



# Община Джебел , област Кърджали

ул. "Еделвайс" № 19, тел.: +3593632/20-51, e-mail: [kmet@dzhebel.bg](mailto:kmet@dzhebel.bg)

## ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ДЖЕБЕЛ ЗА 2020 ГОДИНА

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Джебел, 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 от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Съгласно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в община Джебел се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО - гр. Джебел, ул. „Еделвайс “ № 19;
2. Анкетна карта в интернет страницата на Община Джебел <https://dzhebel.bg/> ;
3. Попълване на Анкетна карта в ЦАО - гр. Джебел, ул. „Еделвайс “ № 19 ;
4. Възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на интернет страницата на Общината <https://dzhebel.bg/>;
5. Осигуряване на приемно време на граждани и организации.

## ОСНОВНИ ЦЕЛИ

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Общинска администрация - Джебел.
2. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги - кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите в Общинска администрация - Джебел административни услуги.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на административни услуги.

## НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Общинска администрация Джебел – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, попълването на анкетна карта.

### НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ ПА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Общинска администрация Джебел.

През 2020 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Джебел са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО - гр. Джебел, ул. „Еделвайс “ № 19 – **няма мнения;**

2. Анкетна карта в интернет страницата на Община Джебел - <https://dzhebel.bg/> - **няма попълнени анкетни карти;**

3. Попълване на Анкетна карта в ЦАО - гр. Джебел, ул. „Еделвайс “ № 19 <https://dzhebel.bg/> - **няма попълнени анкетни карти;**

4. Възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на интернет страницата на Общината - <https://dzhebel.bg/> - **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**

5. Осигуряване на приемно време на граждани и организации.

Потребителите не са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване.

На потребителите на административни услуги е предоставена възможност свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят анкетна карта.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Общинска администрация Джебел административни услуги, би дало актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Общинска администрация Джебел, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към административното обслужване. Проведеното анкетиране в услуга на поставените цели, изпълнява важна задача - чрез актуална представа за мнението на потребителите на услуги и техните изисквания по отношение процеса по предоставяне на административни услуги да се повиши нивото на неговата. ефективност и качество. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите - потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

През 2020 г. потребители на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Джебел не са се включили в анкетното проучване.

### ИЗВОДИ

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление, че потребителите не са изразили мнение, което означава, че не са пожелали да изразят своята позиция относно административното обслужване, осъществявано в Общинска администрация Джебел, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. При по-голяма активност от страна на потребителите на административни услуги, ние Общинска администрация Джебел ще имаме по ясна представа и ще положим максимални усилия за усъвършенстване на нашата работа.

3. Трябва да отчетем и въведените противоепидемични мерки във връзка с разпространението на COVID-19, на територията на страната като цяло и в частност в община Джебел през 2020 година.

### **НАШИТЕ ЦЕЛИ ПРЕЗ 2021 Г. СА СЛЕДНИТЕ:**

1. Въпреки, че потребители не са изразили мнение, анкетата и нейния принос за подобряване на дейността на Общинска администрация Джебел ще бъде от съществено значение за нас. През 2021 г. Общинска администрация Джебел ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги. Целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите.

2. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Общинска администрация Джебел и Центъра за административно обслужване при служебен контакт;

3. Администрацията ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите в Общинска администрация Джебел и на Центъра за административно обслужване, от което зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Общинска администрация - Джебел, като цяло отнасящи се до административното обслужване;

4. При заявяване на административна услуга Общинска администрация Джебел ще подобри нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановени срокове;

5. Администрацията непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Общинска администрация Джебел могат да осъществят обратна връзка чрез различните средства, които предлага администрацията:

1. Пощенска кутия за коментари, похвали, оплаквания, жалби, сигнали срещу корупция или предложения в ЦАО - гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19;
2. Анкетна карта в интернет страницата на Община Джебел <https://dzhebel.bg/>;
3. Попълване на Анкетна карта в ЦАО - гр. Джебел, ул. „Еделвайс“ № 19;
4. Възможност за подаване на предложения и сигнали за корупция в общинска администрация на интернет страницата на Общината - <https://dzhebel.bg/signali-predlojenia> и на телефон: 03632/ 2227 - за „Общински център за административно обслужване“ и телефон на отдел „Местни данъци и такси“ - 03632 / 2137.

**Вашето мнение е изключително важно за нас!**

**ХАЙРИЕ МЕХМЕД**  
Секретар на община Джебел

**25.01.2021г.**  
Джебел