ОБЩИНА ТЕРВЕЛ
Тервел - 9450, ул. "Св.Св. Кирил и Методий"№ 8; Номератор: 05751/20 70, 20 75; факс: 23 91; e-mail:tervel2000@yahoo.com

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ТЕРВЕЛ за 2024 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Тервел, за периода 1 януари - 31 декември 2024 г.

Административното обслужване в Общинска администрация - Тервел е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Тервел, ул. „Св. Св. Кирил и Методий" № 8, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 37 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Тервел, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за мнения, сигнали за корупция в Общинска администрация - Тервел;

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Тервел - физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Тервел /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

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.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от шест затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Тервел. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2024 г. до 23.12.2024 г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 18 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Тервел се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос №1

В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга? *ДА - 18* *НЕ - 0*

Въпрос №2

Служителите бяха ли компетентни? *ДА - 17* *НЕ-1*

Въпрос №3

Доволни ли сте от достъпа до услугата? *ДА- 17* *НЕ-1*

Въпрос №4

Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване? *ДА- 18* *НЕ-0*

Въпрос №5

Цената на услугата достъпна ли е за Вас? *ДА-15* *НЕ-3*

Въпрос №6

Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация? *ДА-16* *НЕ-2*

Въпрос №7

Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или неодобрявате?
По този въпрос се наблюдават мнения за добре организирано, точно, навременно и компетентно обслужване, от любезни и отзивчиви служители!

Въпрос №8

Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?
По отношение на препоръките, няма отправени такива.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Тервел е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за

изпълнението им. През 2024 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Тервел.

VIII. ИЗВОДИ.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Тервел.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

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

ЗЗЛД

Изготвил:
Драгомир Димитров
Секретар на Община Тервел

21.03.2025 г