



## **ОБЩИНА БОЛЯРОВО, ОБЛАСТ ЯМБОЛ**

гр. Болярово, област Ямбол, п.к.8720, ул. "Димитър Благоев" № 7  
Кмет тел.: 04741 / 69-01, 69-02; факс: 04741 / 69-00  
Email: [obstina@bolyarovo.bg](mailto:obstina@bolyarovo.bg)

### **ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БОЛЯРОВО ПРЕЗ 2022 ГОДИНА**

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване организациите, предоставящи административни услуги, са длъжни да осигуряват 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 основании чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване за периода 01.01.2022 – 31.12.2022 г.

Административното обслужване в Общинска администрация Болярово е организирано на принципа „едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване /ЦАО/ с адрес гр. Болярово, ул. „Димитър Благоев“ № 7, разположен на първия етаж в сградата на общината с изградена рампа за граждани със затруднение в придвижването. Обслужването на потребителите на административни услуги, се осъществява без прекъсване от 08:00 до 17:00 часа всеки работен ден.

#### **I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ**

Целта на проведената анкета е, да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги

Каналите за обратна връзка с гражданите в община Болярово са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Болярово;
- Кутия за сигнали, мнения, предложения;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на общината на електронен адрес: <https://bolyarovo.bg/>

#### **II. НАСОЧЕНОСТ**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Болярово – физически, юридически лица, институции. Провеждат се на доброволен принцип за участие чрез попълване на анкетна карта.

Анкетните карти за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Болярово се разпространяват на хартиен носител в ЦАО, както електронно - на сайта на общината и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите се предоставят на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

### **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. Тя 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 10 затворени въпроса с отговор „ДА“ и „НЕ“ и 2 отворени въпроса, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а в края на всяка карта е предоставена възможност за вписване на свободен текст на препоръки. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид е достъпна за всички потребители в ЦАО, а електронно - на сайта на община Болярово.

### **IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ**

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода 01.01.2022 – 31.12.2022 г.

### **V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИТЕ ЛИЦА**

Участвали са 13 лица, потребители на административни услуги, в т. ч. 8 физически лица, 1 в институция и 4 юридически лица. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Болярово, се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

### **VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ**

Отговорите в някои от въпросите от анкетите са непълни.

#### **Въпрос № 1**

*Приемлив ли е периодът, за който ще бъде извършена услугата?*

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 2**

*Беше ли ви предоставена услугата по справедлив и компетентен начин?*

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 3**

*При възникване на въпрос или неяснота, беше ли разяснено какво да правите?*

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 4**

*Беше услугата предоставена без грешка?*

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 5**

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

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 6**

*Писмената и устната реч беше ли разбираема за Вас /например без сложни думи и термини/?*

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 7**

*Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?*

ДА – 13      НЕ – 0

#### **Въпрос № 8**

*Възползвате ли се от електронните услуги на общината?*

ДА – 9      НЕ – 4

### **Въпрос № 9**

*Смятате ли, че в общинска администрация, съществува корупция?*

ДА – 0            НЕ – 13

### **Въпрос № 10**

*Достатъчно бързо и компетентно ли бяхте обслужен/а?*

ДА – 13            НЕ – 0

*Има ли нещо в работата на държавната администрация, което ви допада или не одобрявате и кое е то?*

Без отговор: 10            С отговор НЕ – 1

С отговор: не ми допада различното работно време в различните администрации – 1

С отговор: нямам забележки към местната администрация - 1

*Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отпратили?*

Без отговор: 10            С отговор НЕ – 1

С отговор: да се стремят към още по-добро обслужване – 1

С отговор: Нямам забележки конкретно към местната администрация, а като цяло за държавната – по-любезно отношение – 1

## **VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че община Болярово е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 г. се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез попълване дори и на анонимна анкетна карта за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Болярово.

За периода не са получавани сигнали, похвали, предложения за административното обслужване.

## **VIII. ИЗВОДИ**

1. Преобладават потребителите на административни услуги - физически лица граждани.

2. По-голямата част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от организацията и качеството на обслужването.

3. Следва да се популяризират електронните услуги на общината.

4. Да се анализират отговорите за удовлетвореност

5. Да се организират обучения за служителите, с цел – още по-добро административно обслужване на гражданите.

Изготвил:

Мария Чанева /п/

**Секретар на община Болярово**