



ОБЩИНА БЕЛЕНЕ, ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

гр.Белене 5930, ул. "България" № 35, тел. (+658) 3 10 61, e mail: obshtinabl@abv.bg

Утвърждавам:

МИЛЕН ДУЛЕВ

Кмет на Община Белене



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Белене през 2025 г.

Докладът е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Белене в изпълнение на чл.24, ал.6, 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организацията и реда на административното обслужване.

Целта на проучването е да се анализира мнението на потребителите на административни услуги в Община Белене, в стремеж за:

- ✓ подобряване достъпа до административните услуги;
- ✓ повишаване качеството на административното обслужване;
- ✓ улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги, дължимите такси и начина за тяхното заплащане; предоставяне на професионална консултация за задължителните документи, които осигуряват по-нататъшното изпълнение на услугите;
- ✓ обратна връзка с клиента;
- ✓ координация и връзка между страните.

Период на проучване: 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

Административното обслужване в Общинска администрация-Белене е организирано чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО).

В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се осъществява чрез използването и прилагането на различни методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 и ал.3 от НАО, от които Община Белене използва следните:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали и мнения за качеството на административното обслужване, подадени по поща, електронна поща или лично в ЦАО;
- Провеждане на консултации със служителите;

- Анализ на медийни публикации.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги се констатира следното:

1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетното проучване обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности в администрацията и е на доброволен принцип на участие чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административно обслужване в Общинска администрация-Белене се разпространяват на хартиен носител по работните места – в ЦАО, отдел „Местни данъци и такси“, отдел „Устройство на територията и общинска собственост“ и съдържат по-общи въпроси, групирани според различните изисквания за административно обслужване.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти изразиха общо 18 потребители. Отговорите на поставените в анкетата въпроси са както следва:

1-ви въпрос: Вие сте?

- Частно лице – 12 лица
- Юридическо лице – 2 лица
- Институция – 4 отговора

2-ри въпрос: Колко често използвате административните услуги, предоставяни от Община Белене?

- Ежедневно/поне веднъж на ден/ - 3 отговора
- Ежемесечно/между един и три пъти в месеца/ - 5 отговора
- Повече от пет пъти в месеца – 4 отговора
- Веднъж в месеца и по-рядко – 6 отговора

3-ти въпрос: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги? (някои от анкетираните лица са посочили повече от един отговор)

- Чрез обслужващите служители/лично/ - 14 отговора
- Чрез информационните табла – 1 отговор
- Чрез интернет сайта - 3 отговора
- Друг начин – 0 отговора

4-ти въпрос: Бихте ли се възползвали от електронните услуги, които Общината предлага?

- Да 14 - отговора
- Не 0 - отговора

5-ти въпрос: Удовлетворени ли сте от качеството на обслужване?

- Да, напълно – 14 отговора
- Да, но има още какво да се желае – 4 отговора
- Отчасти – 0 отговора
- Не – 0 отговора

6-ти въпрос: Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?

- Отлично – 12 отговора

- Много добро – 5 отговора
- Задоволително – 1 отговор
- По скоро лошо – 0 отговора

7-ми въпрос: Удовлетворени ли сте от предлаганото съотношение между качество и цена на услугите?

- Напълно съм удовлетворен - 13 отговора
- По скоро съм удовлетворен - 5 отговора
- По скоро не съм удовлетворен - 0 отговора
- Не съм удовлетворено - 0 отговора

8-ми въпрос: Удовлетворени ли сте от сроковете за изпълнение на услугата?

- Да – 18 отговора
- Не – 0 отговора

9-ти въпрос: Считате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?

- Да, има значително подобрене – 13 отговора
- Да, до известна степен – 5 отговора
- Не виждам промяна – 0 отговора
- Не мога да преценя – 0 отговора

10-ти въпрос: Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване?

Няма конкретни препоръки. Някои от анкетираните лица изразяват мнение, че административното обслужване е много добро и организацията на работа е на отлично ниво.

В резултат на анкетното проучване, може да се направи заключение, че от Общинска администрация-Белене се предоставят качествени услуги, гражданите са удовлетворени от административното обслужване, от отношението на служителите, от сроковете на изпълнение и смятат, че работата в администрацията има значително подобрене през последната година.

2. Анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали, във връзка с административното обслужване.

Във вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване на Община Белене е уреден редът за регистриране на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване. За 2025г. няма подадени такива по поща, електронна поща или лично в ЦАО.

3. Провеждане на консултации със служителите.

При този метод за обратна връзка се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2025 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от ЦАО и отделите, които предоставят услуги в администрацията.

Обсъждани са впечатленията от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки.

От обсъжданията на проведените срещи, може да се направи извода, че в Община Белене се прилагат и спазват въведените стандарти за качество на административното обслужване.

4. Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за удовлетвореността от административното обслужване на обществото като цяло, или за обслужването, извършвано от конкретна администрация.

При извършен периодичен мониторинг на печатни издания, социални мрежи и др. през 2025 г., не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в общината.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

С оглед качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса, информацията на сайта на администрацията е актуализирана през 2025 г.

Община Белене ще продължи да търси по-активно мнението на потребителите на административни услуги, в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с тях, с цел предоставяне на качествени услуги по отзивчив, прозрачен, ефективен начин, подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.