

УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. ДИМИТЪР ГАВАЗОВ

КМЕТ НА ОБЩИНА СУНГУРЛАРЕ

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2025 Г.**

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Административното обслужване в Община Сунгурларе се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. При работа с клиенти служителите от звената за административно обслужване спазват нормативните и вътрешните стандарти на обслужване, въведени в Община Сунгурларе с Хартата на клиента, Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Сунгурларе и Вътрешни правила за работа в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

Административното обслужване в Общинска администрация Сунгурларе е организирано, чрез Центъра за административно обслужване на гражданите/Фронт офис, който е разположен на партерния етаж в сградата на общината и е лесно достъпен за посетителите.

Работното време на звеното за Административно обслужване е от 08.00 до 17.00 часа, с обедна почивка от 12:00 до 13:00 часа. В случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване, Община Сунгурларе проучва и измерва удовлетвореността на потребителите и в резултат на получената, анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

За отчетния период от 1 януари 2025 г. до 31 декември 2025 г. в Центъра за административно обслужване са попълнени общо 27/двадесет и седем/ анкетните карти, които съдържат десет въпроса, от които лицата са ползвали основно услуги, касаещи гражданско състояние, екология и устройство на територията.

Анкетните карти са напълно анонимни, въпросите са формулирани кратко и ясно, както и възможните отговори в нея.

След извършения анализ, резултатите са следните:

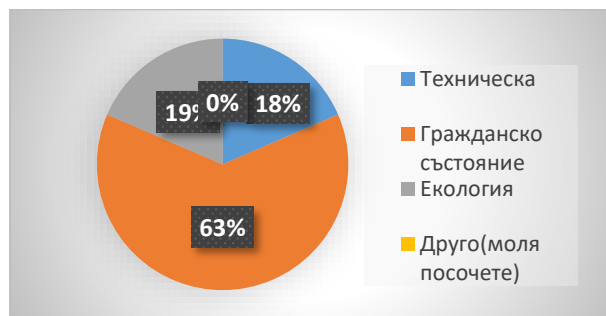
Въпрос 1: Колко пъти посетихте Общинска администрация Сунгурларе през последния месец?

- Нито веднъж - 0 бр.
- 1-3 - 14 бр.
- 4-6 - 9 бр.
- Повече - 4 бр.



Въпрос 2: Каква административна услуга използвахте?

- Техническа - 5 бр.
- Гражданско състояние - 17 бр.
- Екология - 5 бр.
- Друго (моля посочете) - 0 бр.



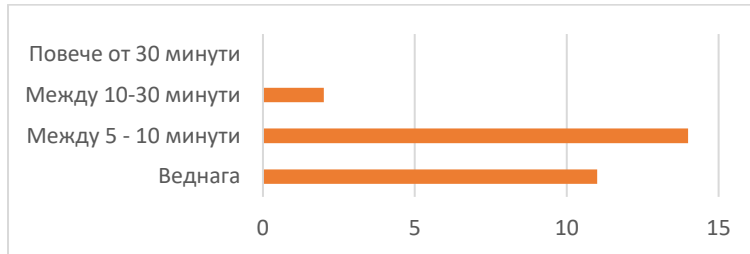
Въпрос 3: По какъв начин получихте информация за предоставяните услуги (необходими документи, срокове, цени)?

- чрез обслужващите служители/лично/ - 27бр.
- чрез интернет сайта - 0 бр.
- по друг начин (моля посочете) - 0 бр.



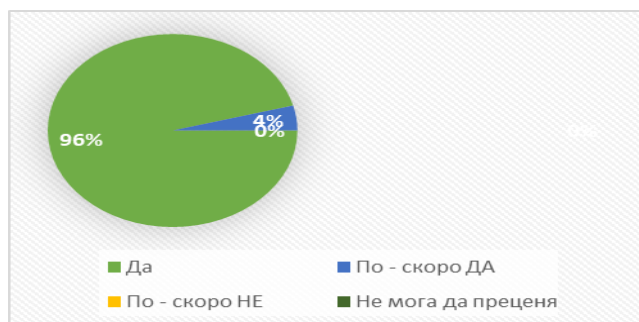
Въпрос 4: Колко време Ви отне да заявите исканата услуга ?

- Веднага - 11 бр.
- Между 5 и 10 минути - 14 бр.
- Между 10 и 30 минути - 2 бр.
- Повече от 30 минути - 0 бр.



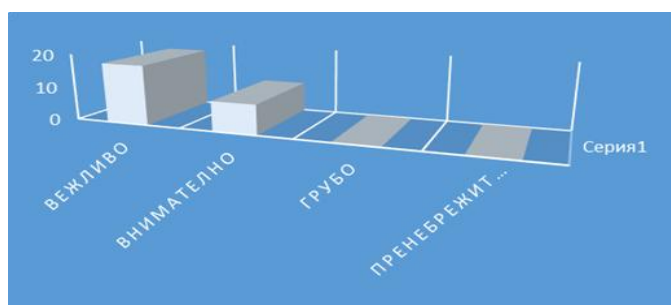
Въпрос 5: Помогнаха ли Ви служителите при подаването на документите?

- Да - 26 бр.
- По-скоро ДА - 1 бр.
- По-скоро НЕ - 0 бр.
- Не - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.



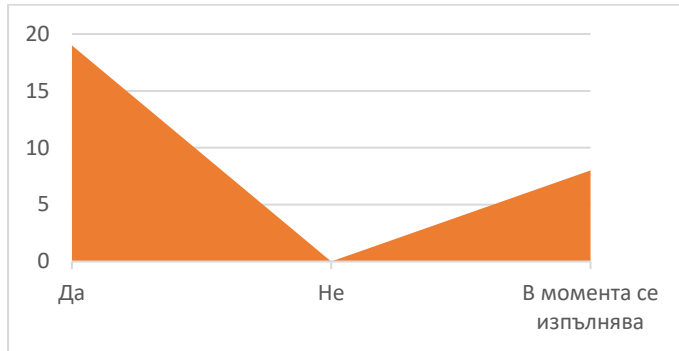
Въпрос 6: Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват ?

- Вежливо - 18 бр.
- Внимателно - 9 бр.
- Грубо - 0 бр.
- Пренебрежително - 0 бр.



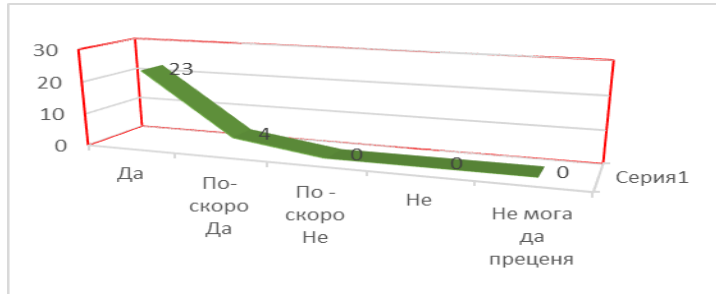
Въпрос 7: Получихте ли необходимата Ви услуга?

- Да - 19 бр.
- Не - 0 бр.
- В момента се изпълнява - 8 бр.



Въпрос 8: Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

- Да - 23 бр.
- По-скоро ДА - 4 бр.
- По-скоро НЕ - 0 бр.
- НЕ - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

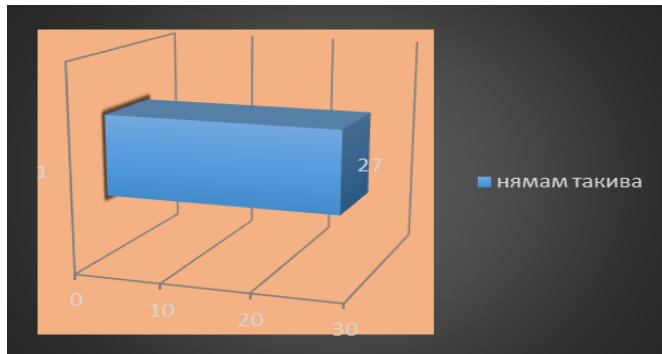


Въпрос 9: Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

- Да - 15 бр.
- По-скоро ДА - 4 бр.
- По-скоро НЕ - 5 бр.
- НЕ - 1 бр.
- Не мога да преценя - 2 бр.



Въпрос 10: Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Сунгурларе? - 27 бр. нямам такива



В голяма степен отговорите от анкетните карти сочат удовлетвореност от страна на потребителите от предоставените административни услуги и информация, както и по отношение на компетентността на служителите.

Мнението на анкетирания по отношението на работата на служителите в администрацията е позитивно, като преобладаващата част от анкетирания са получили необходимото съдействие за бързото разрешаване на проблема им.

Наблюденията по метода „таен клиент“ през 2025 г. се прилагат периодично по телефона за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги и не са констатирани пропуски.

Усъвършенства се и все по активно работи Системата за сигурно електронно връчване между различните административни структури. Все повече нараства и документооборота от граждани и институции, които заявяват електронни административни услуги, чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

През 2025 г. са провеждани консултации и срещи между ръководството и служителите отговорни за административното обслужване. Консултациите имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка, както за нивото на предоставяните административни услуги, така и за актуалните въпроси вълнуващи потребителите. Обсъдени са проблемите, дадени са съвети и препоръки за отстраняване на констатирания пропуски и др.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Административното обслужване е ключов показател за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите за добро управление. На базата на получената информация са формулирани постиженията и проблемите, които дават насока за бъдещата работа на ръководството и администрацията в Община Сунгурларе за подобряване на административното обслужване според високите стандарти.

Община Сунгурларе ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на услугите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.