

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ЕЛХОВО ПРЕЗ 2025 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) и чл. 26 ал. 2 и 3 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Елхово.

I. Обща информация относно Административното обслужване в община Елхово

Административното обслужване в община Елхово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административно обслужване и Наредбата за определяне и администриране на местните такси и цени на услуги. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на заявления, предложения и сигнали, без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и е организирано на принципа „едно гише“. 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.

Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги, утвърден от Министерски съвет. Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Елхово се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила.

II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

С изготвянето на настоящия доклад се цели да се направи оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги от качеството на административното обслужване в Община Елхово. В тази връзка са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги:

Вътрешни средства за обратна връзка:

- Кутия за подаване на мнения и предложения;
- Книга за оплаквания и похвали;
- Анкетни карти, до които потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване на Община Елхово;
- Приемно време на Кмета на община Елхово, заместник-кметове и секретар.

Външни средства за обратна връзка:

- Онлайн форма за контакт на интернет страницата на общината – elhovo.bg;
- Електронна поща;
- Анкетно проучване през сайта на Община Елхово – през 2025 г. беше направено такова в периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

През 2025 г. в ЦАО са предоставени 15664 административни услуги, от които 1161 електронни.

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Община Елхово предоставя различни комуникационни канали за обратна връзка от потребителите на административни услуги – кутия за подаване на мнения и предложения, книга за оплаквания и похвали и анкетни карти, до които потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване. Съществуват и онлайн форми за контакт – на интернет страницата на общината е осигурена възможност за изпращане на предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Елхово. Ежедневно се следи и официалната електронна поща на общината – obshtina@elhovo.bg.

Получените сигнали, предложения, жалби и похвали се вхoдират в деловодната система на общината, като се резолират и в законоустановените срокове се предоставя обратна връзка на потребителя.

Приемно време на Кмета на община Елхово, заместник-кметове и секретар

Ежемесечно, кметът на общината провежда приемен ден всеки първи вторник на месеца, с предварително записване. През 2025 г. бяха проведени и изнесени приемни дни в населени места от общината. Заместник-кметовете и секретарят на Общината приемат граждани в приемните си дни. По време на приемното време гражданите получават отговори по поставените от тях въпроси, дават своята обратна връзка, а при постъпили сигнали или жалби се извършва проверка на случая.

Получената чрез този канал обратна връзка е от особена важност за подобряване на работните процеси и подпомага ръководството на Общината да идентифицира слабите места при предоставянето на услуги и да предприеме навременни действия по тяхното отстраняване.

Анкетно проучване през сайта на Община Елхово

Община Елхово предоставя възможност на потребителите на административни услуги свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят онлайн

анкета, поместена в интернет страницата на общината и/или използват кутиите за мнения, предложения и сигнали, разположени ЦАО.

Анализът е структуриран по отделни въпроси от анкетната карта, с цел по-голяма яснота и проследимост на резултатите. Анкетата е попълнена от 20 респонденти – потребители, ползвали услуги на общинската администрация през 2025 г.

Въпрос 1: Ползвали ли сте услугите на общинска администрация Елхово?

Всички анкетирани лица посочват, че са ползвали услугите на общинската администрация, като преобладаващата част са го направили в качеството си на граждани.

Въпрос 2: Моля, отбележете целта на посещението си

Най-често посочваните цели на посещенията са услуги по Местни данъци и такси, по Гражданска регистрация и за информация. Голяма част от анкетираните са използвали повече от една услуга при едно посещение, което показва необходимостта от комплексно административно обслужване.

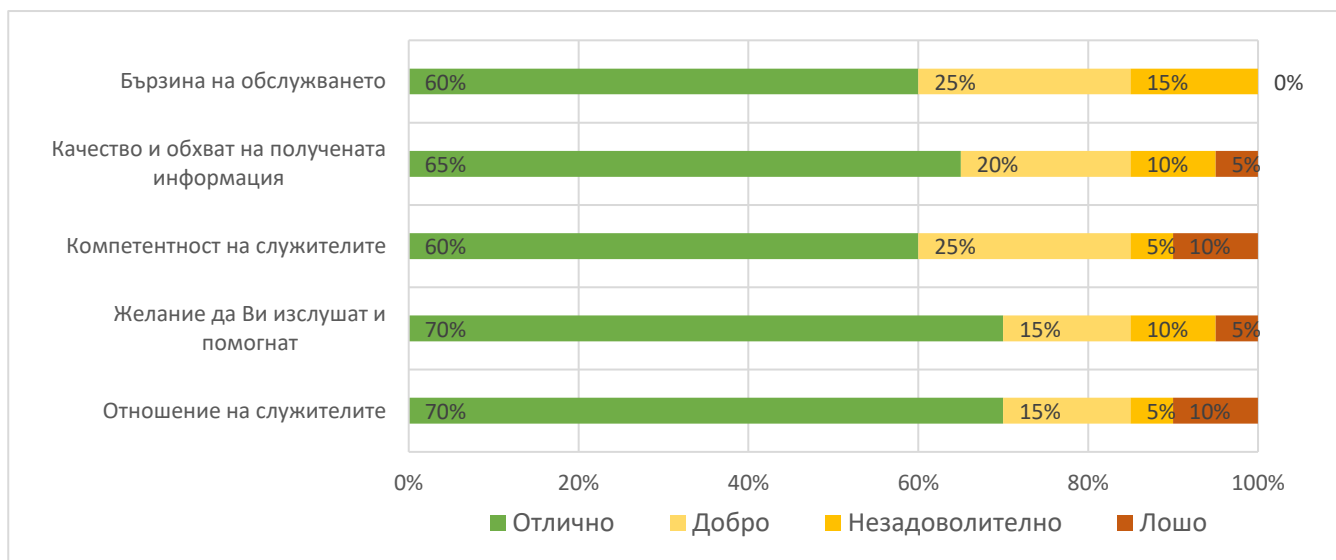


Въпрос 3: Как подадохте заявлението за административната услуга?

По-голяма част от потребителите са заявили услугите на място – в Центъра за административно обслужване. В отделни случаи е използвано и кметството по населено място.

Въпрос 4: Моля, оценете обслужването по посочените критерии

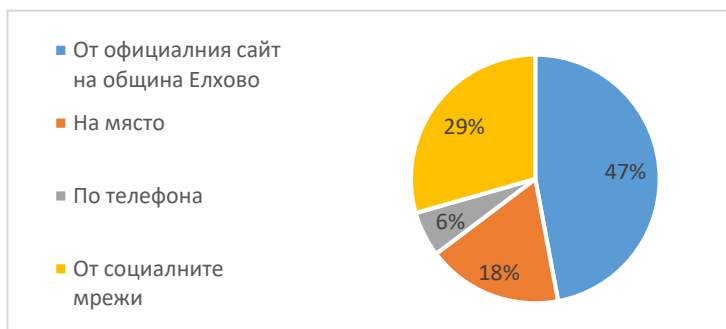
Потребителите имат възможност да оценят отношението, желанието да изслушат и помогнат и компетентността на служителите, качеството на обхват на получената информация, както и бързината на обслужването. В голямата си част, потребителите са поставили оценка „Отлична“, което говори за коректно отношение, ангажираност и отзивчивост на служителите, както и добра организация на работния процес.



Въпрос 5: За колко време бяхте обслужен/а?

Този въпрос е с отворен отговор, като е даден шанс на потребителите сами да посочат времето, в което са обслужени. По-голямата част от респондентите са посочили интервал между 5 и 15 минути, като са получени и отговори „Бях обслужена бързо и качествено.“ и „Възможно най-бързия начин.“.

Въпрос 6: От къде предпочитате да се информирате за детайли и новости?



Най-предпочитан източник на информация е официалният сайт на Община Елхово, следван от получаване на информация на място и телефонни справки.

Въпрос 7: Възползвали ли сте се от електронните административни услуги?

Въпреки широкия спектър от предоставяни електронни услуги, по-голямата част от потребителите все още не се възползват от тях – само трима от двадесет респонденти са отговорили с „Да“.

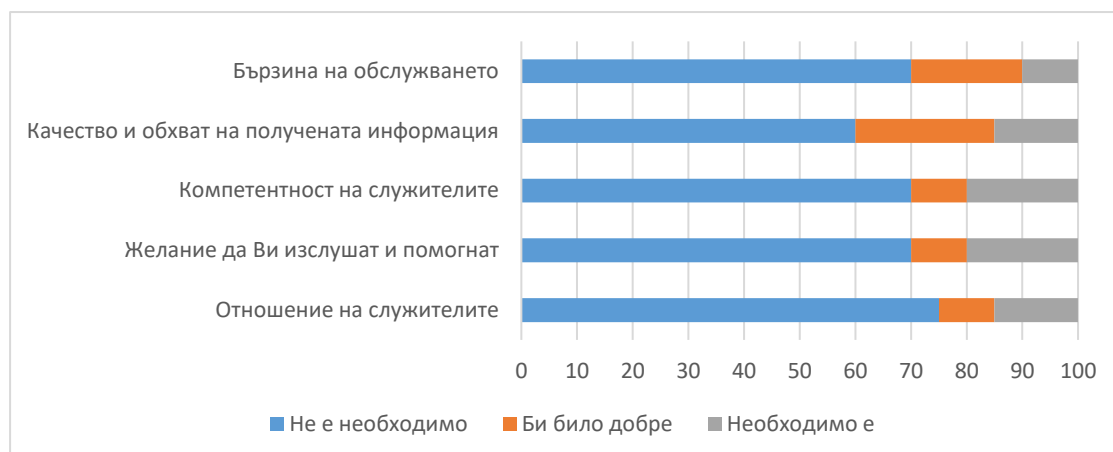
Въпрос 8: Одобрявате ли този начин за заявяване на услуги?

Макар, малък процент от респондентите да са използвали електронни услуги, 18 от анкетираните одобряват този начин за заявяване.

Въпрос 9: Какво според Вас е необходимо да се подобри в обслужването?

При по-голяма част от респондентите отговорите са „Не е необходимо“, което е ясен индикатор за удовлетвореност. Според анкетираните, обслужването може да се

подобри по отношение на качеството и обхвата на получената информация, както и в посока на компетентността на служителите.



Въпрос 10: Колко често посещавате Община Елхово?

Най-често посочваният отговор е „веднъж на няколко месеца“, което е характерно за административните услуги и не показва необичайна честота на посещенията.

Въпрос 11: Допълнителни впечатления и препоръки

Този въпрос предоставя възможност на потребителите да оставят обратна връзка, препоръки и впечатления. Получените коментари са малко на брой и са с изразено положителен характер, включително конкретни похвали за обслужването в дадени отдели.

Резултатите от анкетата като цяло показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите.

IV. Извод

Извършените анализи през 2025 г. очертават устойчивата политика на Община Елхово за поддържане на постоянна връзка с гражданите и юридическите лица. Получената информация се анализира своевременно и се използва като основа за подобряване на работните процеси и качеството на предоставяните услуги. Резултатите показват, че потребителите оценяват високо качеството на предоставяне на административни услуги и работата на служителите.

Община Елхово непрекъснато работи за повишаване информираността на гражданите. Интернет страницата на администрацията се поддържа с актуална информация и се въвеждат актуални методи за улесняване и насърчаване на активната обратна връзка от потребителите. В тази насока, през 2026 година ще бъдат поставени брошури с QR код към анкетата на всяко гише за административно обслужване и в ЦАО, което позволява бърз и удобен достъп до анкетната форма чрез мобилни устройства.

През 2026 година Община Елхово продължава действията си в насока постоянно подобряване на нивото на административното обслужване и за повишаване

удовлетвореността от предоставяните услуги. Периодично се провеждат срещи и консултации със служители от ЦАО и служители от общата и специализираната администрация, на които се обсъжда осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите препоръки и сигнали. Провеждат се обучения на служителите по отношение на електронното управление, електронния документооборот, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, свързана с предоставяните услуги.