

УТВЪРЖУ
ГЕОРГИ
КМЕТ НА ОБЩИНА ИВАНОВО,
ОБЛАСТ РУСЕ
Дата: 12.11.2022 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за измерване удовлетвореността на потребителите
от административното обслужване в Община Иваново за 2022 г.

Настоящият доклад е изготвен във връзка с изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване. Проучването е извършено на база анкетни карти, които отразяват мнението на потребителите на административни услуги в Община Иваново за 2022 г.

Целта на проведеното изследване е да се проучи и анализира качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги. Способите за получаване на обратната връзка от гражданите включват предоставяне на възможност на гражданите да попълнят анкетна карта в Центъра за административно обслужване на адрес: с. Иваново, ул. „Олимпийска“ № 75, както и на интернет-страницата на общината. Създадена е възможност за подаване на жалби, сигнали и предложения на място или посредством интернет-страницата на общината на адрес: <https://ivanovo.bg/bg/kontakti>.

Допитването е проведено в периода от 1 януари 2022 г. до 31 декември 2022 г. и цели проучване и обобщаване качеството на предоставяното административно обслужване на потребителите на услуги в Община Иваново. Анкетите са анонимни, като е предоставена възможност на гражданите по желание да попълнят идентификационни данни.

Попълнени са общо 27 броя анкети, от които 5 са попълнените интерактивни форми на интернет-страницата на общината, а останалите анкети са попълнени на място. Резултатите показват високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, като потребителите, попълнили онлайн анкетата са удовлетворени на 100%.

На въпроса „Какво е качеството на административното обслужване в общината?“ 14% считат качеството за добро, с малки изключения, като всички останали потребители го намират за много високо. Всички анкетираните потребители считат отношението на служителите, с които са комуникирали, за вежливо и професионално.

Мнението на анкетираните по отношение работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от тях са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблемите им.

На въпроса „В каква връзка сте взаимодействали с администрацията?“, гражданите са дали отговори, както следва:

- внасяне на сигнал или жалба – 13%
- ползване на административна услуга – 59.3%
- за съдействие, при решаване на общественозначими проблеми – 5.5%
- за съдействие при решаване на личен проблем – 22.2%

Посочените резултати показват, че посещенията в Центъра за административно обслужване в рамките на анкетния период са осъществявани предимно с цел получаване на административни услуги и с оглед на това обстоятелство, мненията на анкетираните граждани са най-адекватни и относими към оценката на качеството на административното обслужване.

По-голямата част от анкетираните считат, че административното обслужване, което са получили е бързо, ефективно и адекватно на нуждите им. Обслужени в рамките до 5 мин. са били 60% от анкетираните, а останалите 37% са обслужени в интервал между 5 и 10 минути. Анализът идва да покаже добро ниво на изпълнение на стандарта за време за изчакване за обслужване.

От извършения анализ на резултатите от проучването може да се заключи, че Общинска администрация – Иваново прилага адекватно задължителните стандарти за качество на административното обслужване. Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време и с компетентното съдействие на служителите.

Налице е постоянен стремеж към подобрене на всички аспекти на дейностите и процесите, свързани с предоставянето на административни услуги, израз на което е и създадената възможно за предоставяне, заплащане и поучаване на електронни административни услуги. Нейното използване намира все по-широко приложение, като тенденцията е към превръщането им сред потребителите в предпочитан метод за получаване на административни услуги. С оглед подобряване нивото на дигитализация и затвърждаване използването на електронните услуги, се извършва непрекъснато актуализиране съдържанието на интернет-страницата на общината.