



**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА**  
**АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2021 ГОДИНА**

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Борован, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

С измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги ръководството на Община Борован си поставя следните цели:

- Да предоставя еднакъв достъп до услуги, информация и равнопоставеност на клиентите.
- Обслужването на клиентите да се извършва от компетентни, отзивчиви, почтени и отговорни служители;
- Да не се изискват от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от община Борован, като първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- Облекчаване на процедурите и предоставяне на възможности на клиентите за избор на различни канали и възможности за административно обслужване;
- Да се предоставят усъвършенствани и вътрешно интегрирани административни услуги и да се работи съвместно с други институции за осъществяване на комплексно административно обслужване;
- Да се прилагат мерки за противодействие на възможностите за корупция;
- Да се насърчават клиентите да изразяват мнение за предоставяните от общината услуги.

По реда на чл. 2 ал. 3 от Наредбата за административно обслужване, общинска администрация Борован периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, анализира и предприема действия за подобряване процесите за качествено административно обслужване.

**I.Обща информация относно Административното обслужване в Община Борован** Административното обслужване в Общинска администрация - Борован е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: с.Борован, ул. „Иван Вазов” № 1, разположен на първия етаж в сградата на Община Борован. Приемът на документи се осъществява 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.

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

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

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

Основен механизъм за получаване на обратна връзка и част от системата за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Бяла Слатина е анкетната карта.

Анкетната карта е инструмент, който представлява 10 въпроса, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока. Анкетната карта в хартиен вид е достъпна за граждани в Центъра за обслужване на граждани, а в електронен на официалният сайт на общината: [www.borovan.bg](http://www.borovan.bg). В края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в община Борован. Анкетната карта е анонимна.

### **1. Анкетно проучване за административното обслужване в община Борован.**

- **Цел на изследването** - да бъде установена удовлетвореността на потребителите на услуги, консултации и въпроси от качеството на предоставянето им от страна на служителите на общинска администрация Борован..
- **Предмет на изследването** - оценка за работата и отношението на служителите от Центъра за административно обслужване към потребителите на услуги.
- **Метод** за набиране на информация - анкетна карта.
- **Формиране на извадката** - случаен подбор сред граждани и представители на юридически лица, ползващи услуги в Центъра за административно обслужване на община Борован.

През 2021 година в общината са обработени над 5 845 преписки като голяма част от тях са административни услуги на гражданите и бизнеса. Обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация, относно административното обслужване, беше измерено чрез анкетна карта, която включва различни въпроси, свързани с това, до колко потребителите на услуги, са удовлетворени от извършваните услуги в общината.

След извършен преглед на попълнените през 2021 г. анкетни карти, можем да отчетем следния резултат: общ брой попълнени анкетни карти – 17, от които на

хартиен носител – 17 бр., онлайн – 0 бр.

Резултатите от проучването показваха, че 47 % от анкетираните лица оценяват качеството на административното обслужване като „много добро“, 47% оценяват качеството на административното обслужване като „ по-скоро добро“ , а 6% посочват , че „има известни проблеми“

От услугите, предлагани от Дирекция „ Финансово- счетоводни и правни дейности, административно обслужване" са се възползвали най-голям брой от участващите в проучването – 52,9 %, следвани от дирекция „Местни данъци и такси“ – съответно 29,4 %.

На въпрос свързан с начина на предоставяне на административната услуга анкетираните дават следните отговори:

Лично от звеното за административно обслужване – 88,2 %;

Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес – 11,8%

Относно компетентността на служителите над 94,1 % от анкетираните са дали положителен отговор.

На въпрос свързан с препоръки за подобряване на административното обслужване, най-голяма част от анкетираните – 16 са отговорили, че нямат такива, 1 от анкетираните е посочил, че не винаги се отговаря на телефоните.

Резултатите от измерването показваха добра оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване, а и са в помощ на ръководството за предприемане на действия по отношение на коригиране и подобряване на изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

## **2. Провеждане на консултации със служители.**

През 2021 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на общината, на които са обсъждани осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

## **3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.**

През 2021 г., поради разпространенията се пандемия от Covid-19 и обявената епидемична обстановка в страната, не са извършвани проверки по метода „таен клиент“.

## **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги. В общината са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите, които освен че оценяват нивото на обслужване, дават своите конструктивни предложения и препоръки за развитие, оптимизиране и усъвършенстване на предоставяните услуги.

В Общинска администрация –Борован се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

1.пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали срещу

- корупция или предложения в ЦАО ;
2. попълване на Анкетна карта в ЦАО;
  3. осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите;
  4. осигуряване на приемно време на граждани и организации.

За отчетния период по всички канали не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.

#### **5. Медийни публикации**

През 2021 г. община Борован са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване. Медийният анализ на публикациите за общината предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с общината.

#### **6. Приемно време на кмета на общината**

През 2021 г. в условията на Ковид-19, приемът на граждани от кмета на общината бе преустановен, с цел осигуряване на безопасна среда и опазване здравето и на двете страни, като гражданите имаха възможност да използват алтернативни начини за комуникация с ръководството. За изминалия период не са отправени похвали или оплаквания, относно административното обслужване.

**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. 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 – Борован . Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване. И през следващата година ще се продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да се обсъждат техните предложения с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.