



# ОБЩИНА ВЪРБИЦА

9870 гр. Върбица, ул. "Септемврийско въстание" № 40, тел. 05391/21-31  
e-mail: [obshtina@varbitsa.org](mailto:obshtina@varbitsa.org); web: [www.varbitsa.org](http://www.varbitsa.org)

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административно обслужване за 2021 г.

Административното обслужване на физически и юридически лица в Общинска администрация Върбица се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване. Общинска администрация Върбица поставя като приоритет в работата си удовлетвореността гражданите и бизнеса от предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потенциалните потребители за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Съобразно Вътрешните правила за организацията и реда на административното обслужване и Харта на клиента, Общинска администрация – Върбица използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенски кутия за предложения и сигнали - за 2021 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация - Върбица;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

В изпълнение на нормативно установените задължения, Община Върбица 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 2021 г., под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация – Върбица. В настоящото проучване са участвали 31 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация и отчита следните резултати:

#### 1. Обслужването беше ли любезно?

А/ ДА – 31                      Б/ НЕ – 0

#### 2. В рамките на законовия срок ли беше извършена желана от Вас административна услуга?

А/ ДА – 31                      Б/ НЕ – 0

#### 3. Доволни ли сте от достъпа до услугата?

А/ ДА – 30                      Б/ НЕ – 1

**4. Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват?**

А/ ДА – 29                      Б/ НЕ – 0                      БЕЗ ОТГОВОР - 2

**5. Цената на услугата достъпна ли е за Вас?**

А/ ДА – 29                      Б/ НЕ – 2

**6. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?**

А/ ДА – 31                      Б/ НЕ – 0

**7. Налага ли ви се често да използвате услугите на общинска администрация?**

А/ ДА – 18                      Б/ НЕ – 13

**8. Спазват ли служителите, ангажирани с административното обслужване определеното работно време и време за почивка?**

А/ ДА – 31                      Б/ НЕ – 0

**9. Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи?**

А/ ДА – 31                      Б/ НЕ – 0

**10. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?**

А/ ДА – 0                      Б/ НЕ – 31

**11. Има ли нещо в работата на общинската администрация при предоставяне на административните услуги, което не одобрявате? Моля посочете:**

Няма направени препоръки.

**12. Какви препоръки бихте отправили в общинска администрация за подобряване на административните услуги?**

Няма направени препоръки.

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. 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 – Върбица. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване. Спазва се времето за чакане на граждани пред гишето да не надвишава 10 минути. През 2022 година Общинска администрация Върбица ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на община Върбица.