



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

за периода м. януари 2024 г. – м. декември 2024 г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и вътрешните правила за организация на административното обслужване в район „Владислав Варненчик“.

Спазвайки законодателната рамка и изискванията за административното обслужване район „Владислав Варненчик“ предоставя административни услуги така, че да покрие утвърдените стандартите. Получената информация от обратната връзка с потребителите е анализирана и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

Целта на проучването, измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги, чрез:

- Подобряване достъпа до административните услуги;
- Повишаване качеството на предлаганите услуги;
- Улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, необходимите заявления по образец и регламентираният срок.

Административното обслужване в район „Вл. Варненчик“ е организирано чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО) на гражданите, който е обозначен с указателни табели в западното крило на административната сграда, с адрес: гр. Варна, ж.к. „Вл. Варненчик“, бл.302, вх.17.



ОБЩИНА ВАРНА – РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“

ЦАО функционира в работните дни на седмицата от 8.00 до 17.00 часа без прекъсване. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на центъра продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Измерване на удовлетвореността на потребителите.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в район „Вл. Варненчик“ се спазват изискванията, предвидени в НАО.

Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в район „Владислав Варненчик“.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 на НАО, а именно:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации;
- Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
- Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- E-mail адрес, на който могат да бъдат подадени сигнали, мнения и предложения, свързани с административното обслужване - vladislavovo@varna.bg;
- Книга за сигнали и предложения, свързани с административното обслужване, намираща се в ЦАО;
- Кутия за сигнали.

На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта както на хартия в Центъра за административно обслужване, така и директно от интернет страницата на район „Вл. Варненчик“. През 2024 г.



ОБЩИНА ВАРНА – РАЙОН „ВЛАДИСЛАВ ВАРНЕНЧИК“

потребителите на административни услуги са дали оценка за работата на район „Владислав Варненчик“ чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка в центъра за административно обслужване, като са постъпили 37 попълнени анкети от потребителите на административни услуги. Оценката, поставена за обслужването от служителите в 36-те от анкетите е най-високата „много добро“, а в една няма конкретна оценка, но е написано „супер доволна“.

В пощенската кутия за сигнали, книгата за сигнали и предложения, на електронния адрес и в деловодството в Центъра за административно обслужване не са получавани сигнали, похвали и оплаквания поради, което през 2024 г. не са регистрирани сигнали, предложения или жалби относно административното обслужване при предоставяне на административните услуги.

И з в о д и:

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават много висока оценка за цялостната дейност на район „Владислав Варненчик“, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите. Потребителите, попълнили анкетна карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на район „Владислав Варненчик“. Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване. Непрекъснатият режим на работа на центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Изготвил:

Д. Спасов

директор дирекция „Обща администрация“