



ОБЩИНА ГЛАВИНИЦА



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

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

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Главиница за 2024 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 1 януари – 31 декември 2024г.

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@glavinita.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.

Анкетното проучване е насочено към всички граждани на административни услуги в Община Главиница и е на доброволен принцип за участие. Направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 28 лица, използвали услугите на общинска администрация.

Резултати от анкетното проучване:

1. Каква административна услуга заявихте? /моля посочете/

От ГРАО/удостоверение за наследници, акт за раждане, акт за раждане, брак и др./	25%
От МДТ /заплащане на местни данъци и такси и др./	39%
Относно извършване на стопанска дейност	21%
Документи относно „устройство на територията“/скици, оценки, разрешителни и др./	15%
Внасяне писмено предложение, жалба и др.	0%

2. По какъв начин получихте информация за предоставяните услуги /необходими документи, срокове, цени/?

Чрез обслужващите служители /лично/	42%
Чрез информационните табла	2%
Чрез сайта на общината	38%
По друг начин	18%

3. Колко време Ви отне да заявите исканата услуга?

До 10 минути	93%
Между 10 и 20 минути	7%
Повече от 20 минути	-

4. Помогнаха ли Ви служителите при попълването и подаването на документите?

Да	98%
По-скоро Да	2%
По-скоро НЕ	-
Не	-
Не мога да преценя	-

5. Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват?

Вежливо	100%
Формално	-
Грубо	-

6. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

Да	96%
Не	-
Не мога да преценя	4%

7. Получихте ли необходимата услуга?

Да	99%
Не	-
В момента се изпълнява	1%

8. Цената/таксата на услугата достъпна ли е за Вас?

Да	98%
По-скоро Да	2%
По-скоро НЕ	-
Не	-
Не мога да преценя	-

9. Посочете сроковете за изпълнение на услугата спазват ли се?

Да	100%
По-скоро Да	-
По-скоро НЕ	-
Не	-
Не мога да преценя	-

10. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път?

Да	37%
По-скоро Да	5%
По-скоро НЕ	-
Не	58%
Не мога да преценя	-

11. Какви са вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Главиница?

На този въпрос няма препоръки от страна на анкетиранияте, а по-скоро похвали и благодарности към служителите от общинска администрация.

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

През 2025 г. продължаваме 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