



# ОБЩИНА ШАБЛА

9680 гр. Шабла  
ул. „Равно поле“ № 35  
[www.shabla.bg](http://www.shabla.bg)

телефон 05743/41 45  
факс 42 04; 40 45  
e-mail: [obshtina@ob-shabla.org](mailto:obshtina@ob-shabla.org)

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2022 г.

В изпълнение на Наредбата за административно обслужване, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Шабла, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на клиента чрез анкетни карти достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Шабла, с адрес: гр. Шабла, ул. „Равно поле“ № 35.

С цел непрекъснато усъвършенстване на работата, подобряване на ефективността и ефикасността на институцията от 2022 г. Община Шабла внедри нов модел на управление на качеството по проект „Въвеждане на обща рамка за оценка /CAF/ в администрациите“ в изпълнение на партньорско споразумение с Института по публична администрация. Общата рамка за оценка – CAF в дългосрочен аспект цели „доброто управление“ в публичната администрация, подпомагането на прилагането на реформи в нея и постигането на по – качествени услуги за гражданите и обществото като цяло. В резултат на успешното внедряване на CAF, Община Шабла е една от удостоените администрации с етикет „Ефективен CAF потребител“, който се връчва на преминали през процедурата за външно оценяване въз основа на Националните правила за външна обратна връзка след успешно внедряване на модела на качеството „Обща рамка за оценка CAF“.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното прилагане на принципите на доброто управление. Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги и е на доброволен принцип за участие.

В изпълнение на разпоредбите на Наредбата за административното обслужване в Община Шабла цялостно са приведени в изпълнение стандартите за административно обслужване, като основно дейностите са насочени към подобряване качество на услугите и по-добро обслужване на гражданите. В изпълнение на Закона за електронното управление и Наредбата за административното обслужване, Община Шабла предоставя 144 броя административни услуги по електронен път на 4-то ниво чрез Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги на ДАЕУ.

Община Шабла е присъединена към RegiX регистрите с цел намаляване на административната тежест при предоставянето на административни услугите на гражданите и бизнеса.

В изпълнение на нормативно установените задължения, Община Шабла осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги с цел предприемане на навременни действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит



диалог между потребителите и администрацията.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари – 31 декември 2022 година под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация Шабла. Участниците в допитването са се включили доброволно. В настоящото проучване са участвали 26 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация.

Анализът включва 26 анкетни карти и отчита следните резултати:

№	Получени и разгледани анкетни карти		Брой
	Въпроси	Отговори	
1	Най-предпочитан източник на информация	директен контакт със служител	14
		сайта на общината	9
		информационното табло в ЦАО	7
		електронно табло във фоайето на общината	0
2	Предварителната информация за административното обслужване, която публикува и оповестява общината, успя ли да ви ориентира	похвално	21
		задоволително	4
		трудна за разбиране	0
3	Искането или проблема, който поставихте беше ли решен/о?	решен/о компетентно и похвално	24
		решен/о задоволително	2
		решен/о незадоволително	0
		решен/о с тормоз	0
4	Служителят постара ли се да вникне задълбочено в проблема	похвално	23
		задоволително	3
		незадоволително	
5	Служителят беше ли вежлив, приветлив и етичен при срещата си с Вас?	похвално	23
		задоволително	3
		не добронамерен	0
6	В нормативно предвидения срок ли получихте отговора на поставения въпрос или искане?	да похвално	25
		в просрочие	1
7	Подобрява ли се качеството на обслужване в Общинска администрация	да	19
		по-скоро да	6
		по-скоро не	0
8	В Общинска администрация намирате ли добър партньор	да	20
		по-скоро да	5
		по-скоро не	0
9	Допуснати нарушения от общинските служители	не	26
		да	0
	26	26	26

Извод:

През 2022 г. активността от страна на гражданите в попълване на анкетни формуляри е незадоволителна. Анализирайки резултатите по зададените въпроси включени в анкетата, се констатира обща удовлетвореност от предоставяните административни услуги, начина на обслужване на клиентите и компетентността на служителите. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2023г. Община Шабла ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване .