



## **ОБЩИНА ПОПОВО**

**7800 гр.Попово**  
ул. „Ал.Стамболийски“ №1  
тел.: 0608/40021  
факс: 0608/40024

## **MUNICIPALITY POPOVO**

**7800 Popovo, Bulgaria**  
str „Al.Stamboliyski“ №1  
tel.: +359 60840021  
fax: +359 60840024

**e-mail:** [obstina@popovo.bg](mailto:obstina@popovo.bg)  
**web-site:** <http://www.popovo.bg>



### **УТВЪРЖДАВАМ:**

.....

**Д-Р ЛЮДМИЛ ВЕСЕЛИНОВ**

Кмет на община Попово

### **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

#### **за обобщената информация от системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги за 2023 година**

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Попово се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общинска администрация Попово поставя като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Административното обслужване в Общинска администрация Попово е организирано на принципа “едно гише“ чрез изградения Център за административно обслужване, който е разположен на първия етаж в сградата на Община Попово. Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Попово се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организацията и реда на административното обслужване в община Попово. Сроковете за изпълнение на административно-техническите услуги са определени в Наредбата за определянето и администрирането на местните такси и цени на услуги в община Попово. Съгласно Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги, като измерването на тяхната удовлетвореност се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;

✓ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

✓ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;

✓ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;

✓ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване Общинска администрация Попово изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги и установяване на:

- Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация.

- Нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги от сроковете на издаване на съответните документи.

- Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите Общинска администрация Попово.

За измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се използват следните средства за събиране на информация за обратна връзка:

**1. Анкетна карта**, до която потребителите на административни услуги имат достъп и е поставена на видно място в Центъра за административни услуги и информация. Всеки желаещ може да попълни анкетната карта и да я постави в определената за целта кутия. Картата е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 7 въпроса, които са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

За периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. попълните анкетната карта са 60 и отговорите на поставените въпроси са както следва:

Служителите на администрацията бяха ли компетентни по Вашите въпроси?

Да-60 бр. Не-0 бр.

Обслужването беше ли любезно?

Да-60 бр. Не-0 бр.

За колко време Ви беше предоставена услугата?

До 20 мин – 58бр. До 40 мин. -2 бр. Над 1 час-0бр.

Получихте ли това, което Ви беше необходимо от нашата администрация?

Да-60 бр. Не-0 бр.

Услугата беше ли предоставена на принципа на равенство и справедливост?

Да-60 бр. Не-0 бр.

Доволни ли сте от качеството на услугата ни?

Да-60 бр. Не-0 бр.

Удовлетворява ли Ви цената на услугата?

Да-60 бр. Не-0 бр.

**2. Пощенски кутии за сигнали за корупция**

За периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

### **3. Сигнали и предложения относно административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.**

Методът се прилага за постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, получени на електронна поща и писмено. Не са постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности. Не са постъпили предложения за подобряване на административното обслужване.

### **4. Провеждане на консултации със служителите**

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2023 г. на всеки три месеца са провеждани срещи със служителите от ЦАУИ, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преките контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на проведените срещи може да се направи извод, че в Община Попово се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество

### **5. Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството с на потребител на административни услуги. За 2023 година не са констатирани неизпълнения или пропуски.

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването.

Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация – Попово. В администрацията във висока степен се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване, обособени са зони за консултация, пособия за попълване на документи, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, както и безплатен интернет достъп. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути.

И през следващата година Общинска администрация – Попово ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги. Общинска администрация Попово ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване награжданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях. Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на община Попово.

Изготвил : З. Стоева – гл. юрисконсулт