

# ОБЩИНА БАЛЧИК



Кмет  
**Николай Ангелов**  
9600 гр. Балчик  
пл. "21-ви септември" №6

☎ 0579 72070  
☎ 0579 74117  
mayor@balchik.bg  
www.balchik.bg

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ БАЛЧИК за периода 01.01-31.12.2022 година

**Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.**

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване за периода 01.01-31.12.2024 г. е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Балчик и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 2 от РМС №246/10.04.2020 г.) Административното обслужване в Общинска администрация Балчик е организирано чрез няколко гишета:

- За административни и деловодни услуги - Информационен център, разположен на първия етаж в сградата на Общината с адрес: гр.Балчик, пл.21 септември № 6, вход В;
- за заплащане на МДТ, услуги, предоставяне от Общинска данъчна служба ОБДС и за услугата Личен асистент: вход Б в сградата на Общината с адрес: гр.Балчик, пл.21 септември № 6;
- за услугата Асистентска подкрепа- гр.Балчик, ул.Дионисополис №2
- за лицата, които предоставят туристически услуги :ТИЦ Мелницата на адрес: гр.Балчик, пл.Кап.Г.Радков №1

Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 16:30 часа, всеки работен ден.

## **I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ**

Целта на проведената анкета е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 27 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Балчик, каналите за обратна връзка за оценка на удовлетвореността на административното обслужване с гражданите са:

- Анкетна кутия за административното обслужване в сградата на ОБА;
- Пощенска кутия за сигнали срещу корупцията;
- Анкета на интернет страницата на общината на електронен адрес: <https://balchik.bg/>

## **II. НАСОЧЕНОСТ**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Балчик-физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта.

Анкетни карти за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Информационния център и съдържат отворени и затворени въпроси. Същите са предоставени на гражданите при техните посещения за издаване на административни услуги.

## **III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО**

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

Анкетната карта е инструмент, който се състои от шест затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и два отворени въпроси, като целта им е да дадат ясна информация в определена насока, а края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Балчик. Анкетната карта е анонимна, в хартиен вид и е достъпна за всички потребители в Центъра за административно обслужване на граждани .

## **IV. ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ**

Проучването е изготвено на база попълнени анкетни карти и обхваща периода от 01.01.2022г. до 31.12.2022г.

## **V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА**

В проучването са участвали 23 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация.

## VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

1 Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги ?

- изобщо не съм удовлетворен – 0
- не съм удовлетворен – 1 – 4,35%
- в общи линии съм удовлетворен – 1 -4,35%
- удовлетворен съм – 16 – 69,56%
- напълно съм удовлетворен – 5 –21,74%

2 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- достъп до информация - 11 - 47,83%
- отношението на служителите към Вас - 6 – 26,08%
- обстановката, в която се предоставят услуги - 1 – 4,35%
- друго (моля посочете) - 5 – 21,74%

3 Устните обяснения, които дават служителите са ясни и лесно разбираеми, точни и пълни:

- Да, напълно ме удовлетвориха.- 12 – 52,17%
- Да. – 9- 39,13%
- Може и по-точно, и по-разбираемо. – 2 – 8,70%
- Напълно е неясна, непълна и объркваща. -0

4 Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

*Компетентност*

- компетентни – 19 – 82,60%
- има известни знания, но не са достатъчни за заеманата длъжност - 4 – 17,40%
- не са компетентни -0 – 0%

*Отношение към гражданите*

- вежливо -10 – 43,48%
- внимателно - 12 – 52,17%
- грубо – 1 – 4,35%

5 Услугата ми бе предоставена за

- до 10 минути - 8 – 34,79%
- от 10 до 15 минути – 7 – 30,43%
- от 15 до 30 минути - 5 – 21,74%
- от 30 до 60 минути - 3 – 13,04%
- от 1 до 1,30 минути - 0

Друго – 0

6 Работното време на гражданите е удобно:

- Да – 20 – 86,96%
- Не – 3 – 13,04%

7 Бяха дадени препоръки за електронно издаване на заявления на потребители на социални услуги.

## **VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Балчик се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

Извършен е анализ от комисия, назначена със заповед №1173/22.11.2012 г. на базата на системата за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Балчик. Съгласно системата за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Балчик в процентно изражение е 69,56% - гражданите са доволни от обслужването в Общината.

От постъпилите анкетни карти може да се каже, че Община Балчик е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез анкетна карта, относно административното обслужване, осъществявано в Община Балчик.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

## **VIII. И З В О Д И.**

Основната част от потребителите, попълнили анкетната карта посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Балчик.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от анкетата най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (Приложение № 2 от РМС №246/10.04.2020 г. Годишният доклад се публикува на интернет страницата на Община Балчик <https://balchik.bg/> в категорията, в която е публикувана информацията за административното обслужване <https://balchik.bg/bg/infopage/5701>

**Изготвил: Къймет Тургут**  
**Секретар на Община Балчик**

**24/02/2023 г., гр.Балчик**