



# ОБЩИНА РИЛА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - гр. РИЛА

Заличени данни съгласно  
регламент на ЕС 2016/679

\*Дата .....2025г.

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Рила  
за 2024 година

### I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите е изготвен в изпълнение на произтичащите нормативни задължения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и обхваща периода от 01.01.2024г. до 31.12.2024 година.

Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от органите на изпълнителната власт и други, овластени за това със закон. Тази дейност се изразява в даването по искане на граждани или организации на справка, издаването или съставянето на документ за удостоверяване, признаване, упражняване или погасяване на права или задължения. Осъществява се при задължително спазване от всички общи стандарти за качество на административното обслужване.

Обществените нагласи и очаквания на гражданите и бизнеса към общинска администрация при административното обслужване и необходимостта от подобряване на бизнес средата налагат преосмисляне на политиката в тази област. Общинска администрация не функционира сама за себе си, а заради гражданите, като осигурява качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията, поставя като ключов момент в действията си удовлетвореността на потребителя на услугата.

Община Рила събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

В съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други, и/или осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез Центъра за административното обслужване, с местоположение на партерния етаж в административната сграда на Община Рила с адрес гр.Рила, пл.“Възраждане“ №1, с осигурен удобен и лесен достъп за хора с увреждания.

Организацията на административното обслужване в Общинска администрация – гр.Рила е уредена със Вътрешни правила и се осъществява при спазване на принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство. Предоставяните услуги са вписани в Списъка на услугите, който е част от Административния регистър.

Община Рила задължително въвежда всяка година информация в създадената Интегрирана информационна система на държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър, за осигуряване на публичност, наблюдение и контрол върху организацията на нейната дейност.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване, като измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административни услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административни услуги, координираност и взаимодействие със всички страни.

През 2024г. всички постъпили, сигнали, предложения и жалби в зависимост от съвкупността им са разгледани и след извършена проверка от администрацията, същите са пренасочени към конкретен компетентен административен орган, или са приключили в изискуемите срокове.

Съгласно изискванията на Закона за електронно управление, Общинска администрация Рила, е публикувала съобщение на официалната интернет страница на Община Рила, за уведомяване на всички заинтересовани лица, че електронните административни услуги се предоставят по достъпен начин чрез Портала на електронното управление, поддържан от Министерство на електронното управление с квалифициран електронен подпис (КЕП), включително за лица с увреждания, със съответните технически стъпки по предоставянето на услугата.

В настоящият доклад са отразени обобщените резултати, получени чрез анализиране и обсъждане на информацията от обратната връзка, заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване в Общинска администрация – гр.Рила.

## II. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Приоритет на Общинска администрация – гр.Рила е предоставянето на качествено административно обслужване с крайни потребители граждани, фирми и организации, при спазване на принципите, заложи в производствата от закон задължения и други поднормативни актове.

Общинска администрация – гр.Рила участва в процеса на развитие на електронното управление за подобряване на възможностите и удобството на гражданите и представителите на бизнеса за достъп до информация и получаване на електронни административни услуги.

За провеждане на проучването се използва метода “Анкетирание на място на получаване на услугата”, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга, посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на онлайн - анкета, публикувана на официалната интернет страница на Община Рила.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

1. Попълване на място хартиена анкета в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия и анкетно проучване по телефона;

2. онлайн-анкета на интернет страницата на Община Рила за директно попълване на адрес <https://www.grad-rila.bg/front-ofis/izm-udovletvorenost> , която се изпраща на посочена електронна поща [administrationrila@mbox.is-bg.net](mailto:administrationrila@mbox.is-bg.net)

Допитването обхваща периода от 01.01.2024г. до 31.12.2024г. като целта е да обобщи информацията относно 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.

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.

Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (онлайн анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

През 2024 г. са попълнени 7 броя хартиени анкети на място в ЦАО, няма потребители изразили своето мнение в онлайн - анкетата, извършени са 2 броя анкетни проучвания по телефона, т.е. общо 9 броя.

През 2024г. са извършвани две анкетни проучвания по телефона от потребители за списък с услуги в Административния регистър за справка/информация за услуга 2016 „Издаване на удостоверение за наследници“ и услуга 2027 „Издаване на скици за недвижими имоти“.

Анкетното проучване е насочено към целева група, заявяващи често изпълняваните административни услуги в нашата администрация и предоставя възможност за оценка на удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в администрацията.

Проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, оценката на поведението на служителите. В проучването по телефона се даде възможност гражданите да представят свои предложения, с цел подобряване на обслужването.

Към анкетираните бяха поставяни въпроса, насочени към оценка на потребителите, качеството на изпълнение на услугите /бързина, качество, навременно информиране/, каналите за достъп до услугата, получава ли се съдействие при поискване на информация, услугите изпълняват ли се по обявената процедура/срок, изисквани документи, такси/, оценка за полезност и адекватност на информацията, която е публикувана и/или предоставяна от служителя в ЦАО.

Резултатите от анкетните проучвания по телефона отчитат *пълна* удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели, което потвърждава ефективността на прилаганите процедури по изпълнението на двете административни услуги, които съставляват по – голяма част от общия брой от предоставените услуги от Община Рила за 2024г.

През 2024г. са попълнени 7броя анкетни карти на място в ЦАО.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Рила – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения, с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите в Общинска администрация – гр.Рила.

Резултатите от направените анкети през 2024г. сочат, че от включилите се в анкетирането са се обърнали към Община Рила за предоставянето на конкретна административна услуга.

### **III.ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ**

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване.Потребителят може да сподели със

служителя в Центъра или със конкретния служител, работещ по образуваната административна преписка, с който при необходимост контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването.

През 2024г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служителите, на които са обсъждани неформално обратната връзка, получавана от потребителите – съвети, мнения и препоръки.

Този метод на обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват взаимодействията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. От обсъжданията на проведените срещи за 2024г. не са констатирани неизпълнения или пропуски в обслужването.

#### **IV. АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ.**

Съгласно разпоредбата на чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях запитвания, заявления, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Вследствие на извършена служебна справка в деловодната система на Центъра за административно обслужване – гр.Рила за 2024 год. се установява, че няма постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

#### **V. ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ**

Лицата, които са ползвали административни услуги в Общинска администрация – гр.Рила, и са попълнили хартиени анкети са посетили Центъра за административно обслужване, местни приходи и гражданско състояние.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е относително добро, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за решаване на проблемите им.

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават висока оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Рила за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

Община Рила ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и обезпечаване възможността на гражданите и бизнеса за осигуряване облекчен достъп до електронни административни услуги.

Изготвил,  
Бойка Димит  
Секретар на

**Заличени  
данни  
съгласно  
регламент на  
ЕС 2016/679**