



---

---

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в община Девня през 2022 година

В изпълнение на 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) за периода 1 януари - 30 декември 2022 г.

Административното обслужване в Общинска администрация - Девня е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Девня, бул.„Съединение” № 78, разположен на партерния 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. ЦЕЛ**

Да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги, което е на доброволен принцип на участие.

Измерването на удовлетвореността на гражданите се ръководи от стремежа за подобряване достъпа до административни услуги, улесняване на гражданите и юридическите лица, подобряване на качеството, консултативните процеси и надеждна обратна връзка с клиентите.

#### **II. СРЕДСТВА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА**

1. Кутия за подаване на мнения, предложения, сигнали и препоръки, находяща се в ЦАО;
2. Анкетна карта за обратна връзка, която се намира в ЦАО;
3. Приемно време на Кмета на общината, заместник кмета и главния архитект, което е оповестено публично;
4. Електронна поща на община Девня на адрес: [kmet@devnia.bg](mailto:kmet@devnia.bg)
5. Онлайн форма за контакт с гражданите на интернет страницата на общината на адрес: [www.devnya.bg](http://www.devnya.bg).
6. На телефонна централа – 0519/47011.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията предвидени в Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с ПМС № 246/ 10.04.2020 година.

### 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 в свободен текст да бъдат посочени препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Девня. 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 01.01.2022 г. до 30.12.2022 г.

### V. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

В проучването са участвали 9 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация - Девня.

#### Въпрос №1

*В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?*

ДА - 9      НЕ - 0

#### Въпрос №2

*Служителите бяха ли компетентни?*

ДА - 9      НЕ - 0

#### Въпрос №3

*Доволни ли сте от достъпа до услугата?*

ДА - 9      НЕ - 0

#### Въпрос №4

*Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?*

ДА - 9      НЕ - 0

#### Въпрос №5

*Цената на услугата достъпна ли е за Вас?*

ДА - 9      НЕ - 0

#### Въпрос №6

*Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация?*

ДА - 6      НЕ - 3

#### Въпрос №7

*Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или неodobрявате?*  
Няма изразено мнение.

#### Въпрос №8

*Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?*

Няма препоръки.

## **VI. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Девня е ефективна при предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. Запазва се тенденцията много малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Общинска администрация - Девня.

В кутията за сигнали и на електронният адрес не са получавани сигнали, оплаквания и предложения, касаещи административното обслужване.

## **VII. 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 Девня.

Не са регистрирани случаи на неспазване на сроковете за административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

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

Въпреки положителните резултати са предприети действия за по-активно участие на потребителите на услуги в изразяване на мнение, чрез попълване на анкети относно административното обслужване.

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

Изготвил:  
  
Елка Драгулева, секретар