Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА СОЗОПОЛ ЗА 2023 г.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация.
Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, обратна връзка от потребителя, равен достъп до административните услуги и взаимодействие с всички страни.
Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване (НАО) 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 – чл. 2, ал. 1, т. 5 от НАО.
Настоящият доклад за удовлетвореността от административното обслужване е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 19, ал. 2 от Устройствения правилник на общинската администрация на Община Созопол, за периода 1 януари - 31 декември 2023 г.
Административното обслужване в Общинска администрация Созопол е организирано от звено „фронт-офис“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Созопол, пл. „Хан Крум” № 2, разположен на първия етаж в сградата на Общината. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:15 часа, всеки работен ден.

I. ЦЕЛИ НА ПРОВЕДЕНОТО ПРОУЧВАНЕ
Целта на проведеното проучване е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

II. НАСОЧЕНОСТ
Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Созопол - физически и юридически лица.

III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО
Средствата за обратна връзка са:

1. Специална кутия за мнения, предложения и сигнали.
2. Приемни дни на Кмета на Община Созопол и гл. архитект.
3. Електронна поща на Община Созопол: obshtina@sozopol.bg.
4. Контактна форма на сайта на Община Созопол: www.sozopol.bg.

IV. ПЕРИОД НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването обхваща периода от 01.01.2023 г. до 23.12.2023 г.

V. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

От извършеното проучване следва да се обобщи, че Община Созопол е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в кратки срокове за изпълнението им.

VI. 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 Созопол.

Поради увеличения брой предоставени електронни услуги, през 2023 г. се наблюдава повишен интерес от страна на потребителите.

Регистрирани са и случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

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