

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**  
**НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ЕЛХОВО ПРЕЗ 2023 г.**

Настоящия доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на община Елхово в изпълнение на нормативните изисквания на чл.24 ал.6, 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО).

Целта на проучването е да се оцени удовлетвореността на потребителите на административни услуги от качеството на административно обслужване в община Елхово.

Една от целите на Общинска администрация Елхово за 2023 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта се постига, чрез предоставяне на пълна информация на потребителите за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Елхово се извършва в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и е организирано на принципа “едно гише“. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на заявления, предложения и сигнали, без прекъсване от 08:00 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 време.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Елхово се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила. Услугите, които се предоставят са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в община Елхово се измерва и отчита ежегодно. Използват се различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Вътрешни средства за обратна връзка

1. Кутия за подаване на мнения и предложения.
2. Книга за оплаквания и похвали.
3. Анкетни карти, до които потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване на Община Елхово.
4. Приемно време на Кмета на община Елхово, заместник кметове и секретар – прием на граждани и представители на организации и изслушване на техните запитвания и предложения.

Външни средства за обратна връзка

1. Онлайн форма за контакт на интернет страницата на общината - [www.elhovo.bg](http://www.elhovo.bg).
2. Електронна поща.
3. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.
4. Анкетно проучване през сайта на Община Елхово – през 2023 г. беше направено такова в периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. – общо 12 месеца.

Брой предоставени административни услуги за 2023 г. от община Елхово – 22 751 бр. Целевата група са потребители на административни услуги.

Регистрирани са общо 22 бр. анонимни анкетни карти за удовлетвореността от административно обслужване. Въпросите и възможните отговори са ясно формулирани. Анкетата съдържа 10 въпроса и поле за впечатления и препоръки за подобряване на административното обслужване. За провеждане на проучването са използвани методи:

- Попълване на анкетата на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия. Потребителя дава своето мнение след получаване на административната услуга.

- Използване на уеб-байзиран формуляр, който се попълва онлайн.

Резултатите от анкетата са както следва:

#### Анкета

1. Ползвали ли сте услугите на общинска администрация Елхово?

Да, в качеството си на гражданин – 80 %

Да, в качеството си на представител на бизнеса – 40 %

Да, в качеството си на представител на институция – 5 %

Не – 10 %

2. Моля, отбележете целта на посещението си?

за информация – 20 %

за услуга по Гражданска регистрация – 60 %

за услуга по Териториално селищно устройство, строителство и екология – 40 %

за услуга по Стопанско управление и общинска собственост – 45 %

за услуга по Местни данъци и такси – 70 %

за плащане – 30 %

други – 5 %

3. Как подадохте заявлението за административната услуга?

в Центъра за административно обслужване – 60 %

в кметство от община Елхово – 10 %

по пощата – 10 %

чрез интернет – електронна услуга – 25 %

по друг начин – 10 %

4. Моля, оценете обслужването по посочените критерии:

	<i>Отлично</i>	<i>Добро</i>	<i>Незадоволително</i>	<i>Лошо</i>
<i>отношение на служителите</i>	65 %	30 %	5 %	0 %
<i>желание да Ви изслушат и помогнат</i>	60 %	35 %	5 %	0 %
<i>компетентност на служителите</i>	70 %	20 %	10 %	0 %
<i>качество и обхват на получената информация</i>	85 %	15 %	5 %	0 %
<i>бързина на обслужването</i>	80 %	20 %	0 %	0 %

5. За колко време бяхте обслужен/а/?

- за 5 мин. - 40 %

- за 10 мин. - 50 %

- за 15 мин. - 10 %

6. От къде предпочитате да се информирате за детайли и/или новости в административното обслужване в община Елхово?

от официалния сайт на община Елхово – 85 %  
на място – 25 %  
по телефона – 5 %  
от местните медии – 10 %  
от социалните мрежи – 0 %  
други канали – 0 %

7. Възползвали ли сте се от предлаганите електронни административни услуги в община Елхово?

да – 45 %  
не – 55 %

8. Одобрявате ли този начин за заявяване на услуги?

да – 75 %  
не – 25 %

9. Моля, посочете какво според Вас е необходимо да се подобри в обслужването от служителите на общинска администрация:

	<i>Не е необходимо</i>	<i>Би било добре</i>	<i>Необходимо е</i>
<i>отношението на служителите</i>	65 %	30 %	5 %
<i>желанието да Ви изслушат и помогнат</i>	70 %	25 %	5 %
<i>компетентността на служителите</i>	80 %	20 %	0 %
<i>качеството и обхвата на получената информация</i>	85 %	10 %	5 %
<i>бързината на обслужването</i>	85 %	15 %	0 %

10. Колко често посещавате община Елхово?

всеки ден – 0 %  
веднъж седмично – 10 %  
веднъж месечно – 40 %  
веднъж на няколко месеца – 30 %  
за първи път – 10 %  
друга периодичност – 10 %

11. Ще сме Ви благодарни, ако споделите Вашите впечатления, наблюдения и препоръки.

Някои от отговорите:

„Много добро административно обслужване“  
„ Нямам препоръки“;  
„ Служителите бяха любезни и отзивчиви“;  
„Бързо и качествено обслужване“;  
„Компетентни служители“

Обобщение на резултатите от анкетното проучване:

Проучването има за цел да подобри качеството на предоставяне на административни услуги в община Елхово. Чрез направената анкета да се получи информация от потребителите за тяхната удовлетвореност от административното обслужване към момента, да се разбере какви са техните мнения и препоръки за подобряване и насоката, в която трябва да работи администрацията на Община Елхово за постигане на добро обслужване и максимално улеснен достъп до услуги. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Анализът води до следните изводи:

От попълнените анкети може да се направи заключение, че гражданите дават висока оценка на качеството на обслужване, организацията, сроковете за изпълнение и работата на служителите. През 2023 г. се повишава броя на електронно заявените административни услуги. Приоритети за подобряване на административното обслужване в община Елхово за 2024 г. са внедряване на нови електронни услуги и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса.

Метод за обратна връзка – през 2023 г. са проведени срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъдени получените при административното обслужване обратни връзки от потребителите на административни услуги – мнения и препоръки. Това дава възможност да се обобщи, че в община Елхово се прилагат и спазват задължителните и препоръчителните стандарти за качество. Не са установени пропуски.

Наблюдения по метода „таен клиент“ – при него целта е да се установи до каква степен се спазват стандартите за качествено административно обслужване и изискванията на законодателството.

Метод за анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали – през 2023 г. всички постъпили сигнали, предложения и жалби са разгледани и е извършена проверка в срок.

Метод „приемно време“ – през 2023 г. на приемните дни на кмета и зам. кметовете основните въпроси са за предоставяне на възможност за започване на работа, получаване на помощи, услуги „Личен асистент“, ползване на общинско жилище, възможност за закупуване на общински имот, ремонт на улици и др.

Изводи:

Може да се направи заключение, че гражданите дават висока оценка на качеството на обслужване, организацията, сроковете за изпълнение и работата на служителите. В администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение от всеки служител.

За периода няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато се обновява с актуална информация.