

УТВЪРЖДАВАМ: ,  
ГЕОРГИ МИЛАНОВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА ИВАНОВО  
ОБЛАСТ РУСЕ  
ДАТА: 09.09.2024г.

## Годишен доклад

за измерване удовлетвореността на потребителите от  
административното обслужване в Община Иваново за 2023г.

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 2023г.

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 2023г. до 31 декември 2023г. 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 48 броя анкетни карти ,като резултатите показват общо 85% удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

На въпроса „Какви са впечатленията Ви от отношението на служителите, с които сте комуникирали?“-97% считат отношението за вежливо и професионално,3% го намират формално и нелюбезно .Относно професионалната компетентност на служителите, 95% от гражданите я определят като отлична и 5% 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 –94%
- за съдействие при решаване на личен проблем-6%

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 анкетиранияте считат ,че административното обслужване ,което са получили е бързо и адекватно на нуждите им. Обслужени в рамките на 5 мин. Са били 80% от анкетиранияте ,в рамките на 10 мин. -17%,а останалите 3% са изчакали 15 и повече минути. Анализът идва да покаже добро ниво на изпълнение на стандарта за време за изчакване за обслужване .

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 новосъздадената опция за предоставяне, заплащане и получаване на електронни административни услуги. Причина за въвеждането им беше и пандемията от COVID-19,което значително затрудни предоставянето на услуги на място. С оглед подобряване нивото на дигитализация и затвърждаване използването на електронните услуги ,е необходимо непрекъснато актуализиране съдържанието на интернет-страницата на общината.