



ОБЩИНА ГУРКОВО

гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. "Княз Ал. Батенберг"3
тел.: КМЕТ – 04331/ 2260, obshtina@gurkovo.bg, <http://www.gurkovo.bg>

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2024 ГОДИНА

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Гурково.

Административното обслужване на физически и юридически лица в Община Гурково през 2024 година се осъществява при стриктно спазване на принципите, заложи в Административно-процесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Наредбата за административния регистър, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Хартата на клиента, както и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Гурково и Вътрешните правила за работа в Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС).

Административното обслужване се извършва при спазване на утвърдените стандарти за качество на предоставяните административни услуги.

Административното обслужване в Общинска администрация Гурково е организирано чрез Центъра за административно обслужване на гражданите, разположен на първия етаж на сградата на Общината, който е лесно достъпен за посетителите. Обслужването на гражданите и представителите на бизнеса се осъществява без прекъсване чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали.

Работното време за прием на граждани е от 08:00 ч. до 17:00 ч., като в случаите, когато в края на обявеното работно време има потребители на административни услуги, обслужването продължава до приключване на всички започнати процедури.

В изпълнение изискванията на Наредбата за административното обслужване и с цел осигуряване на обратна връзка с потребителите, през 2024 г. в Община Гурково беше проведена анкета за оценка качеството на административното обслужване. Анкетните карти бяха предоставени на хартиен носител в Центъра за административно обслужване при Общинска администрация – Гурково.

Целта на анкетното проучване е да се изследва и обобщи степента на удовлетвореност на гражданите и бизнеса от качеството, бързината и коректността при предоставянето на административни услуги.

През отчетния период са попълнени общо **6 броя анкетни карти**, които не могат да се считат за представителна извадка, но дават ориентировъчна информация за нагласите на потребителите.

Резултатите от изследването показват **80 % обща удовлетвореност** от административното обслужване. Мнението на анкетираните относно работата на служителите е положително, като **95 %** от анкетираните са заявили, че са получили необходимото съдействие за бързо и ефективно решаване на поставения от тях въпрос.

По-голямата част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на административни услуги е бързо и коректно. **43 %** са посочили, че са били обслужени в рамките на до 5 минути, **50 %** – до 10 минути, а останалите са отбелязали време за обслужване над 15 минути.

Оценката за качеството на административното обслужване като цяло е положителна – **80 %** от анкетираните са оценили обслужването като „отлично“, а **20 %** – като „добро“. Няма получени отрицателни оценки.

По отношение на работното време на Центъра за административно обслужване, почти всички анкетирани са посочили, че то е удобно и съобразено с техните възможности.

През последните години се прилагат последователни мерки за модернизирание и трансформация на модела на административното обслужване. С промените в Наредбата за административното обслужване са въведени нови стандарти, насочени към повишаване качеството на услугите и по-добро съобразяване с потребителските нужди.

Общинска администрация Гурково прилага всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти, въведени с Наредбата.

Резултатите от проведената анкета показват, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване, като са получили исканите услуги с минимална загуба на време. Не е регистриран нито един случай, при който потребител да не е успял да получи съдействие от компетентен служител.

Продължава усъвършенстването и активното използване на Системата за електронен обмен на съобщения между административните структури. Наблюдава се и нарастване на документооборота от граждани и институции, които заявяват електронни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

Добри практики и насоки за подобрене

През отчетния период в Община Гурково са утвърдени добри практики, насочени към осигуряване на бързо, достъпно и качествено административно обслужване. Като положителна практика се откроява непрекъснатото обслужване на гражданите в рамките на работното време, компетентното съдействие от страна на служителите и спазването на нормативно определените срокове.

Осигуряването на възможности за обратна връзка чрез анкети и други комуникационни канали допринася за по-добро отчитане на потребителските нагласи и очаквания.

Получената информация се използва за подобряване организацията и качеството на административното обслужване.

Като насоки за бъдещо развитие могат да се посочат разширяване използването на електронни административни услуги, повишаване информираността на гражданите относно електронните канали за обслужване и продължаване на дейностите за повишаване квалификацията на служителите с оглед ориентирано към потребителите обслужване.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От изложената информация може да се направи извод, че през 2024 г. преобладават положителните мнения и оценки за качеството на административното обслужване в Центъра за административно обслужване на Община Гурково.

Общинска администрация Гурково се ръководи от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, както и от стремежа за постоянно повишаване качеството на административните услуги.

На базата на получената обратна връзка са очертани основните постижения и насоки за бъдеща работа, които ще подпомогнат ръководството и администрацията на Община Гурково в процеса на усъвършенстване на административното обслужване съгласно действащите стандарти.

Административното обслужване е ключов показател за ефективното функциониране на администрацията и за прилагането на принципите на доброто управление. Община Гурково ще продължи да работи за поддържане и развитие на добрите практики, както и за оптимизиране на административните услуги в полза на гражданите и бизнеса.

Утвърдил: /п/

КЪНЧО ПАПАЗОВ

Кмет на Община Гурково

28.03.2025 г.