



# ОБЩИНА ДРЯНОВО

---

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДРЯНОВО ПРЕЗ 2022 г.

Административното обслужване в Община Дряново се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване, в Община Дряново са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Основните методи за обратна връзка, чрез които Общинска администрация - Дряново събира информация от потребителите за тяхната удовлетвореност при осъществяването на административно обслужване са: анкетни проучвания; консултации със служителите; обратна връзка, получена по инициатива на потребителите; сигнали; предложения; жалби; похвали и приемна.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

За 2022 година в Общинска администрация – Дряново за измерване степента на удовлетвореност от административното обслужване на гражданите са проведени:

### - Анкети на хартиен носител

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите на хартиен носител са разположени в Центъра за административно обслужване в общинска администрация – Дряново и се събират в Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари.

Допитването е проведено от 01.01.2022 г. до 31.01.2022 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, които са потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни и в тях са поставени въпроси относно посещението на гражданите в общинска администрация, срока и качеството на обслужване от страна на служителите, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Попълнени са общо 10 броя анкетни карти, от които лицата са ползвали основно услуги, касаещи гражданско състояние, хуманитарни дейности, екология и строителство.

Мнението на анкетирания по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетирания са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга и информация с минимална загуба на време.

#### **- Анкета чрез графичен въпросник**

Графичните въпроси са интересен визуален и интерактивен начин за задаване на въпрос към потребителите. При този тип въпроси основно място заемат графичните изображения. По този начин вместо да използвате една или няколко думи, за да илюстрирате отговорите, може да го направите чрез употребата на емотикони. Обикновено емотиконите изразяват четири различни емоции: лошо, задоволително, добро и отлично.

Анкетата чрез графичен въпросник в Община Дряново се провежда на място в Центъра за административно обслужване.

Анкетирания се извършва в ЦАО - физически в помещението, в което се осъществява административното обслужване. Графичният въпросник може да се попълва непосредствено след извършеното административно обслужване, като необходимото време за това се измерва в секунди.

За целта е поставено е устройство, с инсталирано софтуерно приложение. Резултатите от проучването се отразяват на официалният сайт на Община Дряново в графа „Мнение на гражданите“ - <https://www.dryanovo.bg/report/>

С промените в Наредбата за административното обслужване се въведоха нови стандарти за административно обслужване, съобразени със съвременните изисквания за качество и потребителски интерес при предоставянето на услуги.

Във връзка с по-доброто взаимодействие, комуникация и обратна връзка между граждани и администрация, Община Дряново е осигурила възможност за изпращане на предложения, сигнали и задаване на въпроси директно на интернет страницата на общината - <https://www.dryanovo.bg/bg/article/2/contact-us.html>.

Общинска администрация Дряново прилага всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и стандартите въведени с Наредбата за административно обслужване.

В Община Дряново има внедрена интегрирана система за управление в областта на административно, правно и информационно обслужване на физически и юридически лица - услуга базирана на международните стандарти ISO.