



УТВЪРЖДАВАМ:  
ГЕОРГИ МИЛАНОВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА ИВАНОВО,  
ОБЛАСТ РУСЕ  
Дата: ....14.03.2022 г. ....

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**за измерване удовлетвореността на потребителите**  
**от административното обслужване в Община Иваново за 2021 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 2021 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 възможност да подават 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 2021 г. до 31 декември 2021 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 34 броя анкети, като резултатите показват общо 72% удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

На въпроса „Какви са впечатленията Ви от отношението на служителите, с които сте комуникирали?“ 61% считат отношението за вежливо и професионално, 27% го намират за формално и нелюбезно, а 12% са дали отговор „грубо“. Относно професионалната компетентност на служителите, 46% от гражданите я определят като отлична, 48% - като задоволителна и едва 6% 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:

- внасяне на сигнал или жалба – 35%
- ползване на административна услуга – 48%
- за съдействие, при решаване на общественозначими проблеми – 3%
- за съдействие при решаване на личен проблем – 14%

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-голямата 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 41% от анкетиранияте, в рамките на 10 мин. – 48%, а останалите 11% 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 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 новосъздадената опция за предоставяне, заплащане и поучаване на електронни административни услуги. Причина за въвеждането им беше и пандемията от COVID-19, което значително затрудни предоставянето на услугите на място. С оглед подобряване нивото на дигитализация и затвърждаване използването на електронните услуги, е необходимо непрекъснато актуализиране съдържанието на интернет-страницата на общината.