



ОБЩИНА ШАБЛА

9680 гр. Шабла
ул. „Равно поле“ № 35
www.shabla.bg

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

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 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. Центъра за административно обслужване е достъпен за хора с увреждания с адрес: гр. Шабла, ул. „Равно поле“ № 35,

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 155 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 2024 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 22 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация.

Анализът включва 22 анкетни карти и отчита следните резултати:

№	Получени и разгледани анкетни карти			Брой
	Въпроси	Отговори		
1	Най-предпочитан източник на информация	директен контакт със служител		11
		сайта на общината		6
		информационното табло в ЦАО		4
		електронно табло във фоайето на общината		1
2	Предварителната информация за административното обслужване, която публикува и оповестява общината, успя ли да ви ориентира	похвално		22
		задоволително		0
		трудна за разбиране		0
3	Искането или проблема, който поставихте беше ли решен/о?	решен/о компетентно и похвално		21
		решен/о задоволително		1
		решен/о незадоволително		0
		решен/о с тормоз		0
4	Служителят постара ли се да вникне задълбочено в проблема	похвално		22
		задоволително		0
		незадоволително		
5	Служителят беше ли вежлив, приветлив и етичен при срещата си с Вас?	похвално		22
		задоволително		0
		не добронамерен		0
6	В нормативно предвидения срок ли получихте отговора на поставения въпрос или искане?	да похвално		22
		в просрочие		0
7	Подобрява ли се качеството на обслужване	да		20
	в Общинска администрация	по-скоро да		2
		по скоро не		0
8	В Общинска администрация намирате ли	да		19
	добър партньор	по-скоро да		3
		по-скоро не		0
9	Допуснати нарушения от общинските служители	не		22
		да		0

Извод:

През 2024 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 2025г. 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 .