



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

ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БОЛЯРОВО ПРЕЗ 2023 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 01.01.2023 – 31.12.2023 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 01.01.2023 – 31.12.2023 г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИТЕ ЛИЦА

Участвали са 5 лица, потребители на административни услуги, в т. ч. 3 физически лица и 2 юридически лица в област земеделие с висше образование. 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 – 5 НЕ – 0

Въпрос № 2

Беше ли ви предоставена услугата по справедлив и компетентен начин?

ДА – 5 НЕ – 0

Въпрос № 3

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

ДА – 5 НЕ – 0

Въпрос № 4

Беше ли услугата предоставена без грешка?

ДА – 5 НЕ – 0

Въпрос № 5

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

ДА – 5 НЕ – 0

Въпрос № 6

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

ДА – 5 НЕ – 0

Въпрос № 7

Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?

ДА – 5 НЕ – 0

Въпрос № 8

Възползвате ли се от електронните услуги на общината?

ДА – 2 НЕ – 3

Въпрос № 9

Смятате ли, че в общинска администрация, съществува корупция?

ДА – 0 НЕ – 5

Въпрос № 10

Достатъчно бързо и компетентно ли бяхте обслужен/а?

ДА – 5 НЕ – 0

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

Без отговор: - 3

С отговор: допада ми отзивчивостта на служителите – 1

С отговор: не, няма - 1

Какви препоръки за работата в държавната администрация бихте отправили?

Не са посочени препоръки от потребителите

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 2023 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.

През 2024 г. община Болярово ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.

VIII. ИЗВОДИ

1. По-голяма публичност сред гражданите, относно електронните административни услуги

2. Да се анализират отговорите и се актуализират въпросите към потребителите та административни услуги.

Изготвил:

Мария Чанева /п/

Секретар на община Болярово