



ОБЩИНА КУБРАТ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2021 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Кубрат в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

При осъществяване на своята дейност Общинска администрация - Кубрат се ръководи от принципите за законност, откритост, отговорност, достъпност, координация, добро отношение и гарантиране интересите на гражданите.

Цел: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Кубрат. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Кубрат и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

Общинска администрация – Кубрат създава, поддържа и развива различни методи за обратна връзка с потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания:

а) пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция и предложения в административната сграда на Община Кубрат, ул. „Княз Борис I” № 1 и в звената за административно обслужване;

б) анкетни карти на интернет-страницата на Община Кубрат;

в) анкетни карти в ЦАО, ГРАО и МДТ;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършвания на наблюдения по метода „таен клиент“;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. осигуряване на постоянна комуникация чрез електронна поща;

7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време.

Период: 01.01.2021 г. - 31.12.2021 г.

Целева група: Потребителите на административни услуги от община Кубрат.

Анкетни проучвания: През 2021 г. са регистрирани са общо 12 броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги на гражданите в общината. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа общо 8 въпроса, включително и въпроса за подобряване на административното обслужване. За провеждане на проучването се използва метода „Анкетирание на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

Преглед на резултатите:

1. Попълнени са 12 броя анкетни карти, които са номерирани от №1 до №12.
2. Резултати:

- **Първи въпрос – 12 отговора:**

- Повече от 5 пъти – 7 отговора;
- Между 1 и 5 пъти – 4 отговора;
- 1 път – 1 отговор.



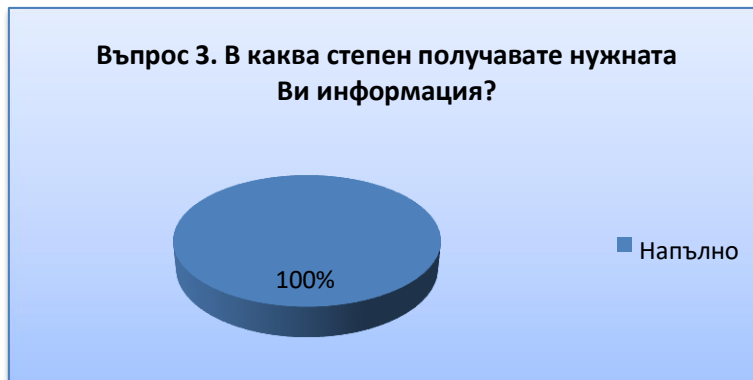
- **Втори въпрос – 11 отговора:**

- ТСУ – 2 отговора;
- ГРАО – 3 отговора;
- МДТ – 4 отговора;
- ГРАО и ТСУ – 2 отговора.



- **Трети въпрос – 12 отговора:**

- Напълно – 12 отговора.



- **Четвърти въпрос – 12 отговора:**
 - Не ме удовлетворяват – 2 отговора;
 - Напълно – 9 отговора;
 - Отчасти – 1 отговор.



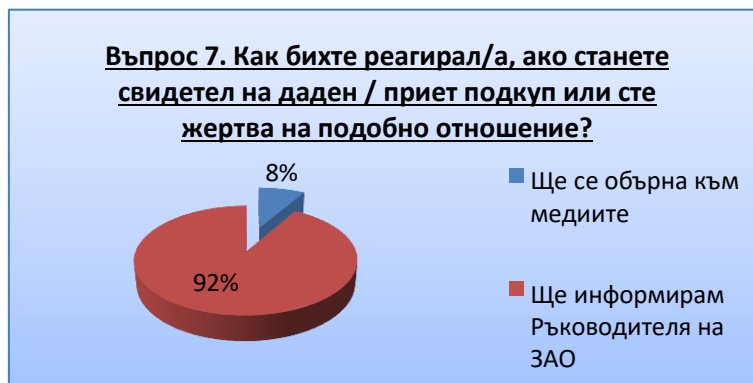
- **Пети въпрос – 12 отговора:**
 - Да, винаги – 4 отговора;
 - Рядко – 5 отговора;
 - Никога – 3 отговора.



- **Шести въпрос – 7 отговора:**
 - Обстановката, в която се предоставят услуги – 2 отговора;
 - Количество на предоставяна информация – 2 отговора;
 - Отношението на служителите – 2 отговора;
 - Достъп до информация – 1 отговор.



- **Седми въпрос – 12 отговора:**
 - Ще се обърна към медиите – 1 отговор;
 - Ще информирам Ръководителя на ЗАО – 11 отговора.



- **Осми въпрос – 7 отговора:**
 - Намаляване сроковете за издаване на документи – 2 отговора;
 - Подобряване поведението на служителите – 3 отговора;
 - Оптимизиране капацитета на администрацията – 2 отговора.



Обобщение на резултатите

През 2021 година активността от страна на гражданите в попълване на анкетни формуляри е незадоволителна. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги.

Отговорите от анкетните карти показват, че като цяло клиентите са удовлетворени от предоставените услуги и информация, сроковете и качеството на изпълнение на услугите и работното време.

Има препоръка за подобряване работата на центъра, като се предостави повече видна информация за предоставяните услуги и по-кратки срокове за обработване на преписки.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени на електронна поща и писмено. Не са постъпили искания/молби за отстраняване на нередности.

От изложеното може да се направят следните изводи:

1. Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. През 2021 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

Община Кубрат ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на предоставяне административните услуги.