



ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

АДРЕС: УЛИЦА "БРАТЯ МИЛАДИНОВИ" – ЮГ № 50
ТЕЛ.: 0336/62201, 62139 ; ФАКС: 0336/62872

E-mail: obaparv@parvomai.bg
<https://www.parvomai.bg>

Утвърдил:/П/.....

НИКОЛАЙ МИТКОВ

Кмет на община Първомай

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРИ ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

ПРЕЗ 2021 г.

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Една от целите на Общинска администрация Първомай за 2021 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Административното обслужване в Общинска администрация Първомай е организирано чрез Центъра за административно обслужване на гражданите на принципа „едно гише“, което се намира на първия етаж на сградата на общината и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване. Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Първомай се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация - Първомай са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги. Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенски кутия за предложения и сигнали - за 2021 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;

2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп както в Деловодството на Общинска администрация Първомай, така и пред информационното табло на обособено специално за това място;

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване. Анкетната карта съдържа 7 /седем/ въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно:

- установяване честотата на посещение;
- ниво на изчерпателност на получената информация;
- мнение за професионалната подготовка на служителите;
- ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвянето на документи;
- впечатление за отношението на служителите към потребителите на услуги;
- получаване на обобщена оценка за това, от къде най-добре се получава информация;

Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Първомай. Стремешът е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това: – до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента; – какво е тяхното мнение и препоръки за посоката, в която трябва да работи администрацията на община Първомай за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги. Анализът на данните обхваща периода от м. януари 2021г. до м. декември 2021 г.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни и технически услуги изразиха общо десет потребители на услуги.

От постъпилите анкетни карти може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени административни услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават препоръки за обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2021 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Първомай. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно

обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути. Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато се обновява с актуална информация. И през следващата година Общинска администрация – Първомай ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им.