ДОКЛАД

ОТНОСНО: Анализ на обратната връзка и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Общинска администрация – Кирково за 2025 г.

I. Общи положения и организация на дейността

През отчетната 2025 година, Общинска администрация – Кирково продължи да изпълнява своите стратегически цели за осигуряване на качествено, достъпно и прозрачно административно обслужване. Основният фокус бе поставен върху функционирането на Центъра за административно обслужване (ЦАО) на принципа „едно гише“, разположен на първия етаж на общинската сграда.

Работата на администрацията е организирана без прекъсване на работния процес от 08:00 ч. до 17:00 ч., като в случаите на наличие на чакащи граждани в края на работния ден, обслужването продължава до финализиране на последната заявка. Дейността се осъществява в строго съответствие с утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване.

II. Методология за измерване на удовлетвореността

За целите на настоящия доклад е извършен анализ на информацията, събрана чрез следните канали:

1. **Анкетни карти:** Попълнени на хартиен носител в Деловодството на Общината.
2. **Пощенска кутия:** За сигнали и предложения (вкл. за антикорупционни сигнали).

3. **Електронна комуникация:** Жалби и мнения, постъпили по официалната електронна поща.

   За периода от януари до декември 2025 г. в администрацията не са постъпвали сигнали за корупционни практики или финансови злоупотреби от страна на служителите.

III. Анализ на резултатите от проведеното проучване

В рамките на отчетния период мнението си чрез анкетни карти са изразили общо 25 потребители. Анализът на отговорите по ключови направления показва следното:

- **Профил на потребителите:** Разпределението между физически лица (13 отговора) и юридически лица (12 отговора) е почти равностойно, което показва балансиран интерес към услугите от страна на гражданите и бизнеса.
- **Достъпност и информация:** 23 от анкетираните посочват, че намират информацията за услугите лесно. Основен източник на информация остава прекият контакт със служителите (14 отговора), следван от официалния интернет сайт.
- **Качество на обслужването:** 24 потребители определят получените разяснения като точни и изчерпателни. Отношението на персонала е оценено високо, като се подчертава вежливостта и професионалното разбиране на поставените въпроси.
- **Срокове и компетентност:** Всички анкетирани (100%) потвърждават, че нормативно установените срокове за изпълнение на услугите се спазват стриктно. Също така, няма отчетени нарушения на работното време или времето за почивка от страна на служителите в ЦАО.

IV. Изводи и препоръки

Въз основа на обработените данни може да се направи заключение, че Общинска администрация – Кирково поддържа високо ниво на професионализъм и етично отношение към потребителите. Спазват се задължителните стандарти по Наредбата за административно обслужване, включително времето за изчакване пред гише (под 10 минути) и ясната идентификация на служителите чрез бадж и представяне по телефона.

Въпреки положителните оценки, се забелязва тенденция на относително ниска активност при доброволното попълване на анкетни карти. В тази връзка е препоръчително през 2026 г.:

- Да се продължи обновяването на секцията за административни услуги на сайта на Общината.
- Да се насърчава използването на електронните канали за обратна връзка с цел по-широк обхват на проучванията.

Настоящият доклад е изготвен в съответствие с чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване и следва да бъде публикуван на официалния сайт на Община Кирково за запознаване на обществеността.

Digitally signed by
Shinasi Mehmed Syuleyman
2026-02-25 15:53:54 +02:00