



Годишен доклад

за измерване удовлетвореността на потребителите от
административното обслужване в Община Иваново за 2024г.

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 2024г.

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 обратна връзка от гражданите включват предоставяне на възможност да попълнят анкетна карта в Центъра за административно обслужване, на адрес: с. Иваново ,ул. „Олимпийска“ №75, както и възможност да подават жалби, сигнали и предложения на място или посредством интернет-страница на общината на адрес :[https://ivanovo.bg /bg/kontakti](https://ivanovo.bg/bg/kontakti).

Допитването е проведено в периода от 1 януари 2024г. до 31 декември 2024г. 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 70 броя анкетни карти ,като резултатите показват много високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

На въпроса „Какви са впечатленията Ви от отношението на служителите, с които сте комуникирали?“-98% считат отношението за вежливо и професионално,2% го намират формално и нелюбезно .Относно професионалната компетентност на служителите, 97% от гражданите я определят като отлична и 3% като незадоволителна.

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:

- ползване на административна услуга –90%
- за съдействие при решаване на личен проблем-7%

-за внасяне на сигнал или жалба-3%

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 анкетиранияте граждани са най-адекватни и относими към оценката на качеството на административното обслужване.

-По-голяма част от анкетираните считат ,че административното обслужване ,което са получили е бързо и адекватно на нуждите им. Обслужени в рамките на 5 мин. са били 76% от анкетираните ,в рамките на 10 мин. -22%,а останалите 2% са изчакали 15 и повече минути. Анализът идва да покаже добро ниво на изпълнение на стандарта за време, за изчакване на обслужването.

От извършения анализ на резултати от проучването може да се заключи ,че Общинска администрация в 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 възможност за предоставяне, заплащане и получаване 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.