О Б Щ И Н А А Й Т О С
ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ОБЩИНА АЙТОС ЗА **2025 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 административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят 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 основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Айтос , за периода 1 януари - 31 декември 2025г.

Административното обслужване в Общинска администрация Айтос е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Айтос, ул.“Цар Освободител“ № 3, разположен на партер в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

Административното обслужване през 2025г. бе на високо ниво, при спазване на целите и при изпълняване на дейности подчинени в полза на потребителите:

- Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;

- Любезно и отзивчиво отношение;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване;
- Надеждна обратна връзка;
- Качество на предоставяните услуги,

Което навежда на извода, че се осъществява непрекъснат стремеж за предоставяне на "Прозрачни административни услуги", спазвайки принципите за откритост и прозрачност.

Дейностите по административното обслужване, като получаване на информация, заявяването на услугите, исканията, входяща и изходяща кореспонденция и получаването на изходните документи, са концентрирани в Центъра за административно обслужване на гражданите.

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

В общината са въведени следните механизми за получаване на сигнали за нарушения и обратна връзка с гражданите

Вътрешни средства за обратна връзка с потребителите:

- книга за мнения, предложения и препоръки находяща с ЦАО;
- приемен ден на Кмета на общината;
- писмени сигнали по пощата и др.;

Външни средства за обратна връзка :

- чрез интернет страницата на общината www.aytos.bg;
- електронна поща - obshtina@aytos.bg и телефон на деловодство
- горещ тел., т.нар. "Зелена слушалка"

Анкетно проучване за административното обслужване в община Айтос

Цел на изследването - да бъде установена нагласата сред потребителите на услуги, свързани с качеството на предоставяните административни услуги.

Предмет на изследването - оценка за работата и отношението на служителите от Центъра за административно обслужване към потребителите на услуги.

Метод за набиране на информация - анкетна карта.

Формиране на извадката - случаен подбор сред граждани и представители на юридически лица, ползващи услуги в Центъра за административно обслужване на гражданите в община Айтос.

По реда на чл. 2 ал.3 от Наредбата за административно обслужване, общинска администрация Айтос периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, анализира и предприема действия за подобряване процесите за качествено административно обслужване.

През 2025 година обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация, относно административното обслужване, беше измерено чрез анкетна карта, която включва различни въпроси, свързани с това, до колко потребителите на услуги, са удовлетворени от извършваните услуги в общината.

През 2025 г. бяха анкетирани с анкетни карти 15 потребители на административни услуги.

На въпрос свързан със законовия срок за извършване на желаната услуга- 100% са дали положителен отговор.

Относно компетентността, любезното обслужване, при попълване на заявления и получаване на необходимата информация от страна на служителите 100% от анкетираните са дали положителен отговор.

Относно въвеждането на електронни административни услуги 10% от анкетирани дават отговор, че желаят предоставяне на повече онлайн услуги.

10% от анкетираните желаят да се подобри обстановката по предоставяне на услугите.

• Установяване нивото на удовлетвореност на клиентите от отношението, което демонстрират служителите на ЦАО- 100% са отговори, че служителите в ЦАО са компетентни и вежливи.

Резултатите от измерването показаха не само добрата оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване, а и са в помощ на ръководството за предприемане на действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрацията на община Айтос по предоставяне на административни услуги.

2. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни и много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

Дадена е препоръка за подобряване средата на работа на служителите в ЦАО.

Провеждане на консултации със служителите

През 2025г. са провеждани срещи между служителите от ЦАО и ръководния състав на общинска администрация, на които са обсъждани мненията на гражданите за начина на обслужване, получени в процеса на дейност на ЦАО. Този метод за обратна връзка се използва и е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. От обсъжданията може да се направи извод, че общинска администрация Айтос прилага и спазва въведените задължителни и препоръчителни стандарти да качество.

Анализ на сигнали, предложения, похвали и жалби

През 2025г. не са постъпили сигнали и жалби свързани с административното обслужване от служителите в ЦАО.

В книгата за похвали и оплаквания, за отчетния период не са регистрирани никакви оплаквания от граждани.

В заключение от изложеното до тук може да направят следните изводи:

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на общинска администрация Айтос, за качеството на обслужването, ефективността в организацията на работните процеси и за работата на служителите свързана с административното обслужване. Оценяват положително действията на администрацията на община Айтос по предоставяне на административни услуги.

През следващата 2026 г. общинска администрация Айтос 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.

Изготвил:
Ганка Генчева-Стоичкова
Главен юрисконсулт на община Айтос