



Община Момчилград

Municipality of Momchilgrad

Момчилград 6800, ул. "26-ти декември" № 12, тел. 03631/7841, факс 03631/6397, E-mail: obshtina@momchilgrad.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ИЛКНУР КЯЗИМ
КМЕТ НА ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2024 г.

Административното обслужване в общинска администрация – Момчилград е организирано чрез Центъра за информация и услуги, който се намира на партерния етаж на сградата на общината и е леснодостъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване от 08.00 ч. до 17.00 часа.

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

В община Момчилград обратната връзка се осъществява под формата на анкетни карти, които са достъпни освен на хартия в сградата на Община Момчилград, партерен етаж, където се помещава Център за информация и услуги и се събират в Кутията за сигнали, предложения, анкети и коментари, така и онлайн-анкета на интернет страницата на Община Момчилград – раздел Услуги – Анкетна карта за административното обслужване в Община Момчилград <https://www.momchilgrad.bg/anketna-karta-za-organizatsiyata-na-administrativното-obsluzhvane.html> за директно попълване, която се изпраща директно до администрацията, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация – Момчилград се извършват, съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от общинска администрация – Момчилград са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги.

Целта на проучването е да се обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги. При постъпили конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване същите се

взимат под внимание. Проучването се провежда в периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. Докладът е изготвен на базата на попълнени анкетни карти. Отговорите на въпросите показват удовлетвореност на гражданите от административното обслужване в общината. В заключение, администрацията предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение от страна на служителите. В администрацията във висока степен 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, длъжността и административното звено, а при водене на телефонни разговори се идентифицират с име и фамилия. Осигурени са места за сядане пред гишето за административно обслужване.

През 2025 година Община Момчилград ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

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

Изготвил:

Мехмед Мехмед

6.03.2025 г.

Секретар на Община Момчилград