите на потребителите и им осигурява достъп до услугите в удобно за тях време, което допринася за по-голямото удовлетворение и ефективност на административното обслужване. Община Исперих, чрез своите Центрове за административно обслужване, ще продължава да работи усилено в посока осигуряване на комфорт, удовлетвореност и спокойствие на гражданите и бизнеса като ползватели на услуги. Това включва както прилагането на експертна помощ при търсене на информация, улесняване на подаването на документи и подаване на услуги по комплексен и електронен път, както и ползването на посреднически услуги, чрез община Исперих.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, /НАО/ докладът се публикува на сайта на община Исперих.