



# О Б Щ И Н А Х А С К О В О

6300 гр. Хасково, пл. "Общински" №1, тел.: 038/603 300; факс: 038/664 110; e-mail: kmet@haskovo.bg

## АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОВЕДЕНО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2018 г.

Административното обслужване в Община Хасково се осъществява при спазване на задължителните стандарти за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Хасково са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност и също така е осигурена възможност за изпращане на предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Хасково чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са разпространени на хартия в Салона за административно обслужване в общинска администрация Хасково и в онлайн вариант на сайта на Общината [www.haskovo.bg](http://www.haskovo.bg).

Допитването е проведено от 1 януари 2018г. до 31 декември 2018г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни, като само се конкретизира в качеството на физическо или представител на юридическо лице анкетираният ползва услугите на общинската администрация.

Попълнени са общо 9 броя анкетни карти, като 4 от тях са попълнени онлайн.

**Резултатът от изследването показва 96% удовлетвореност.**

Преобладаващата част или 83% от анкетираните са ползвали административни услуги в качеството си на физически лица.

От участниците в анкетата 56% са посочили, че са ползвали услугите на общинската администрация няколко пъти годишно, 33% са ползвали един-два пъти годишно услуги и 11% всеки месец.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е изцяло позитивно, като 100% са намерили лесно компетентните служители по техния въпрос и са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

Всички анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като 67% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а останалите 33% за 10 минути.

Оценката на качеството на обслужване е изцяло положителна, без нито едно отрицателно мнение, като 56% от анкетираните са отговорили, че обслужването е отлично, а 44% добро.

На въпроса свързан с работното време на Салона за административно обслужване 78% са отговорили, че е удобно за тях, а останалите 22%, които са отговорили отрицателно, поясняват, че неудобството е породено от смяната на работното време през зимния и летния сезон.

Всички анкетирани са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета на община Хасково чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината.

Само един анкетиран е посочил конкретни препоръки за подобряване на административното обслужване. Според него е необходимо осъвременяване на услугите за гражданите и обучение за служителите по „етикет и протокол“.

В последните години са в ход различни проекти за реформи в администрацията като целта е да се трансформира модела на административното обслужване, в този контекст гражданите имат все по-големи очаквания към институциите, а промените се случват не толкова бързо, защото е необходима промяна на голяма част от законодателството.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време, няма нито един потребител, който не е успял да открие компетентен служител по съответния въпрос.

Може да се направи изводът, че общинска администрация - Хасково работи качествено, модернизира се и слоганът „Работим за хората“ не е просто фраза, а правилната посока на мислене.

Утвърдил: *Кмет на Община Хасково* /п/

Съгласувал: Директор дирекция „АПНО“ /п/

Изготвил: ст. експерт „АБУТ“ /п/