



ОБЩИНА ГЛАВИНИЦА

✉ ул. "Витоша" № 44
7630 гр. Главиница

☎ тел. (08636) 20-40; (08636) 22-84
e-mail: obshtina@glavinitza.bg ; www.glavinitza.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Главиница за 2023 г.

Докладът е изготвен на основание чл.24 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ и Вътрешните правила за административното обслужване в Община Главиница и обхваща периода 1януари – 31декември 2023г.

При осъществяване на дейността си, администрацията в Община Главиница се ръководи от принципите на законност, откритост, координация, отговорност, достъпност, гарантиране интересите на гражданите.

Административното обслужване в Община Главиница се намира на първи етаж на сградата /партер/ и е лесно достъпен за посетителите. Гражданите могат да подават своите искания и заявления от 08.00 ч. до 17.00 часа без прекъсване на работното време. Услугите, които се предоставят са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги. Използва се автоматизирана информационна деловодна система, с функции по контрол на сроковете за предоставяне на административните услуги и възможност гражданите да проследяват /чрез код/ изпълнението на услугата.

За улеснение гражданите имат възможност да подават заявления и получават издадените документи и по електронен път, чрез:

- Имейл obshtina@glavinitza.bg
- Система за сигурно електронно връчване /ССЕВ/
- Електронните услуги, предоставени чрез сайта на Община Главиница
- Единният портала за заявяване, заплащане и получаване на електронни услуги.

В работата си служителите в Общинска администрация Главиница спазват стандартите за качество, съгласно НАО :

- Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

- Стандарт за поддържане на актуална информация за достъп до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;

- Стандарт за спазване правилата за комуникация с потребителите.

Проучването е направено на база анонимни анкетни карти, попълнени от потребители на административни услуги.

Резултати от анкетата:

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

От 1 до 5 пъти	55%
Повече от 5 пъти	45%

2. Информирани ли сте за услугите, които предоставя Общинската администрация ?

да	94%
не	6%

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

От ГРАО/удостоверение за наследници, акт за раждане ,акт за раждане, брак и др./	34%
От МДТ /заплащане на местни данъци и такси и др./	20%
Относно извършване на стопанска дейност	19%
Документи относно „устройство на територията“/скици, оценки, разрешителни и др./	17%
Внасяне писмено предложение, жалба и др.	0%

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

да	99%
не	0%
частично	1%

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

да	98%
не	2%

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

да	97%
не	0%
частично	3%

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

компетентни	82%
недостатъчно компетентни	10%
некомпетентни	8%

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

да	100%
не	0%

9. Възползвате ли се от електронните услуги на общината?

да	30%
не	70%

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

Компетентност на служителите	10%
Обстановка, в която се предоставят услугите	22%
Бързо и експедитивно обслужване	10%
Не смятам, че се нуждае от подобрение	58%

В резултатите от анкетата преобладава положително отношение от гражданите и добра удовлетвореност от административното обслужване.

През 2024 г. продължава да проучваме мнението на потребителите на административни услуги. Получаването и анализирането на информация от обратната връзка и удовлетвореността на потребителите подпомагат повишаване ефективността на работата на служителите в общинската администрация.

Изготвил:

Нювит Юсуф
Секретар на община Главиница