



## ОБЩИНА МАДЖАРОВО

---

### ГОДИШЕН ДОКЛАД

#### **за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2021 г.**

Настоящият Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2021 г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване.

Община Маджарово осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги като използва следните методи и канали за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
4. Кутия за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на общинската администрация;
5. Сигнализиране за корупция чрез интернет страницата на община Маджарово;
6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация - Маджарово и на сайта на общината: [www.madzharovo.bg](http://www.madzharovo.bg).

Попълнени са общо 7 броя анкетни карти (анонимни). Участниците в анкетата са посочили, че са ползвали услугите на общинската администрация няколко пъти годишно. Най- често търсените административни услуги са по гражданско състояние (удостоверение за наследници, актове за раждане, брак, смърт и др.) и по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.).

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е позитивно. Те са посочили, че са доволни от работното време на Центъра за административно обслужване и са получили необходимата информация и съдействие за извършване на услугата.

Анкетираните са на мнение, че административното обслужване в община Маджарово се подобрява.

През 2021 г. периодично са провеждани срещи със служителите, на които е обсъждано административното обслужване и в резултат са извършвани промени с цел подобряване на процеса на предоставяне на административни услуги.

През 2021 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на общинската администрация, както и чрез формата за контакт на интернет страницата на общината.

През 2021 г. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки към администрацията.

Изготвил:

Т.Стоянова,  
*секретар на община Маджарово*  
Дата: 28.03.2022 г.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 67% от анкетираните са отговорили, че обслужването е отлично, 12% са го оценили на добро и пет от анкетираните са посочили, че не могат да преценят.

На въпроса свързан с работното време на Центъра за административно обслужване 67% са отговорили, че е удобно за тях, 21% от анкетираните не могат да преценят, а 12% са отговорили отрицателно като един анкетиран пояснява, че неудобството е породено от смяната на работното време през зимния и летния сезон и дава препоръка за удължаването му от 8:00 ч. до 18:00 ч.

Голяма част от анкетираните (76%) са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета на община Хасково чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината, 18% не знаят за тази възможност и двама анкетирани са посочили, че не използват интернет.

Един от анкетираните е посочил конкретна препоръка за подобряване на административното обслужване като е визирал конкретна услуга предоставяна от общинската администрация, за която предлага въвеждане на възможност за подаване на искане по интернет.

В последните години са в ход различни проекти за реформи в администрацията като целта е да се трансформира модела на административното обслужване, в този контекст гражданите имат все по-големи очаквания към институциите, а промените се случват не толкова бързо, защото е необходима промяна на голяма част от законодателството.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време, няма нито един потребител, който не е успял да открие компетентен служител по съответния въпрос.