



ОБЩИНА ДЕВИН



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – ДЕВИН ПРЕЗ 2025 г.

Административното обслужване в Общинска администрация – Девин се осигурява чрез прилагане и спазване на нормативно определените стандарти за качество при обслужване на потребителите, съгласно действащата нормативна уредба.

Осигуряването на бързо и качествено обслужване на населението е един от ключовите външни белези за добре работеща и ефективно функционираща общинска администрация, както и спазване принципите на добро управление.

Предоставянето на административни услуги е насочено към защита на обществения интерес и удовлетворяване потребностите на гражданите и бизнеса, осъществявайки се в съответствие с действащото законодателство и утвърдените стандарти за качество.

Общинска администрация – Девин осигурява публичност и достъпност на информацията относно предоставяните административни услуги, сроковете за изпълнение, необходимите документи и дължимите такси. Осигурява се лесен достъп до административните услуги чрез ясно определени канали за обслужване, включително на място, по електронен път и чрез предоставяне на актуална информация на интернет страницата на общината.

Административното обслужване е организирано по начин, който осигурява лесен и равен достъп до услугите, включително за хора в уязвимо положение. Всички потребители на административни услуги се обслужват равнопоставено, без допускане на дискриминация по какъвто и да е признак.

Административните услуги се предоставят в нормативно определените срокове, с оптимално използване на ресурсите и с минимална административна тежест за потребителите. Целта е намаляване на изискваните документи и улесняване на процедурите, в съответствие с нормативните изисквания.

Административното обслужване е насочено към потребностите и очакванията на гражданите и бизнеса, като се цели повишаване на тяхната удовлетвореност и доверие към администрацията. Качеството на предоставяните услуги и осигуряването на отчетност е отговорност за всяка администрация и се осъществява чрез регулярно измерване на удовлетвореността на потребителите и публично оповестяване на резултатите.

Общинска администрация – Девин прилага мерки за усъвършенстване на административното обслужване чрез анализ на обратната връзка от потребителите, прилагане на добри практики и повишаване квалификацията на служителите, а същевременно осигурява защита на личните данни на потребителите в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 и приложимото национално законодателство.

Организационния принцип за обслужване на „едно гише“ е съвременен подход в административното обслужване, насочен към централизиране на услугите, за да се улесни максимално потребителят. Този принцип позволява на гражданите и фирмите да получат разнообразни услуги на едно място, без да се налага да посещават различни институции или отдели. Внедряването на този принцип значително повишава удовлетвореността на потребителите и подобрява ефективността на обслужването.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО). С него се цели да се анализират информацията и нагласите на потребителите на административни услуги в Община Девин относно качеството на административното обслужване, чрез периодичното проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, мненията и предложенията им.

Стремежът на Общинска администрация – Девин е ориентиран към реализиране на визията за непрекъснато подобряване на административното обслужване, чрез прилагане на съвкупност от мерки, обхващащи:

- Анализ на обратната връзка от потребителите;
- Повишаване квалификацията на служителите;
- Оптимизация на административните процеси;
- Прозрачност и информираност;
- Въвеждане на добри практики;
- Непрекъснато наблюдение и оценка.

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Периодичното изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите от административното обслужване предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

Общинска администрация – Девин използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Книга за мнения и предложения от клиенти, намираща се в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- Кутия за сигнали, мнения, препоръки, намираща се в ЦАО;
- Кутия за „Усмехнати човечета“ – „Благодаря за доброто обслужване“ и „Намръщени човечета“ – „Обслужването Ви е лошо“ в ЦАО;
- Анкета и Въпросник за проучване на потребителската удовлетвореност, до които потребителите на административни услуги имат достъп в ЦАО и на интернет страницата на общината;
- Сигнали, жалби, предложения и мнения за качеството на административното обслужване, подадени лично в ЦАО, по поща, електронна поща или чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ);
- Приемно време, в което се провеждат срещи/обсъждания със заинтересовани лица/потребители на административни услуги.

На интернет страницата на общината, в раздел „Административно обслужване“, всяко тримесечие се публикуват резултати от измерената удовлетвореност и веднъж годишно – настоящият Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Потребителите, посещаващи ЦАО и през 2025 г. продължиха активно да оценяват и да дават обратна връзка за удовлетвореността си от административното обслужване чрез добре познатите вече **„Усмехнато“** и **„Намръщено“** човече, казващи: **„Благодаря за доброто обслужване“** или **„Обслужването ви е лошо“**.

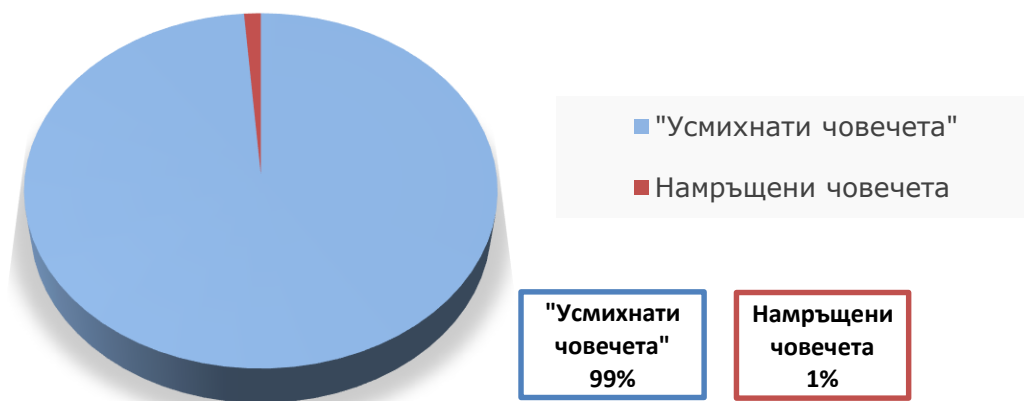
Резултатите от измерването показват много висока степен на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в Общинска администрация – Девин през 2025 г.

Чрез изброените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г., се констатира следното:

1. В **Книга за мнения и предложения** – **няма** постъпили такива.
2. В **Кутия за сигнали, мнения и препоръки** - **няма** постъпили такива.
3. В **Кутия за „Усмехнати човечета“** – „Благодаря за доброто обслужване“ и **„Намръщени човечета“** – „Обслужването Ви е лошо“ – **482 потребители са дали оценка** за обслужването през периода. От тях 476 потребители са дали положителна оценка, а 6 потребители не са доволни от обслужването.
4. **Въпросник** за проучване на потребителската удовлетвореност – **не е попълван** през периода.

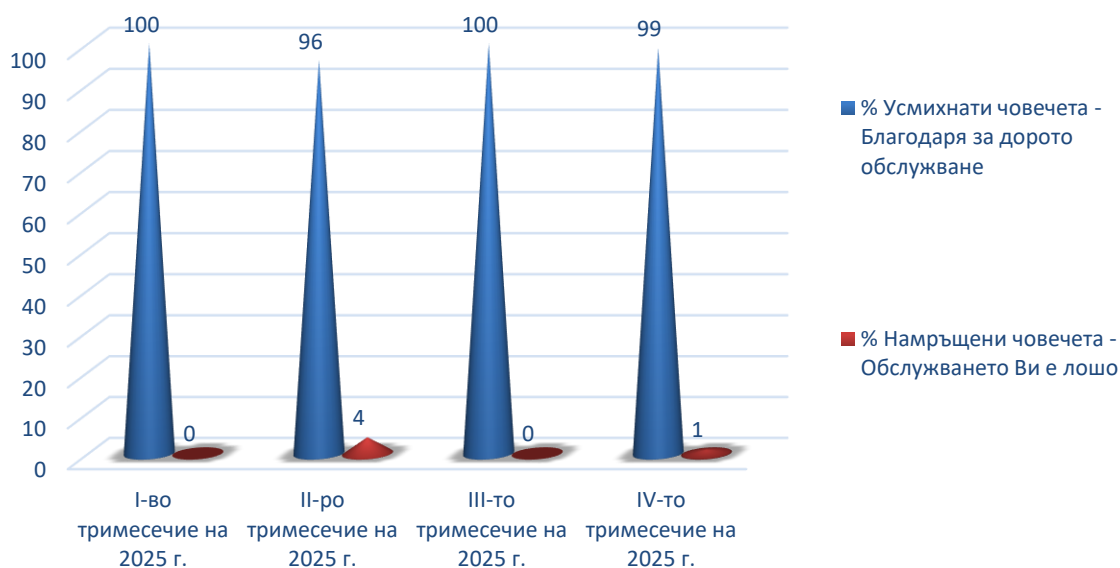
5. **Сигнали, жалби – предложения и мнения** във връзка с административното обслужване – **няма** подадени в ЦАО, по поща, факс, електронна поща или чрез ЕПДАЕУ.

Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2025 г.



Диаграмата представя обобщените резултати от измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Общинска администрация – Девин през 2025 г.

Измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги по тримесечия за 2025 г.



Процентът на положителните оценки през отчетната година варира между 96 % и 100 %, което е показател за устойчиво качество на предоставяните административни услуги. Отчетените отрицателни оценки са единични и не формират негативна тенденция.

При осъществяване на административното обслужване следвахме поставените за 2025 г. цели за прозрачно управление и ефективно административно обслужване. Една от задачите за постигане на целите е разширяване обхвата на комплексното обслужване и оптимизиране на списъка с услуги, предоставяни по електронен път, ориентирани към потребителя. Разшириха се каналите за достъп до информация и услуги и за тяхното заплащане. Чрез тези комплексни мерки, съчетани с професионализма на общинските служители, днес отчитаме по-добро, по-бързо, по-качествено и по-ефективно обслужване на гражданите и бизнеса. Работим за повишаване на доверието в онлайн услугите и удобството при ползването им.

Непрекъснато се увеличава информацията, публикувана на интернет страницата на общината. По този начин се улеснява достъпа до административни услуги и информираността на гражданите и бизнеса, повишава се доверието към местната власт, гарантира се по-голяма достъпност и прозрачност в дейността на администрацията.

С използването на Единната входна точка за електронни разплащания в централната и местна администрация и предоставянето на електронната административна услуга „Извличане на справка за дължими данъци и други публично правни задължения и тяхното плащане по електронен път“, вече се регистрират всички електронни плащания, свързани с предоставянето на електронни административни услуги. Създават се електронни платежни документи и се осигурява възможност за плащането им по избран от потребителите начин. Автоматизирането на процеса вече разширява предлаганите начини на плащане, позволява бързо уведомяване на администрацията за извършените плащания и значително намалява времето, необходимо за предоставянето на услугите, като вече се наблюдава реална полза за потребителите и администрацията.

Работим за повишаване на доверието в онлайн услугите и удобството при ползването им.

Детайлните изводи въз основа на резултатите от измерването на удовлетвореността показват, че е отчетено изключително високо ниво на удовлетвореност на потребителите на административните услуги, предоставяни от Общинска администрация - Девин.

Видно от резултатите на измерената удовлетвореност, оценката на гражданите продължава да бъде отлична – делът на положителните оценки през годината непрекъснато расте: от 96 % в началото, до 100 % в края на 2025 г. Това показва отлично ниво на обслужване и ефективна организация на работа през отчетния период.

Анализът на резултатите показва **устойчиво и последователно високо**

качество на административното обслужване, удовлетворяващо потребностите на гражданите, в законоустановените срокове и с необходимото отношение от страна на служителите.

През 2026 г. Общинска администрация – Девин ще продължи да прилага последователна политика за предоставяне на качествени, достъпни и ориентирани към гражданите административни услуги, като резултатите за 2025 г. потвърждават високото ниво на удовлетвореност на потребителите.

Ще продължи насоката за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел максимално улесняване на потребителите на административни услуги.

Заложените цели на администрацията ръководят работата на служителите и се осъществяват, благодарение на тяхната компетентност, знания, умения, желание за личностно и професионално развитие, талант и енергия.

И през следващата година община Девин ще търси активното мнение на потребителите на административни услуги чрез открит диалог, обсъждане на дадените предложенията, уведомяване за предприетите действия и за резултатите от тях.

Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението на служителите и качеството на предоставяните услуги.

Община Девин, чрез Центъра за административно обслужване ще продължи да прилага принципа на отзивчивост в работата на администрацията, като осигурява условия за качествено, своевременно и законосъобразно административно обслужване на гражданите и бизнеса. Дейността отново ще бъде насочена към гарантиране на прозрачност, отговорност и равнопоставеност при предоставянето на административни услуги, което видно от постигнатите резултати оказва положително влияние върху нивото на удовлетвореност на потребителите.