

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2025 Г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Община Венец събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. За 2025 година се наблюдава слаба активност от потребителите на административни услуги за попълване на анкетните карти. Извършеното проучване обхваща цялостното представяне на услуги в администрацията.

През периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. за измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 и ал.3 от НАО:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации.

1. Извършване на анкетни проучвания.

Община Венец проучва и измерва удовлетвореността на потребителите и в резултат на получената, анализираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

През изминалата 2025 г. в Центъра за административно обслужване са попълнени общо 8 /осем/ анкетни карти, които съдържат шест въпроса, като седмият въпрос е текстови и представлява препоръки за подобряване на административното обслужване.

Анкетните карти са напълно анонимни, въпросите са формулирани кратко и ясно, както и възможните отговори в нея.

След извършения анализ, резултатите са следните:

Достъп до информация

Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Венец?

- ☐ да - 8
- ☐ не - 0
- ☐ не мога да преценя - 0

По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

- ☐ чрез обслужващите служители/лично/ - 6
- ☐ чрез информационните табла - 0
- ☐ чрез интернет сайта - 2
- ☐ по друг начин -0

II. Качество на информацията

Получената информация и обяснения, които дават служителите са:

- ясни и лесно разбираеми да ☐ 6 не ☐
- точни да ☐ 2 не ☐
- пълни да ☐ 0 не ☐

III. Отношение на служителите

Служителите от Център за административно обслужване на гражданите са се отнесли към Вас:

- вежливо и с уважение да ☐ - 6 не ☐
- формално и нелюбезно да ☐ -0 не ☐
- с разбиране на проблема да ☐ -2 не ☐

IV. Качество на обслужването

Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

- ☐ да - 8
- ☐ не - 0

Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- ☐ да- 8
- ☐ не- 0

Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?

- ☐ да - 8
- ☐ не- 0

V. Корупционни практики

Според Вас има ли прояви на корупция в общината?

- ☐ да – 0
- ☐ не -8

Кое според Вас създава условия за корупция ?

- ☐ усложнени процедури при подаване на документи
- ☐ създаването на формални пречки от страна на служители
- ☐ друго мнение/моля

посочете/.....

VI. Приоритети за подобрения

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

- ☐ достъп до информация;

- ☐ качество на предоставяната информация;
- ☐ отношение на служителите към клиента;
- ☐ качество на обслужването;
- ☐ борба с корупцията.

Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Венец - По отношение на препоръките, няма отправени такива.

2. Провеждане на консултации със служителите.

През 2025 година при кмета на общината се провеждаха ежеседмични оперативки, а в края на всеки месец – обща оперативка със служителите от ЦАО и от кметствата, осъществяващи административното обслужване и ангажирани с измерването на удовлетвореността на потребителите. Поставените проблеми, свързани с организацията на административното обслужване, през погледа на служителите, бяха обсъдени и анализирани с цел подобряване на работата. Реагира се веднага при възникнала ситуация и се вземат възможно най-бързи мерки за нейното решаване.

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на дадени предоставяни услуги.

Методът се извършва по телефона от контролиращия ръководител на административното обслужване в община Венец за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административните услуги. Не са констатирани пропуски. Служителите спазват стандартите за време за изчакване за обслужване и идентификация при водене на телефонни разговори.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Съгласно чл.2, ал.4 от Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали и въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на община Венец е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване. През 2025 година не са постъпили сигнали по глава осма от АПК.

5. Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

През 2025 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в общината.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

Община Венец ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на услугите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

Може да се направи изводът, че общинска администрация – Венец работи качествено, стреми се да усъвършенства процесите свързани с предоставянето на административни услуги, модернизира се и работи в интерес на потребителите.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Венец.