

**ДОКЛАД**  
**за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2022 г.**

Настоящият доклад е изготвен на 21.02.2023 г. и публикуван на интернет страницата на община Сунгурларе в изпълнение на нормативните разпоредби на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл.33 от Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Сунгурларе.

Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в община Сунгурларе. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в общината, като основна цел е 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, обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги.

Място на провеждане – сграда на община Сунгурларе, Център за административно обслужване /ЦАО-фронт офис/, находящ се в гр. Сунгурларе, ул. „Г.Димитров“№10.

Вътрешни средства за обратна връзка:

- кутия за подаване на мнения, предложения, информация, похвали, оплаквания, жалби, за сигнали, находящи се ЦАО на община Сунгурларе;
- попълване на анкетна карта в ЦАО на община Сунгурларе;
- приемно време на кмета и заместник-кметовете на община Сунгурларе;
- анализ на информацията и консултации от служителите - заинтересованите страни.

Средства за обратна връзка:

- 1.Форма за подаване на сигнали и/или нередности в интернет страницата на общината, секция „Обратна връзка“ или „Контакти“ на адрес: <https://www.karnobat-ob.bg/section-139-content.html>.
  - 2.Електронна поща: [kmetsungurlare@abv.bg](mailto:kmetsungurlare@abv.bg) ; [mariana\\_petkova76@abv.bg](mailto:mariana_petkova76@abv.bg)
  - 3.Електронна форма на Анкетна карта - секция „Електронни услуги”
- Телефон: 05571/5012
- 4.Страница на общината в социалните мрежи.
  - 5.Извършване на наблюдение по метода „таен клиент”.

**Целева група:** Потребителите на административни услуги от община Сунгурларе.

**Период:** 01.01.2022г. - 31.12.2022 г.

**Брой предоставени административни услуги:** За отчетния период община Сунгурларе е предоставила на граждани и бизнес общо 4223 бр. админ.услуги от които по електронен път/ел.форма за подаване на заявление 14 бр.

За посочения период е извършено проучване , чрез попълване на анкетни карти, от физически лица. Регистрираните анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги са анонимни ,като за посочения период 01.01.2022г. - 31.12.2022 г. са 10броя. Гражданите заявяват различни по характер административни услуги и е налице удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите.

През 2022г. не са постъпили искания, молби и жалби, свързани с организацията на административното обслужване и качеството на предоставяните услуги.

**Наблюдения извършени по метода „таен клиент“** през 2022 г. се прилага периодично по телефона за проследяване предоставянето на административни услуги в община Сунгурларе.

### **Изводи , които могат да бъдат направени:**

- малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.
- потребителите ползват основно анкетни карти като средство за обратна връзка, въпреки че съществува възможност за ползване и на останалите средства за обратна връзка.
- анкетните карти са попълнени само от физически лица, без представители на юридически лица и институции.
- не е налице интерес от страна на потребителите към електронните услуги, като с това продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.
- резултатите от проучването показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност по административно обслужване в община Сунгурларе, за качеството на обслужването, компетентността, ефективността и работата на служителите.

През следващия отчетен период 2023г. община Сунгурларе ще продължи да подобрява нивото на административно обслужване , чрез мнението на потребителите и техните предложения.

