



# ОБЩИНА ВЪРБИЦА

9870 гр. Върбица, ул. "Септемврийско въстание" № 40, тел. 05391/21-31  
e-mail: [kmet@varbitsa.bg](mailto:kmet@varbitsa.bg); web: [www.varbitsa.bg](http://www.varbitsa.bg)

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административно обслужване за 2024 г.

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Върбица се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общинска администрация Върбица поставя като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Административното обслужване в Общинска администрация Върбица е организирано на принципа "едно гише" чрез изградения Център за административно обслужване, който е разположен на първия етаж в сградата на Община Върбица. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Върбица се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги и права на територията на община Върбица. Съгласно Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги, като измерването на тяхната удовлетвореност се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
- ✓ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✓ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване Общинска администрация Върбица изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги и установяване на :

1. Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация.

2. Нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги от сроковете на издаване на съответните документи.

3. Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите Общинска администрация Върбица.

За измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка:

I. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат достъп и е поставена на видно място в Центъра за административно обслужване. Всеки желаещ може да попълни анкетната карта и да я постави в определената за целта кутия. Картата е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 11 въпроса, които са ясно формуирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. За периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. попълнилите анкетната карта са 19 и отговорите на поставените въпроси са както следва:

**1. Обслужването беше ли любезно?**

А/ ДА – 19                      Б/ НЕ – 0

**2. В рамките на законовия срок ли беше извършена желана от Вас административна услуга?**

А/ ДА – 19                      Б/ НЕ – 0

**3. Доволни ли сте от достъпа до услугата?**

А/ ДА – 19                      Б/ НЕ – 0

**4. Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват?**

А/ ДА – 17                      Б/ НЕ – 0                      БЕЗ ОТГОВОР - 2

**5. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?**

А/ ДА – 19                      Б/ НЕ – 0

**6. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинска администрация?**

А/ ДА – 14                      Б/ НЕ – 5

**7. Спазват ли служителите, ангажирани с административното обслужване определеното работно време и време за почивка?**

А/ ДА – 19                      Б/ НЕ – 0

**8. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?**

А/ ДА – 19                      Б/ НЕ – 0

**9. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?**

А/ ДА – 0                      Б/ НЕ – 19

**10. Има ли нещо в работата на общинската администрация при предоставяне на административните услуги, което не одобрявате? Моля посочете:**

Няма направени препоръки.

## **11. Какви препоръки бихте отправили в общинска администрация за подобряване на административните услуги?**

Няма направени препоръки.

### **II. Пощенски кутии за сигнали за корупция**

За периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

III. Сигнали и предложения относно административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени на електронна поща и писмено. Не са постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности. Не са постъпили предложения за подобряване на административното обслужване.

### **IV. Провеждане на консултации със служителите**

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2024 г. на всеки три месеца са провеждани срещи със служителите от ЦАО, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на проведените срещи може да се направи извод, че в Община Върбица се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

### **V. Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството с на потребител на административни услуги. За 2024 година не са констатирани неизпълнения или пропуски.

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването.

Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Върбица. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

През 2025 година Общинска администрация Върбица ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел повишаване

на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях. С цел непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:

1. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на качеството на обслужване на потребителите на услуги.

2. Провеждане на обучения на служителите от Центъра за административно обслужване по отношение на електронното управление, без хартиения документооборот, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, свързана с предоставяните услуги.

3. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, целящи изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.

4. Прецизиране на информацията, свързана с предоставянето на административни услуги, както в ЦАО, така и в сайта на Общината.

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

Изготвил:

Къймет Узунова

Секретар на Община Върбица