



# ОБЩИНА ДРЯНОВО

---

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ДРЯНОВО ПРЕЗ 2023 г.

Административното обслужване в Общинска администрация - 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.

### МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Методите за обратна връзка са регламентирани в чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО):

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
9. анализ на вторична информация.

### Разграничават се два основни подхода при търсене на обратна връзка от потребителите:

- Подход на непрекъснато оценяване – при него се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването - по време на предоставяне на услугата, или непосредствено след това. Този подход е част от стандартната дейност на Общинска администрация.

- Подход на периодично оценяване – при него се търси обратна връзка от потребителите през определени интервали от време, след предоставянето на услугата. Този подход осигурява поглед върху възприятията и преживяванията на потребителите в определени отрязъци от време.

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

#### **Извършване на анкетни проучвания:**

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.

Анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Чрез нея може да се изследва както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга). Анкетна карта, която съдържа по-общи въпроси, групирани според различните общи изисквания към административното обслужване (например за ясна и общоразбираема информация за лесни и опростени за попълване формуляри), дава възможност на Община Дряново да получи обратна връзка за това, как се справя с административното обслужване в различните му направления. Анкетно проучване за получаване на обратна връзка за извършено административно обслужване за конкретна услуга е подходящо да се прави и при обслужване по телефон – непосредствено преди приключването на разговора може да се зададе въпрос доколко потребителят е останал удовлетворен от обслужването (така на практика ще се постигне ефектът на попълване на графичен въпросник). Препоръчва се използване на всички възможни форми.

#### **Анкетните проучвания се провеждат чрез разнообразни средства и техники:**

- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Електронно попълване от потребителите и изпращане по мейл;
- Използване на графичен въпросник;
- Провеждане на анкетно проучване по телефона.

Независимо, че анкетните проучвания са най-разпространени и в значителна степен могат да се определят като лесен за прилагане метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността, подготовката за провеждането



ISO 9001:2015  
QMS 070716  
ISO 45001:2018  
0104170

5370 Дряново, ул. Бачо Киро 19  
тел: 0676/72962, факс: 0676/74303  
e-mail: [dryanovo@dryanovo.bg](mailto:dryanovo@dryanovo.bg)  
[www.dryanovo.bg](http://www.dryanovo.bg)

им не следва да се подценява. За да бъдат ефективни анкетите следва да са внимателно и прецизно планирани и проведени. Съществена част от успешното провеждане на анкетното прочуване е адекватната мотивация, която ще се даде на потребителите, за да попълнят анкетата, да отговорят на зададените по телефон въпроси или да попълнят графичен въпросник, който като цяло отнема най-малко време и усилия. Атрактивното представяне на анкетата пред потребителите е изключително важно за ефективността на този метод.

**За 2023 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 01.01.2023 г. до 31.01.2023 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 16 броя анкетни карти, от които лицата са ползвали основно услуги, касаещи гражданско състояние, хуманитарни дейности, екология, строителство, саниране на сгради и настойничество.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетираните 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



ISO 9001:2015  
QMS 070716  
ISO 45001:2018  
0104170

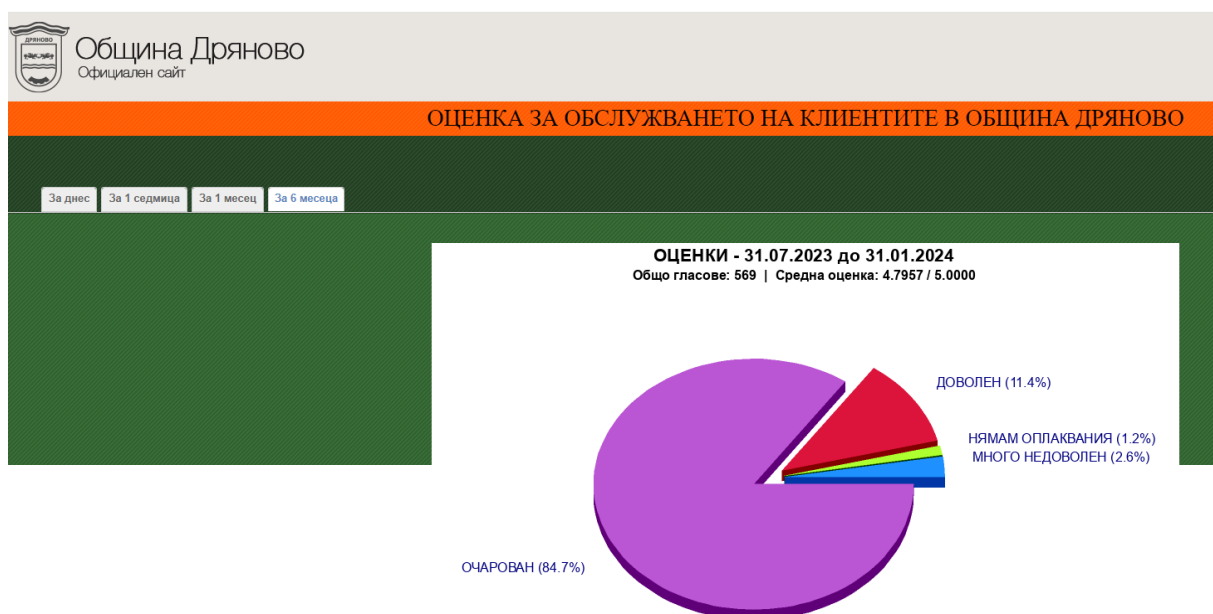
5370 Дряново, ул. Бачо Киро 19  
тел: 0676/72962, факс: 0676/74303  
e-mail: [dryanovo@dryanovo.bg](mailto:dryanovo@dryanovo.bg)  
[www.dryanovo.bg](http://www.dryanovo.bg)

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.

Анкетирането 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/>



### Анкета на интернет страницата на Община Дряново

Специфичното при тази анкета е, че анкетирането се извършва само спрямо потребители, които реално са ползватели на определена услуга. Така се осигурява възможността обратната връзка да отрази впечатления от посещението на интернет страницата, направено с конкретна цел, за конкретната услуга – например, за да получи информация за услугата, да я заяви, да провери статуса, да заплати такса по електронен път и т.н.

- Тази анкета се провежда чрез формуляр, който се намира на интернет страницата на Община Дряново.
- Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата и е заявил дадена услуга.
- След нейното попълване анкетираният трябва да изпрати отговорите на електронната поща на Община Дряново.

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.