

АНАЛИЗ И ИЗМЕРВАНЕ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА ЕЛИН ПЕЛИН ЗА 2025 Г.

I. Цел на анализа

Анализът има за цел да оцени нивото и качеството на административното обслужване, предоставяно от отдел „Административно обслужване“ на община Елин Пелин през 2025 г. чрез обратна връзка от гражданите, отразени в Книгата за мнения и предложения, както и да идентифицира добри практики и насоки за бъдещо усъвършенстване на процесите.

II. Методика на измерване

Измерването на качеството на административното обслужване е извършено чрез:

- Преглед и анализ на вписванията в Книгата за мнения и предложения;
- Обобщаване на оценките и коментарите на гражданите;
- Качествен анализ на съдържанието на получената обратна връзка.

III. Резултати от анализа

През отчетния период в Книгата за мнения и предложения са постъпили само положителни оценки за дейността на отдел „Административно обслужване“. Не са регистрирани отрицателни или неутрални мнения, както и сигнали за нарушения, забавяне или некачествено обслужване.

В положителните коментари гражданите най-често отбелязват:

- Любезно, коректно и професионално отношение от страна на служителите;
- Бързо и ефективно обслужване;
- Ясна и разбираема информация относно административните процедури;

- Съдействие при попълване на документи и ориентирани в административните процеси;
- Добра организация на работата и минимално време за изчакване.

Община Елин Пелин поддържа и развива електронните си услуги чрез различни канали за достъп: електронни административни услуги чрез сайта на община Елин Пелин - 27 броя ; електронни услуги чрез „Единен портал за електронни административни услуги“ на Държавна агенция „Електронно управление“ – 105 броя. Голям брой от гражданите одобряват предоставянето на услуги по електронен път, но и такива, които все още не са се възползвали от тази възможност.

IV. Заключение

Резултатите от анализа показват устойчиво високо качество на административното обслужване през 2025 г. Липсата на негативни оценки и наличието единствено на положителни мнения потвърждават доверието на гражданите в работата на отдел „Административно обслужване“.

Положителната оценка е индикатор, че работата на общинска администрация Елин Пелин по отношение на изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията е успешна.

Мнението на анкетираниите по отношение на работата на служителите е преобладаващо позитивно, като те са доволни от вежливото обслужване. Усещат разбиране и адекватно съдействие от страна на служителите от Центъра за административно обслужване.

V. Препоръки

С оглед запазване и надграждане на постигнатите резултати се препоръчва:

- Продължаване на добрите практики в обслужването на гражданите;
- Регулярно проследяване и анализ на обратната връзка;
- Допълнително проследяване и анализ на обратната връзка;

- Допълнително развитие на електронните административни услуги;
- Повишаване на квалификацията на служителите чрез обучения и обмен на добри практики.

Община Елин Пелин, чрез своето лице – Центъра за административно обслужване - ще продължава да работи усилено в посока ползвателите на услуги да се чувстват комфортно, удовлетворени и спокойни както при посещението на гише и оказването на експертна помощ от служителите на място, така и при търсене на информация и подаване на услуги по електронен път.

Изготвил:
Ваня Велкова
Началник отдел АО