



**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА НЕСЕБЪР ЗА  
2021г.**

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се провежда в изпълнение на чл.24 от Наредбата за административно обслужване .

**I. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

**Административно обслужване в Община Nessebar**

За административното обслужване в общинска администрация гр.Несебър е обособен Център за административно и информационно обслужване (ЦАИО).

Центъра за административно и информационно обслужване се намира в сградата на община Несебър ул. Еделвайс № 10 партер, разполага с два административни офиса офис№1 и офис №2. В административен офис № 1 функционират 6 работни места, а в административен офис № 2 -5 работни места. Работно време е от понеделник до петък от 8.30 до 16.30 часа. Каса за заплащане на местни данъци и такси – 08.30 -16.00 ч.

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 Несебър се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Несебър са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.



Служителите посредничат за извършването на всички видове услуги по съответни направления и дават информация за тях. На "едно гише" се подават заявления, придружени с необходимите комплектоващи документи, получават се готовите документи, а на касите се заплащат таксите за услугите. Работните места са оборудвани с модерна компютърна техника. Използва се автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административни услуги.

Обслужването се извършва посредством система за управление на клиенти.

През 2021г. при наличие на епидемично разпространение на COVID – 19, с цел ограничаване струпването на хора в Центъра за административно и информационно обслужване, физическите и юридическите лица бяха насочвани да подават своите заявления по електронен път, като използват е mail, Системата за сигурно електронно връчване или електронните услуги предоставени чрез сайта на Община Несебър.

## **II. Методи за обратна връзка , използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги**

Община Несебър осъществява обратна връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяне на административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Пощенска кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки;
3. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно и информационно обслужване;
4. Анализ на сигнали , предложения , жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите .

При събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите Общинска администрация Несебър се ръководи от следните цели:

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;



- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
  - Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
  - Повишаване удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.
- Описаните методи за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане са съобразени с Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

### III. Резултати от прилагането на методите за обратна връзка

#### 1. Анкетно проучване

За провеждането на този метод е разработена анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат достъп и е поставена на видно място в Центъра за административно обслужване. Всеки желаещ може да попълни анкетната карта и да я постави в определените за целта кутии в офис № 1 и № 2. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

Анкетната карта съдържа 9 въпроса, които са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

За периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. – 18 анкетни карти

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административните услуги изразиха общо 18 потребители на услуги, а именно:

1. Моля посочете повода за днешното Ви посещение

ГРАО АДМИНИСТРАЦИЯ	4	22%
ТЕХНИЧЕСКИ УСЛУГИ	3	17%
МЕСТНИ ДАНЪЦИ И ТАКСИ	6	33%
ОБЩИНСКА СОБСТВЕНОСТ	3	17%
ДРУГИ	2	11%



## 2. КОЛКО ВРЕМЕ ЧАКАХТЕ ЗА ДА ВИ ОБСЛУЖАТ

- средно време 2 минути

## 3. УДОВЛЕТВОРЯВА ЛИ ВИ ОБСЛУЖВАНЕТО В ОБЩИНАТА?

Отношение/разяснение

Много съм доволен	16	89%
Задоволително ниво	2	11%
Не съм доволен	0	0%

Скорост на изпълнение на услугата

Експресно изпълнение	11	61%
Спазва се предвидения срок	7	39%
Изобщо не се спазва срока	0	0%

Качество на изпълнение на услугата

Много съм доволен	16	89%
Задоволително ниво	2	11%
Не съм доволен	0	0%

## 4. Моля оценете качеството на обслужване от служителя в общината

Много добро	18	100 %
Добро	0	0 %
Задоволително	0	0 %
Не съм доволен	0	0 %

## 5. Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение:

За първи път посещавам фронт-офиса	4	22%
Обслужването е на по високо ниво	6	33%
Няма разлика от предходни посещения	8	45%

## 6. Моля оценете качеството на обслужване в общината по следните критерии:

Отлично	18	100%
Добро	0	0%
Задоволително	0	0%
Лошо	0	0%



7. Смятате ли, че платената от Вас такса е адекватна на услугата, която получихте?

Да	13	72%
Не, трябва да е по-висока	0	0%
Не, трябва да е по-ниска	3	17%
Нямам мнение	2	11%

8. Вие посещавате Административния център за услуги в качеството си на :

Физическо лице	14	78%
Юридическо лице	3	17%
Друго /адвокат/	1	5%

9. Каква допълнителна информация или услуга да предоставя Центъра за административно и информационно обслужване, за да удовлетвори Вашите очаквания и да реши проблемите Ви?

- Няма предложени - 14
- Предложения:
- През лятото трябва да се направи място за изчакване навън, хората да не стоят на слънце, да има скамейки
- Да не се изискват повторно документи, а служебно да се вземат от съответните служби
- Електронни данъчни оценки
- Онлайн услуги от техническо естество – данъчна оценка, удостоверения.

## 2. Пощенска кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки

Непосредствено до централния вход на Община Nessebar от дясната страна е поставена кутия за жалби, сигнали, мнения и препоръки. Потребителите на административни услуги могат да ги ползват, без да осъществяват контакт с охраната на сградата.

Периодично кутиите се отварят за проверка дали са постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки.

През 2021г. няма постъпили жалби, сигнали, мнения и препоръки.



обслужване и веднага да се предприемат действия за подобряване на обслужването.

При извършения преглед през 2021г. не са установени публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване в Община Несебър.

#### IV. Изводи

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването, много малък брой попълнени анкетни карти, няма постъпили сигнали сигнали или жалби по повод административното обслужване.

В общинска администрацията Несебър във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 20 минути.

Относно писмените предложения от попълнените анкетни карти, с радост можем да заявим, че от 2021г Община Несебър е свързана със системата за сигурно електронно връчване, което ще доведе до подобряване начина на предоставяне на административни услуги в Община Несебър по електронен път.

И през следващата година Общинска администрация – Несебър ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с тях с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставените услуги.

Настоящият Доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., Обн. - ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г.; посл. изм. и доп. ДВ. бр.90 от 29.10.2021г.

04.03.2022г.  
Гр.Несебър

Изготвил:.....  
н-к отдел ЦАИС

