



ДОКЛАД ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА ЗА 2017 г.

Във връзка с глава III, раздел II касаеш механизми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

През 2017 година обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация относно административното обслужване при община Добричка беше измерено с помощта на разработена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, утвърдена със заповед №568/29.07.2008 г. на кмета на общината.

Измерването и анализирането бяха извършени съгласно регламента описан в точка III и IV от Системата, чрез специално разработени анкетни карти, в които се включват различни въпроси, свързани с това до колко гражданите са удовлетворени от извършваните услуги в общината. Основна цел на общинската администрация е да подобрява достъпа до административните услуги, да повишава качеството им и да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентирани срокове.

За периода от 01.01.2017 г. до 31.12.2017 г. бяха анкетирани 59 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показваха 97.2 % удовлетвореност.

По възрастова група анкетираните могат да се разделят както следва: от 18 г. до 30 г. - 15, от 30 г. до 60 г. - 37, над 60 г. - 7. По степен на образование: с висше - 23, средно - 28, основно - 8, начално - 0, без образование - 0.

На въпроси свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата 97.2 % от анкетираните са дали положителен отговор. Най-често се срещат отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината. В тази връзка през 2017г. бяха въведени още 2 електронни услуги, като общият брой към момента е 6.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, дава възможност за точно изпълнение на общите цели и задачи на проучването:

- Установяване нивото на доверие на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Добричка при служебен контакт;

• Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Добричка;

• Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;

• Получаване на мнения за корупция в община Добричка;

• Получаване на информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан вариант на плащане;

• Оценка на интернет страницата на Община Добричка – навременност на публикуваната информация;

• Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път.

Гражданите на община Добричка имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкета в ЦУИГ. Кампанийно се прави проучване и измерване удовлетвореността на потребителите- в началото на всяка година. Практически всички клиенти (физически, юридически лица и институции) могат да се възползват от възможността да споделят впечатленията си от обслужването и да дадат предложения за подобряване на работата с клиентите, ползващи административни услуги.

Резултатите от измерването показаха не само добрата оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване, а и са в помощ на ръководството за предприемане на действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги. Отчетът се публикува в сайта на община Добричка, с цел прозрачност на дейността на администрацията.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрацията на община Добричка

2. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни и много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

През 2018 г. администрацията на община Добричка ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Съгласувал:
С. Георгиева
Секретар

3314

Изготвил:
И. Тачева
Мл. експерт „Админист

331

обслужване в ЦУИГ“