



# **О Б Щ И Н А К Р И Ч И М**

4220 гр. Кричим, пл. „Обединение” № 3,  
тел. 03145/22-50, факс 03145/23-51  
e-mail: [kmet\\_krichim@abv.bg](mailto:kmet_krichim@abv.bg)

## **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите**

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Една от целите на Общинска администрация Кричим за 2021 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги.

Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потенциалните потребители за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Кричим е организирано чрез Центъра за административно обслужване на гражданите на принципа “едно гише“, което се намира на първия етаж на сградата на общината и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления 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.

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

Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенски кутия за предложения и сигнали - за 2021 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп както в Деловодството на Общинска администрация-Кричим, така и пред информационното табло на обособено специално за това място;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в запечатана за целта кутия. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 10 /десет/ въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори 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, а именно:

- установяване честотата на посещение;
- ниво на изчерпателност на получената информация;
- мнение за професионалната подготовка на служителите;
- ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвянето на документи;
- впечатление за отношението на служителите към потребителите на услуги;
- получаване на обобщена оценка за това, от къде най-добре се получава информация;

Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Кричим. Стремешът е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това:

- до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента;
- какво е тяхното мнения и препоръки за посоката, в която трябва да работи администрацията на община Кричим за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

Анализът на данните обхваща периода от м. януари 2021г. до м. декември 2021 г.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо тридесет и пет потребители на услуги.

На Първи въпрос: Лесно ли намерихте информацията за интересуващата Ви административна услуга?

- ДА – 25 отговора
- По-скоро да – 10 отговора
- Не мога да преценя – 0 отговора
- По-скоро не – 0 отговора
- НЕ – 0 отговора

Втори въпрос: Информацията за интересуващата Ви административна услуга беше ли пълна, изчерпателна и разбираема?

- ДА - 30 отговора
- По-скоро да – 5 отговора
- Не мога да преценя – 0 отговора
- По-скоро не - 0 отговора

Трети въпрос: Кой канал за получаване на информация за интересуващата Ви административна услуга използвахте? (Можете да посочите повече от един отговор)

- Телефон – 6 отговора
- Интернет страницата на община Кричим – 10 отговора
- Консултация на място в Центъра за административно обслужване -19 отговора
- Запитване по електронен път – 0 отговора
- Писмено запитване на хартиен носител – 0 отговора

Четвърти въпрос: Според Вас знанията и компетентността на обслужилия Ви служител на необходимото ниво ли са?

- ДА - 32 отговора
- По-скоро да – 3 отговора
- Не мога да преценя - 0 отговора
- По-скоро не - 0 отговора
- НЕ - 0 отговора

Пети въпрос: Ако въпросът не е бил от компетентностите на служителите в

Центъра за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответния експерт в Община Кричим?

- ДА – 35 отговора
- НЕ – 0 отговора

Шести въпрос: Отношението на обслужилия Ви служител учтиво и любезно ли беше?

- ДА – 34 отговора
- По-скоро да - 0 отговора
- Не мога да преценя – 1 отговор
- По-скоро не - 0 отговора
- НЕ - 0 отговора

Седми въпрос: Каква е Вашата обща оценка на предоставеното Ви административно обслужване?

- Отлично- 16 отговора
  - Много добро – 11 отговора
  - Добро - 6 отговора
  - Незадоволително - 0 отговора
  - Лошо - 0 отговора
- 2 (двама) от потребителите не са дали отговор.

Осми въпрос: Удобно ли Ви е определеното работно време за прием в Центъра за административно обслужване?

- ДА – 31 отговора
- НЕ – 1 отговор
- Не мога да преценя - 3 отговора

Девети въпрос: Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?

- ДА – 34 отговора
- НЕ – 1 отговор

Десети въпрос: .Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

- ДА – 33 отговора
  - НЕ
- 2 (двама) от потребителите не са дали отговор.

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени административни услуги,

удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2021 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Кричим. В администрацията 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, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

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.

И през следващата година Общинска администрация – Кричим ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

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