Република България
Общинска администрация
Изх. № А-Дп-15-3
28.03.2025г.
с. Кирково, Кърджалийска област

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 г. в Общинска администрация Кирково

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

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

Административното обслужване в Общинска администрация Кирково е организирано на принципа "едно гише" чрез изградения Център за административно обслужване, който е разположен на първия етаж в сградата на Община Кирково.

Обслужването на гражданите 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.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Кирково се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване.

Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Кирково и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административни услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, равен достъп до административните услуги и надеждна обратна връзка от клиента.

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

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

- Нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги от сроковете на издаване на съответните документи.
- Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите Общинска администрация Кирково.

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

1. **Анкетна карта,** до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп 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 12 въпроса, които са ясно формулирани. 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 25 и отговорите на поставените въпроси са както следва:

Първи въпрос: Вие сте?
- Частно лице - 13 отговора
- Юридическо лице – 12 отговора
- Институция - 0 отговора

Втори въпрос: Колко често използвате административните услуги, предоставяни от община Кирково?
- Ежедневно /поне веднъж на ден/ - 1 отговор
- Ежемесечно /между един и три пъти в месеца/ - 4 отговора
- Повече от пет пъти в месеца - 0 отговора
- Веднъж в месеца и по - рядко - 20 отговора

Трети въпрос: Осигурен ли е за всички граждани равен достъп до информацията за административно обслужване и до административните услуги, предоставяни от Общинска администрация Кирково?
- Да, напълно - 24 отговора
- Отчасти, има група граждани, за които не е гарантиран равен достъп - 1 отговор
- Не, не е осигурен равен достъп - 0 отговора

Четвърти въпрос: Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от община Кирково?
- Да - 23 отговора
- Не - 0 отговора
- Не мога да преценя - 2 отговора

Пети въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

- Чрез обслужващите служители /лично/ - 14 отговора
- Чрез информационните табла - 2 отговора
- Чрез интернет сайта - 5 отговора
- Др. начин - 4 отговора

Шести въпрос: Получената информация и обяснения, които дават служителите са: 24 от потребителите са отговорили, че са получили ясни, лесно разбираеми, точни и пълни обяснения от служителите, а 1 (един) не е отговорил.

Седми въпрос: Считате ли, че предоставените канали за връзка с общинската администрация са достатъчни и надеждни.

- Да, напълно – 22 отговора
- Отчасти – 2 отговора
- Не, необходимо е да се предложат още начини за комуникация и обратна връзка - 1 отговора

1 (един) от потребителите не е дал отговор на поставения въпрос.

Осми въпрос: Служителите от центъра за обслужване на гражданите са се отнесли към Вас?

15 от потребителите са отговорили вежливо и с уважение/с разбиране на проблема, 5 са отговорили с втората опция - вежливо и с уважение, другите 5 са посочили трета опция - с разбиране на проблема.

Девети въпрос: Посочете сроковете за изпълнение на услугата спазват ли се?

- Да - 25 отговора
- Не - 0 отговора

Десети въпрос: Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- Да - 23 отговора
- Не - 0 отговора

2(двама) от потребителите не са дали отговор

Единадесети въпрос: Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?

- Да - 24 отговора
- Не - 1 отговор

Дванадесети въпрос: Спазват ли служителите, ангажирани с административното обслужване определеното работно време и време за почивка?

. Да - 25 отговора

. Не - 0 отговора

2. 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.

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

За периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. не са постъпили искания/молби за отстраняване на нередности, както и не са постъпили предложения за подобряване на административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

4. 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. Провеждат се срещи със служителите от ЦАО, на които се обсъждат 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 Кирково се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

От проучването 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 малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2024 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. 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 Кирково. 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.

Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на

гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация през 2024 г.

И през следващата година Общинска администрация Кирково ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

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

АХ/

КМЕТ НА ОБЩИНА КИРКОВО:

ШИНАСИ СЮЛЕЙМАН

KIRKOVO MUNICIPALITY
CERT INDEX
Certified Management System
ISO 9001 - ISO/IEC 27001

6884 с. Кирково, ул. Дружба №1, община Кирково, област Кърджали, Република България

http://www.kirkovo.bg , e – mail:kirkovo@ kirkovo.bg

тел. +359 3679 2016 тел. деловодство +359 3679 3951 факс: +359 3679 2099