



# ОБЩИНА ПЪРВОМАЙ

## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

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

E-mail: [obaparv@parvomai.bg](mailto: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 2022 г.

Административното обслужване в Община Първомай се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на чл. 24 ал. 8 от Наредбата за административното обслужване /изм. ДВ. Бр. 47 от 24.06.2022г./ се изготвя настоящият доклад, с оглед даване публичност на информацията, получена от обратната връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност, като е осигурена и възможност за изпращане на мнения, предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Първомай чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината на адрес: <https://www.parvomai.bg/>.

Удовлетвореността на потребителите на услуги в Община Първомай се измерва основно от:

- Анкетни проучвания, чрез изготвени от Общинска администрация – Първомай бланки, достъпни в ЦАО, пред информационното табло в сградата на общината.;
- Наблюдения по метода таен клиент, където се наблюдава спазването на нормативните изисквания, вътрешните правила, работното време, отношението към потребителите, информацията и наличността на готови образци и протоколи за устно заявяване, комплексното обслужване, пътищата за заявяване и доставяне, резултата от услугата, намаляване административната тежест, достатъчност на информацията и др.
- Анализирани жалбите и сигналите на гражданите;
- Проучване на мненията на потребителите чрез „Формата за контакт“ на електронната страница;
- Набиране на информация чрез приемните дни на кмет, заместник-кмет и секретаря на общината;
- Набиране на информация през самите служители.

Целта, която си поставяме като общинска администрация е:

- да подобряваме непрекъснато достъпа до административните услуги по всички възможни канали, да повишаваме качеството им и съкращаваме сроковете;
- да улесняваме гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете услуги, образците заявления, изискуемите документи, цените и начините на заплащане;
- услугите да са максимално близко да хората;
- възможно най-добра обратна връзка за отстраняване на пропуските;

Потребителите на административни услуги в Община Първомай имат възможност по всяко време да изразят мнението си чрез попълване на анкетни карти и поставянето им в предназначената за това кутия в сградата на общинската администрация на ул. Братя Миладинови-юг № 50.

Всички потребители имат възможност да направят препоръки, предложения или изразят мнения по различни канали на достъп, като:

- изпратят имейл на адрес: [delo\\_parv@b-trust.org](mailto:delo_parv@b-trust.org);
- попълнят контактната форма на сайта на общината на адрес: <https://www.parvomai.bg/>;
- като изразят мнението си и пуснат анкетна карта, намираща се в специалната кутия в ЦАО;
- като изпратят мнението си на адрес: 4270 Първомай, ул. Братя Миладинови-юг № 50
- като се обаждат на тел. 0336 6 22 01.

През 2022 година бяха актуализирани Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване, съгласно новата Наредба за административното обслужване и въвеждането на стандарти.

Гражданите ползватели услугите на Община Първомай не изразяват активно мнението си, дори след изрична подкана, което затруднява процеса на измерване на удовлетвореността. Предоставяме електронно над 100 услуги и сме сред първите общини на портала на ДАЕУ. Осигурили сме всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно. Центърът за административно обслужване е с непрекъсваем режим на работа и има готовност да продължи обслужването при наличие на потребители.

Спазването на сроковете се контролира чрез единната деловодна система „Е-Община” на Общинска администрация - Първомай - системата за приемане, обработка, обобщение и отговор на жалби, сигнали, мнения и предложения на граждани.

Затвърди се необходимостта от промяна в модела на работата по отношение на предоставянето на услуги в електронна среда, особено във връзка с опазването на здравето и безопасността на населението. Въпреки добрите практики и подходи все още голяма част от гражданите не се възползват от дистанционната комуникация с администрацията, а предпочитат

прекия контакт със служителите и посещение на място, вследствие на което са реализирани над 12000 административни услуги.

Допитването е проведено за периода от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

Попълнени са анонимни Анкети, когато анкетираният ползва услугите на общинската администрация.

Попълнени са общо 25 броя анкетни карти.

Резултатът от изследването показва 90 % удовлетвореност.

От участниците в анкетата голяма част са посочили, че лесно са намерили интересуващата ги информация за дадена административна услуга, която е била пълна и изчерпателна, лесно са намерили информация за нея.

Мнението на анкетираните по отношение на работата и отношението на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им, а на малка част се е наложило да бъдат препратени към друг служител, от чиято компетентност е бил въпросът.

По-голяма част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като повечето са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 до 10 минути. Останалите анкетираните са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или приблизително 80 % от анкетираните са отговорили, че обслужването ги удовлетворява в някаква степен.

Много малко от гражданите са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета на община Първомай чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината.

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

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време.

Налице е постоянен стремеж към подобрене на всички аспекти на дейностите и процесите, свързани с предоставянето на административни услуги.