

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

### **за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Община Лозница за 2025 г.**

Съгласно Наредбата за административно обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като се цели да се проучи и обобщи качеството на административното обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, в ролята им на потребители на административни услуги в Община Лозница и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

С осъществяването на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината се цели: предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията – качествено и прозрачно административно обслужване.

Административното обслужване в Община Лозница е организирано на принципа на „едно гише“. Центърът за административно обслужване се намира на първи етаж на сградата /партер/ Фронт-офис и е лесно достъпен за посетителите. Потребителите могат да подават своите заявления от 08.00 ч. до 17.00 часа без прекъсване на работното време, а ако след 17.00 ч. има потребители, тяхното обслужване продължава, но не по-вече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване се осъществява съгласно утвърдени Вътрешни правила, а услугите които се предоставят от общинската администрация са съгласно списъка на унифицирането наименования на административни услуги.

Обменът на информацията с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги в Община Лозница се осъществява по няколко метода: Анкети, „Книга за предложения, сигнали, оплаквания и похвали“, „Кутия за мнения и предложения“, Сигнали, Обратна връзка чрез електронна поща: [obshtina@loznitsa.bg](mailto:obshtina@loznitsa.bg) и други.

През отчетния период най-популярния и предпочитан метод за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги в Община Лозница и за измерване на тяхната удовлетвореност си остава анкетното проучване. Другите канали не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение. През отчетния период не са постъпили жалби или сигнали във връзка с качеството на административното обслужване. Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Лозница се измерва и отчита веднъж годишно.

Настоящото проучване е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2025 г., под формата на анкетни карти. Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места където се осъществява административното обслужване, центъра за административно обслужване и салона на Фронт-офиса. Анкетното проучване е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Лозница и е на доброволен принцип за участие.

Направените изводи и констатации са на базата на отговорите на доброволно участвали 33 лица, използвали услугите на общинска администрация.

**Резултати от анкетното проучване и обобщение на резултатите от тях.**

**Първи въпрос – Информирани ли сте за услугите,които общинската администрация предоставя?**

Отговори:

Да– 32 /84,0%/

Не – 5 /13,0%/

**Втори въпрос – Как бихте искали да получите информация за услугите предоставяни от Община Лозница?**

Отговори:

Сайт на общината – 12 /32,4%/

Информационно табло – 28 /73,1%/

**Трети въпрос - Съгласни ли сте да се въведе Комплексно административно обслужване в Община Лозница?**

Отговори:

Да – 38 /100%/

Не– 0

**Четвърти въпрос – Притеснени ли сте ,когато предоставяте личните си данни на служителите от администрацията?**

Отговори:

Да – 31 /80,0%/

Не– 7 /18,0%/

**Пети въпрос – Какво е мнението Ви за качеството на обслужване на администрацията?**

Отговори:

5.1.Фронт-офис-Отлично – 38 /100% ;Добро-0;Лошо-0;

5.2.ТСУ и ОБС-Отлично – 38 /100%; Добро-0;Лошо-0;

5.3.МДТ-Отлично – 38 /100% ;Добро-0;Лошо-0;

5.4.ГРАО-Отлично – 38 /100% ;Добро-0;Лошо-0;

**Шести въпрос – Кой аспект от обслужването считате,че се нуждае от подобрене?**

Отговори:

Компетентност на служителите-0

Отношението на служителите към гражданите-0

Не смятам,че се нуждае от подобрене – 32 /84,0%/

Бързо и експедитивно обслужване – 5 /13,0%/

Приличен външен вид-0

**Седми въпрос – Работното време с граждани ме удовлетворява?**

Отговори:

Да – 38 /100%/  
Не – 0

От попълнените анкети може да се направи заключение, че от общинската администрация услугите, които се предоставят удовлетворяват потребностите на гражданите и се предоставят в кратки срокове. Услугите, които се предоставят от общината са качествени. Видно е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването. И през 2025 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. В администрацията се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване. При изпълнение на служебните си задължения служителите носят бадж с данни за имената и длъжността, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурена е възможност за попълване на документи.

Община Лозница се стреми към постоянното подобряване и модернизиране на работните процеси, именно за това е важна и обратната връзка с потребителите, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите, които си поставя общината.