



## ДОКЛАД

### ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА

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 2011 година в община Добричка беше разработена и въведена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, утвърдена със заповед №568/29.07.2008г. 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 периода от 01.01.2012г. до 31.12.2012г. бяха анкетирани 21 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 80,47 % удовлетвореност. Най-често се срещаха отрицателни отговори относно ползването на електронни услуги на общината. 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.

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.