



## Община Добричка, град Добрич

Ул. "Независимост" № 20, централа: 058/600 889; факс: 058/600 806;  
e-mail: [obshtina@dobrichka.bg](mailto:obshtina@dobrichka.bg); web site: [www.dobrichka.bg](http://www.dobrichka.bg)



### ДОКЛАД ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА

Във връзка с глава III, раздел II касаещ 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 изминалата 2009 година в община Добричка беше разработена и въведена 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.

За отчетния период бяха анкетирани 28 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 87% удовлетвореност. Най – често се срещаха отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината, ценовата ни политика и сроковете свързани с извършване на услугите.

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.

Изготвил:  
Стойка Георгиева  
Директор на дирекция АЦИОТУС