



# О Б Щ И Н А Г У Р К О В О

гр. Гурково 6199, обл. Ст. Загора, бул. “Княз Ал. Батенберг” 3  
тел.: КМЕТ – 04331/ 2260, ГЛ.СЧЕТОВОДИТЕЛ – 04331/ 2084,  
e-mail: [obshtina@gurkovo.bg](mailto:obshtina@gurkovo.bg), web: <http://www.gurkovo.bg>

**УТВЪРЖДАВАМ: / п /**  
**КЪНЧО ПАПАЗОВ**  
**КМЕТ НА ОБЩИНА ГУРКОВО**

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2023 ГОДИНА

Настоящия доклад е изготвен на основание чл.24,ал.8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в община Гурково

Административното обслужване на физически и юридически лица в Община Гурково се осъществява при спазване на принципите, установени в Административно-процесуален кодекс (АПК), Закон за администрацията, Наредба за административното обслужване, Наредба за административния регистър и Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, Кодекса за поведението на служителите в държавната администрация, Харта на клиента и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Община Гурково, Вътрешни правила за работа в Система за електронен обмен на съобщения (СЕОС). Административното обслужване в Община Гурково се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. Административното обслужване в Общинска администрация Гурково е организирано, чрез Центъра за административно обслужване на гражданите, който е разположен на първия етаж на сградата на общината и е лесно достъпен за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08.00 ч. до 17.00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Гурково са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за качеството на административното обслужване. Анкетните карти за качеството на административното обслужване са разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в общинска администрация – Гурково. Допитването 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.

Попълнени са общо 6 броя анкетни карти., които не могат да считат за представителна извадка. Резултатът от изследването показва 82 % удовлетвореност. Мнението на анкетираните по отношение

на работата на служителите е позитивно, като 90% от анкетираниите са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им. По-голяма част от анкетираниите са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като 40 % са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 53% за 10 минути. Останалите анкетирани са посочили, че са били обслужени за повече от 15 минути. Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 85 % от анкетираниите са отговорили, че обслужването е отлично, 10 % са го оценили на добро.. На въпроса свързан с работното време на Центъра за административно обслужване почти всички са отговорили, че е удобно за тях. В последните години са в ход различни мерки в посока трансформация на модела на административното обслужване, като с промени в Наредбата за административното обслужване се въведоха нови стандарти за административно обслужване, хармонизирани със съвременните изисквания за качество и съобразяване с потребителския интерес при предоставянето на услуги.

Общинска администрация Гурково прилага адекватно всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти въведени с Наредбата. 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.

Усъвършенства се и все по активно работи системата за електронен обмен на съобщения между различните административни структури. Все повече нараства и документооборота от граждани и институции, които заявяват електронни административни услуги, чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

От изнесената информация е видно, че преобладават положителни мнения и оценки за качеството на административното обслужване в Центъра за административно обслужване. Общинска администрация Гурково се ръководи от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, както и гарантиране на повишаване качеството на административните услуги. На базата на получената информация са формулирани постиженията и проблемите, които дават насока за бъдещата работа на ръководството и администрацията в Община Гурково за подобряване на административното обслужване според стандартите.

Административното обслужване е ключов показател за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите за добро управление. Община Гурково ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на услугите с цел улесняване на гражданите и бизнеса