



ОБЩИНА БРУСАРЦИ

3680 гр.БРУСАРЦИ, ул.„Георги Димитров“ № 85, тел. 09783 / 22-11, факс. 09783 / 29-11,
www.brusartsi.com, e-mail: obshtina@brusartsi.egov.bg

**Заличен на основание
чл. 59, ал. 1 от ЗЗЛД**

Одобрил:
НАТАША МИХАЙЛОВА
Кмет Община Брусарци

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 г.

Настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 15, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Брусарци.

Община Брусарци осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги като използва следните методи и канали за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в ЦАО;
5. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
6. анализ на публикации в социалните медии;
7. кутия за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Брусарци.
8. антикорупционен формуляр на официалната страница на Община Брусарци в интернет.

През 2023 г. периодично са провеждани срещи със служителите, на които срещи е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне административни услуги с цел подобряване на ефективността.

През 2023 г. в Община Брусарци са регистрирани и попълнени 55 (петдесет и пет) броя анкетни карти на хартиен носител. Периода на анкетирането е от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. Анкетната карта е изцяло анонимна и съдържа ключови въпроси свързани с проследяването на удовлетвореността на потребителите в Общинска администрация Брусарци с цел подобряване качеството на административното обслужване. Тя съдържа 6 въпроса в следните категории:

- Компетентност на служителите – отношение, професионализъм, време за обслужване, качество на обслужване;
- Получаване на информация – начини, канали;
- Оценяване качеството на административното обслужване – препоръки;
- Обща информация за анкетираните - пол, и възраст.

Въпросите в анкетната карта са свързани с посетеното работно място, работата на служителите, отношение, компетентност, ефективност и спазване срокове, предоставена е възможност за даване на препоръки за подобряване на обслужването. Няма постъпили препоръки към администрацията.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са обсъдени на проведената на 22.01.2024 г. работна среща с участието на директорите на дирекции и секретаря на община.

Целите на анкетното проучване са:

1. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от извършваните от Общинска администрация административни услуги.
2. Проучване на оценката на гражданите за административното обслужване в Центъра за административно обслужване на Общинска администрация Брусарци.
3. Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги в администрацията по административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.
4. Преглед на ефективността на канали за предоставяне на информация, съгласно оценката на гражданите.
5. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване в ЦАО.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и огласяване на резултатите пред служителите и гражданите.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Общинска администрация Брусарци – физически и юридически лица, и е на доброволен принцип за участие с попълване на анкетна карта на хартиен носител.

Проучването се провежда ежегодно и е част от политиката на администрацията за поддържане на диалог с гражданите и потребителите на услуги. Извършва се на място в Центъра за административно обслужване. На потребителите на услуги е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение, като попълнят анкетната карта и я поставят в кутия за попълнени анкетни карти. Като

90 % от анкетиранияте са дали своята положителна оценка за работата на служителите в ЦАО.

През 2023 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Брусарци и чрез антикорупционния формуляр на официалната страница на Община Брусарци в интернет.

През 2023 г. няма постъпили писмени и устни сигнали и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

През 2023 г. са получени две благодарствени писма от граждани, които са доволни от внимателното отношение на служители и от бързото обслужване.

Изготвил:
Росен Русинов
Секретар Община Брусарци

**Заличен на основание
чл. 59, ал. 1 от ЗЗЛД**