

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2023 Г.

С промените в Наредбата за административното обслужване се въведоха нови стандарти за административно обслужване, съобразени със съвременните изисквания за качество и потребителски интерес при предоставянето на услуги.

Административното обслужване в Община Белово се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Белово са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност от административното обслужване на гражданите.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са предоставени, както следва:

- на хартия в Центъра за административно обслужване в общинска администрация – Белово и се събират в Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари.
- онлайн-анкета на интернет страницата на Община Белово за директно попълване, която се изпраща директно до администрацията, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща – раздел Администрация – Анкетна карта <https://form.jotform.com/241912449090052>

Допитването обхваща периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г., като целта е да обобщи информация относно качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, които са потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни и в тях са поставени въпроси относно посещението на гражданите в общинска администрация, срока и качеството на обслужване от страна на служителите, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

През 2023 г. са попълнени общо 9 броя анкетни карти, от които 7 броя на хартия и 2 броя онлайн от анкета на интернет - страницата на общината [www.belovo.bg](http://www.belovo.bg). Лицата, които са ползвали административни услуги са посетили Център за административно обслужване, местни данъци и такси, гражданско състояние и техническа служба.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е много добро, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за решаване на проблема им.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като са дадени и препоръки за подобряване на бързината на обслужване.

В община Белово продължава практиката осигуряваща доброто взаимодействие, комуникация и обратна връзка между граждани и администрация за изпращане на предложения, сигнали и задаване на въпроси на електронна поща [kmet@belovo.bg](mailto:kmet@belovo.bg), както и на сайта на общината [www.belovo.bg](http://www.belovo.bg) има бутон **Free Call** за сигнали и жалби. Спазват се методите за обратна връзка за оценка удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет. Общинска администрация - Белово прилага всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване, съобразно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

Изготвил:

Цв.Блажева – Секретар на Община Белово

2.02.2024 г.