**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

 **2023-2024 г.**

***за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Доспат***

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за

използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява, чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Една от целите на Общинска администрация Доспат за 2023-2024 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта се постига, чрез предоставяне на пълна информация на потребителите за

извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Доспат е организирано на принципа “едно гише“, което се намира на първия етаж на сградата и е лесно

достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни усл уги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Доспат се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Доспат са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за

измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенска к утия за предложения и сигнали - за 2023-2024 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;

2. Анкетни карти – за момента нямаме анкетни карти, но имаме онлайн анкета, която потребителите могат да попълват.

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща, чрез формата за обратна връзка на страницата на Община Доспат – [www.dospat.b](http://www.dospat.bg/)g или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

4. Пъпълване на он-лайн анкета за административното обслужване в Община Доспат „ За удовлетвореността на гражданите от административното обслужване“ включва 24 въпроса.

***Първи въпрос: Лесно ли се намира информация за нашата администрация и нейните услуги?***

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 34 |
| Не | 5 |
| Не мога да преценя | 0 |

***Втори въпрос*** ***Писмената информация - табла, формуляри и др. е:***

|  |  |
| --- | --- |
| Изчерпателна | 12 |
| Достъпна | 10 |
| Разбираема | 12 |
| Трудно намерих информация | 5 |

***Трети въпрос: Информацията, която получихте от служителите в "Едното гише" е:***

|  |  |
| --- | --- |
| Ясна | 21 |
| Достъпна | 6 |
| Изчерпателна | 5 |
| Не получих достатъчно информация | 6 |

***Четвърти въпрос: Според Вас спазват ли се законовите срокове за извършване на административни услуги?***

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 30 |
| Не | 7 |
| Не мога да преценя | 2 |

***Пети въпрос: Служителите в "Едното гише"/отдел са се отнесли към Вас:***

|  |  |
| --- | --- |
| Вежливо и с уважение |  29 |
| Разбират проблема/запитването  |  6 |
| Не се отнесоха уважително |  3 |

***Шести въпрос: Как оценявате качеството на административното обслужване?***

|  |  |
| --- | --- |
| Отлично | 27 |
| Много добро | 2 |
| Добро | 4 |
| Задоволително | 1 |
| Лошо | 5 |

***Седми въпрос: Доволни ли сте от работното време в администрацията?***

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 33 |
| Не | 1 |
| Не мога да преценя | 5 |

***Осми въпрос: Колко често ползвате услуги, предоставени от Община Доспат?***

|  |  |
| --- | --- |
| Не съм ползвал/а. | 0 |
| Един път. | 2 |
| Между 1 и 5 пъти. | 21 |
| Повече от 5 пъти. | 15 |
|  |  |

***Девети въпрос: Кои места за обслужване сте посещавали?***

|  |  |
| --- | --- |
| Център за административно обслужване на гражданите. | 12 |
| Гражданско състояние. | 5 |
| Местни данъци и такси. | 17 |
| Други | 4 |
| Всички изброени | 1 |

***Десети въпрос: В каква степен получавате нужната Ви информация?***

|  |  |
| --- | --- |
| Напълно | 30 |
| Отчасти | 5 |
| Не получавам необходимата информация. | 4 |

***Единадесети въпрос: Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?***

|  |  |
| --- | --- |
| Напълно | 28 |
| Отчасти | 4 |
| Не ме удовлетворяват. | 7 |

***Дванадесети въпрос: Налага ли се да посещавате служители от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?***

|  |  |
| --- | --- |
| Да, винаги. | 9 |
| Често | 9 |
| Рядко | 17 |
| Никога | 3 |

***Тринадесети въпрос: Какви са Вашите препоръки за да се подобри обслужването.***

Нямам препоръки ,справят се отлично

-

ТСУ проблем

Да знаят закона и правилници те.

Нямам препоръки

За сега нямам

Нямам такива,доволни сме

Всеки да си върши работата

Подобрява се значително; Служителите са отзивчиви.

***Четиринадесети въпрос: В кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?***

От постъпилите отговори може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка. И през 2023-2024 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред Центъра за административно обслужване. Основна цел на политиката по качеството и информационната сигурност е осигуряване съответствието на предоставяните от общинската администрация административни услуги с нарастващите изисквания и повишаване доверието на държавните и общински органи, гражданите и юридическите лица на територията на общината. С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, сайта на администрацията непрекъснато ще се обновява с актуална информация.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване,

докладът се публикува на сайта на Община Доспат.