



ОБЩИНА ДИМОВО

3750 Гр.Димово e-mail: obstina_dimovo@abv.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ЗА 2022 ГОДИНА

В ОБЩИНА ДИМОВО

I. УВОД

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите е изготвен в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и обхваща периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 година.

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други, и/или осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на Община Димово чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на центъра се осъществява в сградата на общината - на ул. „Георги Димитров“ № 137, намираща се на комуникативно място, в централната зона на гр. Димово, достъпна с няколко вида обществен транспорт.

Организацията на административното обслужване в Община Димово е уредена с Вътрешни правила и се осъществява при спазване на принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство. Общината предоставя

общо 101 (сто и една) административни услуги. Предоставяните услуги са вписани в Регистъра на услугите, който е част от Интегрираната информационна система на държавната администрация. През 2022 година от общинска администрация са предоставени общо 3567 услуги.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Харта на клиента, която е утвърдена със заповед на кмета на Община Димово и е публикувана на интернет страницата на Общината. Хартата е изготвена в съответствие с изискванията.

В настоящият доклад са отразени обобщените резултати, получени чрез анализиране и обсъждане на информацията от обратната връзка, заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване в Община Димово.

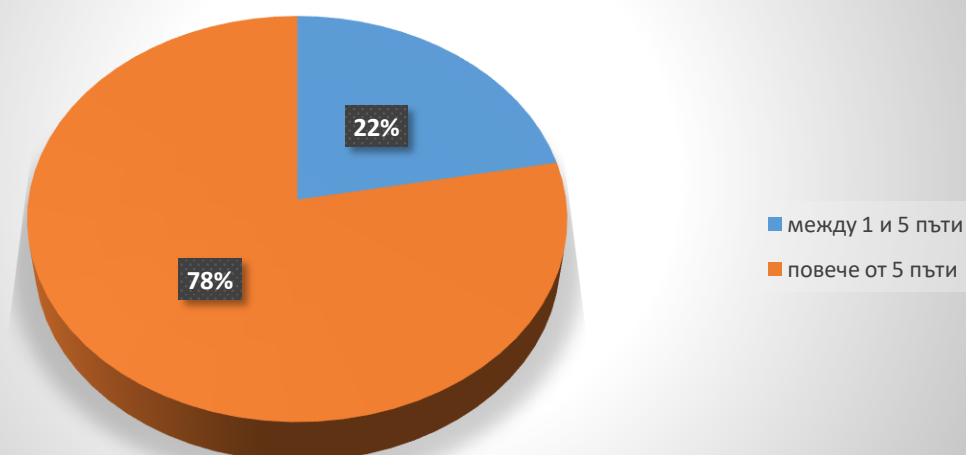
Проучването на потребителската удовлетвореност, по отношение на предлаганите административни услуги, с цел осигуряване на информация за подобряване на административното обслужване, се осъществява чрез:

- Анкети;
- Кутия за поставяне на анкети за удовлетвореността на потребителите от Административното обслужване в Община Димово;
- Пощенска кутия за писмени сигнали, коментари, оплаквания и предложения;
- Он-лайн форми за мнения;

Резултати от Анкетата

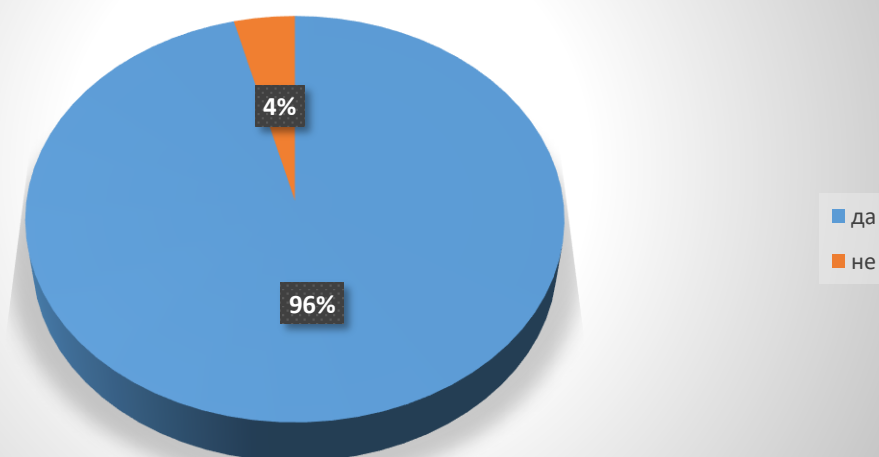
1. Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Димово?

**Колко пъти досега сте ползвали услуги,
предоставени от Община Димово?**



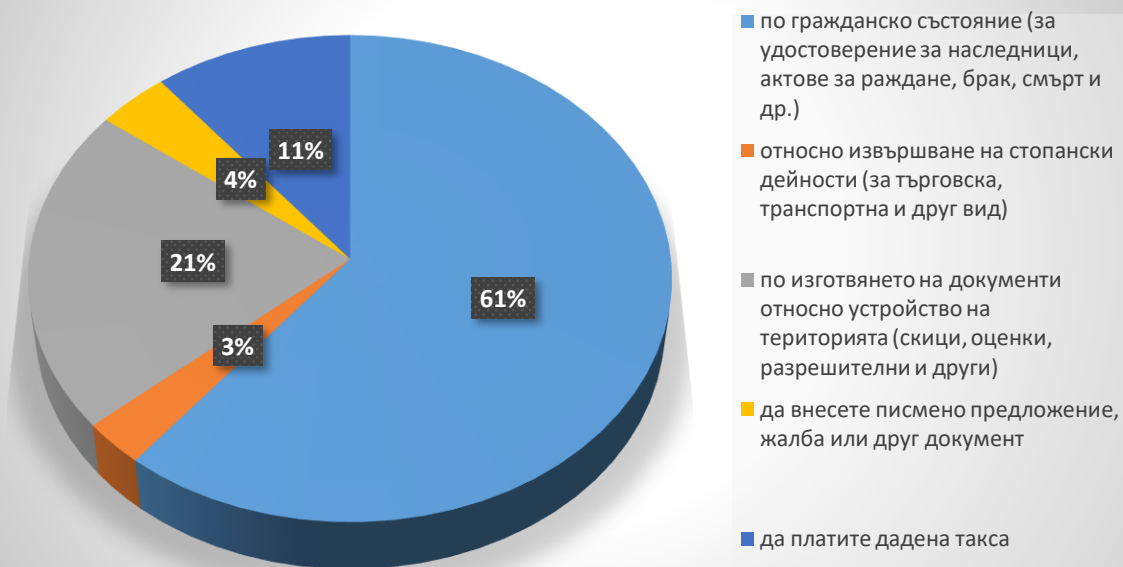
2. Информиран/а ли сте за услугите, които общинската администрация предоставя?

**Информиран/а ли сте за услугите, които
общинската администрация предоставя?**



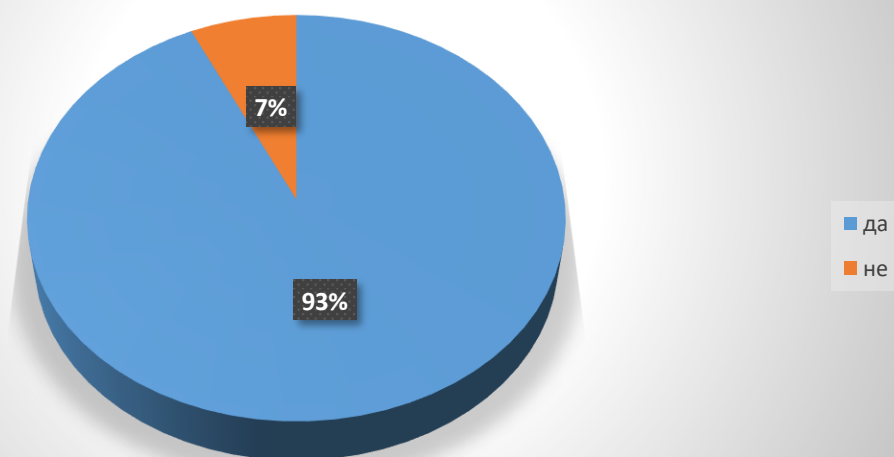
3. За какви услуги най-често сте посещавали Община Димово?

За какви услуги най-често сте посещавали Община Димово?



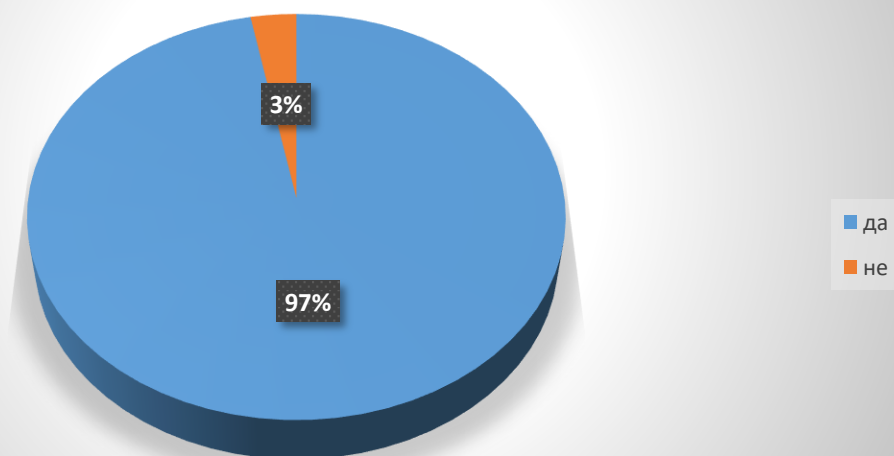
4. Посочените срокове, за които се извършва услугата спазват ли се?

Посочените срокове, за които се извършва услугата спазват ли се?



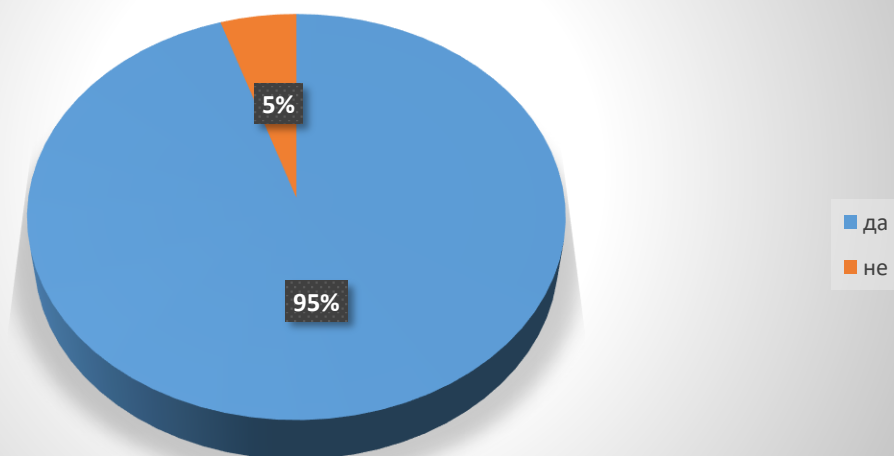
5. При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви разяснено какво да правите?

**При възникване на въпрос или неяснота
беше ли Ви разяснено какво да правите?**



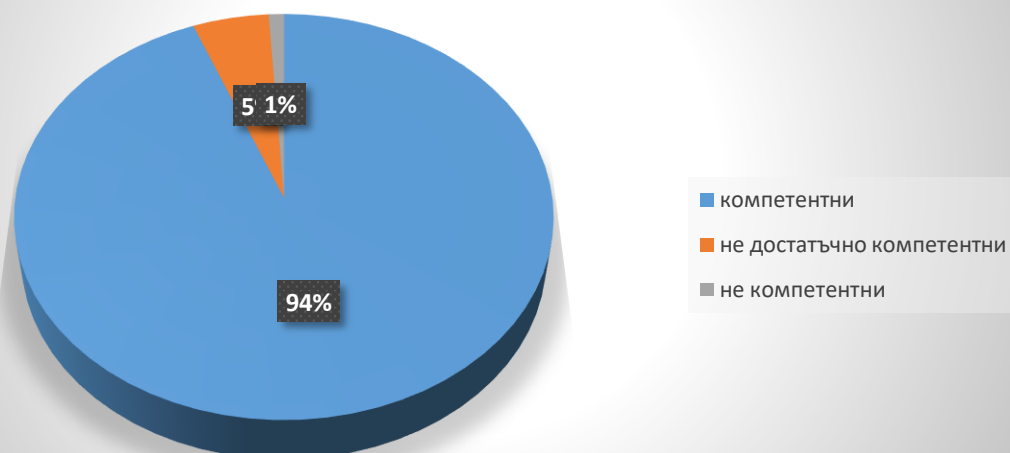
**6. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и
качеството на обслужване?**

**Удовлетворени ли сте от организацията на
услугите и качеството на обслужване?**



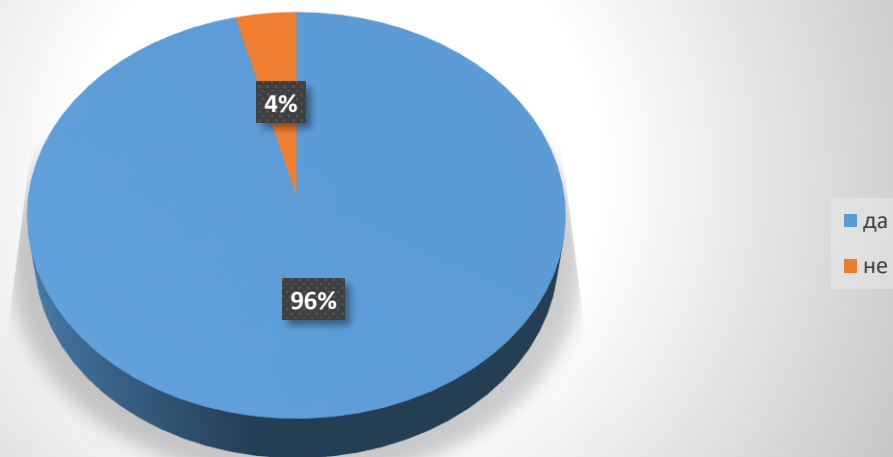
7. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

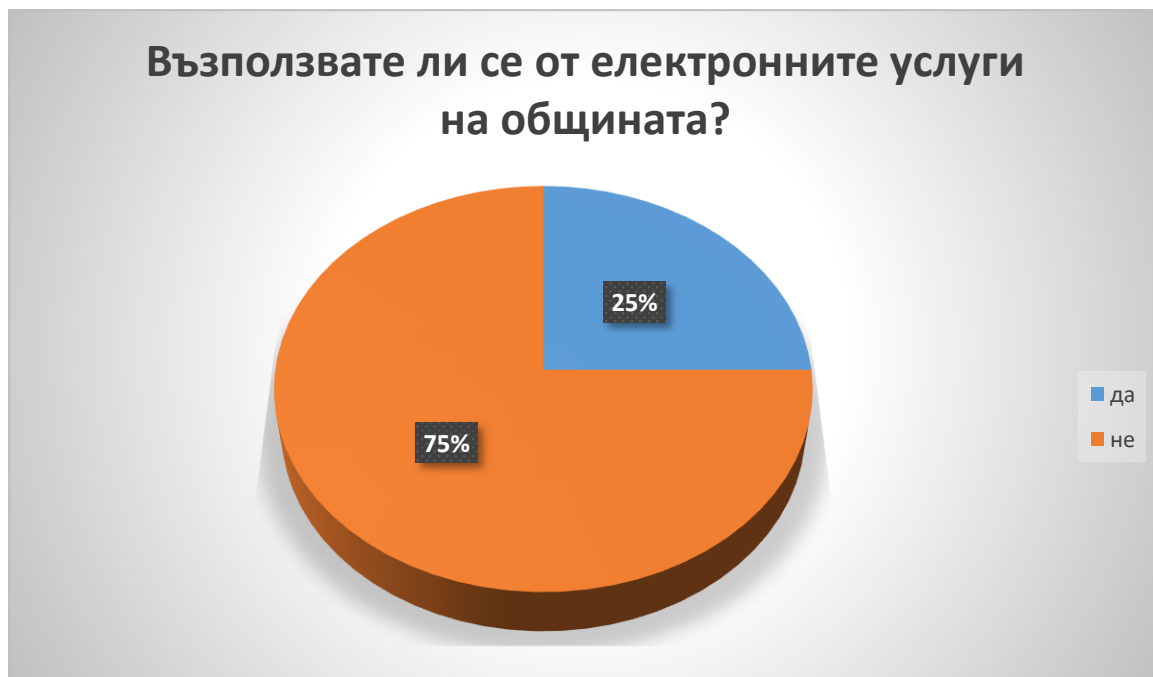


8. Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?

Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?



9. Възползвате ли се от електронните услуги на общината?



10. Кой аспект от обслужването считате, че се нуждае от подобрение?



Резултатите от анкетата показват удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в Община Димово – преобладава положително отношение на гражданите и удовлетвореност от административното обслужване.

В Община Димово се прилагат всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти въведени с Наредбата за административното обслужване.

Въвеждат се нови стандарти за административно обслужване, в съответствие с съвременните изисквани за качество и удовлетвореност на потребителите, при предоставяне на услуги. Целта е подобрене на всички дейности и процеси, свързани с представяне на административни услуги.

Изготвил Доклада:
Михаела Михайлова –
Директор Дирекция „Административно
обслужване и финанси“
при Община Димово