



ОБЩИНА МАДЖАРОВО

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 г.

Настоящият Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 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.

Попълнени са общо 6 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 2023 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 2023 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 2023 г. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки към администрацията.

Изготвил:

Т.Стоянова,
секретар на община Маджарово
Дата: 16.02.2024 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.