



# 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 2019 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 Центъра 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 2019 г. до 31 декември 2019 г. 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 33 броя анкетни карти, като 16 от тях са попълнени онлайн.

**Резултатът от изследването показва 75% удовлетвореност.**

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

От участниците в анкетата 46% са посочили, че са ползвали услугите на общинската администрация няколко пъти годишно, 27% са ползвали един-два пъти годишно услуги, 9% всеки месец, а 18% от анкетираните са ползвали много често административните услуги на Община Хасково.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е позитивно, като 82% от анкетираните са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им, като на трима анкетираните се е наложило да бъдат препратени на друг служител, от чиято компетентност е бил въпросът.

По-голяма част от анкетираните са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като 52% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 18% за 10 минути. Останалите анкетираните са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 67% от анкетираните са отговорили, че обслужването е отлично, 12% са го оценили на добро и пет от анкетираните са посочили, че не могат да преценят.

На въпроса свързан с работното време на Центъра за административно обслужване 67% са отговорили, че е удобно за тях, 21% от анкетираните не могат да преценят, а 12% са отговорили отрицателно като един анкетиран пояснява, че неудобството е породено от смяната на работното време през зимния и летния сезон и дава препоръка за удължаването му от 8:00 ч. до 18:00 ч.

Голяма част от анкетираните (76%) 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, 18% не знаят за тази възможност и двама анкетирани са посочили, че не използват интернет.

Един от анкетираните е посочил конкретна препоръка за подобряване на административното обслужване като е визирал конкретна услуга предоставяна от общинската администрация, за която предлага въвеждане на възможност за подаване на искане по интернет.

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: /п/**

**СТАНИСЛАВ ДЕЧЕВ**  
*Кмет на Община Хасково*