ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК

5870 Долни Дъбник, ул. "Христо Янчев" №59, тел. 06514 24 45, факс 06514 20 70,
email : dolnidabnik@dolnidabnik.egov.bg, www.dolnidabnik.egov.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДОЛНИ ДЪБНИК
ПРЕЗ 2025 ГОДИНА

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Долни Дъбник, за периода от месец януари 2025 г. до 20 декември 2025г.

Административното обслужване в Общинска администрация Долни Дъбник е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Долни Дъбник, ул. „Христо Янчев" № 59, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

През отчетния период служителите, работещи в центъра за административно обслужване на общината, са обработили 11 726 документа – писма, заявления, молби, предложения, възражения и др. от които входящи 8 639, а изходящи 3087 бр. Издадени са над 550 бр. заповеди на Кмета на Общината.

В Община Долни Дъбник са постъпили 16 бр. заявления за предоставяне на достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация, като от тях 13 бр. са свързани с отчетност на институцията, 3бр. – с контролна дейност. Издадени са 15 бр. решения за предоставяне на пълен достъп и 1 бр. решение за частичен достъп. Решения издадени в законоустановения срок - 15 бр., които не са обжалвани по съдебен ред. Решения издадени

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 30 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Долни Дъбник, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в Община Долни Дъбник;
- Пощенска кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на сигнали и предложения на сайта на Общината, на електронен адрес: *dolnidabnik@dolnidabnik.egov.bg*

II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Долни Дъбник- физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.
Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Долни Дъбник /ЦАО/ и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите в ЦАО при техните посещения за издаване на административни услуги.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.
Анкетната карта е инструмент, който се състои от седем въпроса –пет, от които с отговор „ДА“ и „НЕ“, един отворен въпрос касаещ вида ползвана услуга и един въпрос с четири възможни отговора, както и раздел относно изразяване на мнения и препоръки, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока и отправяне на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Долни Дъбник. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01 октомври 2025 г. до 29 декември 2025г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 29 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Долни Дъбник се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

Въпрос №1

Лесно ли се намира информация за услугите изпълнявани от Община Долни Дъбник?

ДА - 25 НЕ-0 Не мога да преценя -4

Въпрос №2

Каква административна услуга заявихте?

-Удостоверение за наследници – 6 бр.
-Удостоверение за търпимост – 3 бр.
-Справка имот/данъчна оценка/плащане данъци – 12 бр.
-Удостоверение админ. Адрес-1 бр.

-Удостоверения за липса на задължения -1 бр.
-Декларации/заявления – 3 бр.
-Пълномощни-2 бр.
-Удостоверение за постоянен адрес – 1
-Карта за паркиране – 1 бр.
-категоризация – 1бр.
-Удостоверения за факти и обстоятелства – 1бр.

Въпрос №3
По какъв начин получихте информация за предоставяните в Община Долни Дъбник административни услуги?

-чрез обслужващите служители/лично/- 26
-чрез интернет сайта на общината - 3

Въпрос №4
Получената информация и обяснения, които дават служителите са?
Положителни отзиви- 29

Въпрос №5
Служителите от Центъра за административно обслужване са се отнесли към Вас?
Положителни отзиви- 29

Въпрос №6
Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

Положителни отзиви- 29

Въпрос №7
Цената на услугата достъпна ли е за Вас?
Положителни отзиви- 29

Имате ли препоръки относно работата на общинската администрация?

По отношение на препоръките, няма отправени такива.

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Долни Дъбник е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2025 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция и мнение чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Долни Дъбник.
В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения относно административното обслужване.

VIII. И З В О Д И.

Основната част от потребителите, попълнили анкетната 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 Община Долни Дъбник.
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:
Биляна Ралчева
Секретар на Община Долни Дъбник

Заличена информация на основание Регламент ЕС 2016/679
(Общ регламент относно защита на личните данни)