



# 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 2025 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.;
- Чрез събраната обратна връзка от потребители на услугите на община Първомай през устройствата, поставени на следните локации: входовете 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.
- Анализирание жалбите и сигналите на гражданите;
- Проучване мнението на потребителите чрез „Формата за контакт“ на електронната страница;
- Набиране 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. , като и чрез обратна връзка през QR код, поставен на определени места в сградата на общинска администрация Първомай.

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

- изпратят имейл на адрес: [delovodstvo@parvomai.bg](mailto:delovodstvo@parvomai.bg) ;
- 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 сканират QR кода поставен на определени достъпни места на сградата на общината и попълнят приложената анкета;
- като изпратят мнението си на адрес: 4270 Първомай, ул. Братя Миладинови-юг № 50;
- като се обаждат на тел. 0336 6 22 01.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета). Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Анкетна карта и пускането и в нарочно определена и обозначена за това кутия.

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 малко над 13 500 административни услуги.

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

Допитването е проведено за периода от 1 януари 2025 г. до 31 декември 2025 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 общо 12 броя анкетни карти.

Резултатът от изследването показва над 80% удовлетвореност.

От участниците в анкетата голяма част са посочили, че ползват услугите на общината повече от 5 пъти и лесно са намерили интересуващата ги информация за дадена административна услуга, която е била пълна и изчерпателна, лесно са намерили информация за нея. ¼ от тях са се затруднили в намирането на необходимата им информация , но все пак са я получили.

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 и само един е получил нужната информация за повече от 20 мин.

Мнението на анкетираните по отношение на работата и получената нужна информация е положителна в по-голямата си част. Както и отношението на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или приблизително 90% от анкетираните са отговорили, че обслужването ги удовлетворява напълно, но биха желали услугите да се предоставят в по-добра и обновена обстановка.

Голяма част 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, а също така и от новата възможност да дадат своето мнение за работата на общинска администрация и чрез анкетирането през QR код.

Резултатите от анкетирането през QR код, са идентични като показатели с хартиените анкети.

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

Препоръките са за подобряване на обстановката , в която се предоставят услугите и предоставяне на повече он-лайн възможности за комуникиране със администрацията.

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.