 ***ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК***

*5870 Долни Дъбник, ул.“Христо Янчев“ №59, тел. 06514 24 45, факс 06514 20 70,*

*email : dolnidabnik@dolnidabnik.egov.bg, www.dolnidabnik.egov.bg*

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК

**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 Долни Дъбник, за периода 1 януари - 31 декември 2022г.

Административното обслужване в Общинска администрация Долни Дъбник е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Долни Дъбник, ул. „Христо Янчев” № 59, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

**І. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ**

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 30 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Долни Дъбник, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в Община Долни Дъбник;

- Пощенска кутия за сигнали;

- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: <https://dolnidabnik.egov.bg/>

**ІІ. НАСОЧЕНОСТ**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Долни Дъбник- физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Долни Дъбник /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

**ІІІ. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО**

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.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от шест затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Долни Дъбник. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

**ІV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ**

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 23.12.2022г.

**V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА**

В проучването са участвали 25 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Долни Дъбник се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

**VІ. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ**

**Въпрос №1**

*В рамките на законовия срок ли беше извършена*

*желаната от Вас административна услуга? ДА - 25 НЕ - 0*

**Въпрос №2**

*Служителите бяха ли компетентни? ДА - 25 НЕ-0*

**Въпрос №3**

*Доволни ли сте от достъпа до услугата? ДА- 25 НЕ-0*

**Въпрос №4**

*Удовлетворени ли сте от организацията на*

*услугите и качеството на обслужване? ДА- 25 НЕ-0*

**Въпрос №5**

*Цената на услугата достъпна ли е за Вас? ДА-24 НЕ-1*

**Въпрос №6**

*Налага ли Ви се често да използвате*

*услугите на общинска администрация? ДА-20 НЕ-5*

**Въпрос №7**

*Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или неодобрявате?* По този въпрос се наблюдават мнения за добре организирано, точно, навременно и компетентно обслужване, от любезни и отзивчиви служители!

**Въпрос №8**

*Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?*

По отношение на препоръките, няма отправени такива.

**VІІ. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Долни Дъбник е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Долни Дъбник.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

**VІІІ. И З В О Д И.**

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Долни Дъбник.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

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

Изготвил: Биляна Ралчева

Секретар на Община Долни Дъбник