



ОБЩИНА БЕРКОВИЦА

BERKOVITSA MUNICIPALITY

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА БЕРКОВИЦА

Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Община Берковица, за периода 1 януари - 31 декември 2022 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Административното обслужване в Общинска администрация Берковица е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Берковица, пл. „Йордан Радичков“ № 4, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Целта на проведеното проучване е да се измери и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Съгласно чл. 28, ал.1 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Берковица, каналите за обратна връзка с клиентите са:

1. устройство за удовлетвореност на гражданите, поставено в ЦАО.
2. пощенска кутия за сигнали, жалби, мнения и предложения на входа на сградата на Общината,
3. възможност за подаване on-line на сигнали, предложения за корупция на интернет адрес: www.berkovitsa.bg
4. по пощата на адрес гр. Берковица, пл. „Йордан Радичков“ №4.

Съгласно чл. 28, ал.2 община Берковица проучва и измерва удовлетвореността на потребителите не по-малко от веднъж годишно.

3500, Берковица, обл. Монтана, пл. „Йордан Радичков“ № 4
3500, Berkovitsa, Montana, 4 Yordan Radichkov Sq.

Контакти/Contacts:

Кмет/Mayor: 0953/88404,

Зам.-кмет/Deputy-Mayor: 0953/88420, Секретар/Secretary: 0953/88407

Председател на Общински съвет/Chairman of city council: 0953/88697

www.berkovitsa.bg, e-mail: ob@berkovitsa.com



II. НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Берковица - физически и юридически лица, провежда се на доброволен принцип на участие, чрез използване на устройство за удовлетвореност на гражданите, поставено в ЦАО, чрез което клиентите на административни услуги изразяват своята оценка за работата на администрацията при техните посещения в Общината.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите по приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка е начин за отчитане не само на негативните реакции на потребителите, но и средство за подобряване качеството на административните услуги.

IV. ПЕРИОД НА ПРОУЧВАНЕ

Проучването обхваща периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г.

V. БРОЙ НА АНКЕТИРАНИ ЛИЦА

В проучването са участвали 36 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. При осъществяване на своята дейност Общинска администрация Берковица се ръководи от принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и гарантиране интересите на гражданите.

VI. РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО

МНОГО НЕДЕВОЛЕН - 0
НЕДОВОЛЕН - 1
НЯМАМ ОПЛАКВАНИЯ - 3
ДОВОЛЕН - 21
ОЧАРОВАН - 11

VII. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От постъпилите резултати може да се каже, че Община Берковица е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им. През 2022 година се запазва тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят позиция чрез устройството за анкетиране, относно административното обслужване, осъществявано в Община Берковица.

В пощенска кутия за сигнали не са получавани такива, на електронният адрес също не са получавани сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

VIII. ИЗВОДИ

Основната част от потребителите, посочват, че са удовлетворени от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Берковица.

3500, Берковица, обл. Монтана, пл. „Йордан Радичков“ № 4
3500, Berkovitsa, Montana, 4 Yordan Radichkov Sq.

Контакти/Contacts:

Кмет/Mayor: 0953/88404,

Зам.-кмет/Deputy-Mayor: 0953/88420, Секретар/Secretary: 0953/88407

Председател на Общински съвет/Chairman of city council: 0953/88697

www.berkovitsa.bg, e-mail: ob@berkovitsa.com



Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

В същото време обаче се наблюдава ниска активност от страна на гражданите да споделят своите наблюдения, мнения и предложения.

Общинска администрация Берковица ще продължава да търси обратна връзка с потребителите с цел подобряване качеството на административното обслужване.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Берковица.

Изготвил: Биляна Стаменова
Секретар на Община Берковица



3500, Берковица, обл. Монтана, пл. „Йордан Радичков“ № 4
3500, Berkovitsa, Montana, 4 Yordan Radichkov Sq.
Контакти/Contacts:
Кмет/Mayor: 0953/88404,
Зам.-кмет/Deputy-Mayor: 0953/88420, Секретар/Secretary: 0953/88407
Председател на Общински съвет/Chairman of city council: 0953/88697
www.berkovitsa.bg, e-mail: ob@berkovitsa.com

