



## 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 ЗА 2013Г.

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 2013 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 №568/29.07.2008г. на кмета на общината.


Измерването и анализирането бяха извършени съгласно регламента описан в точка III и IV от Системата, чрез специално разработени анкетни карти. Последните са обособени в 2 варианта, като включват различни въпроси, свързани с това до колко гражданите са удовлетворени от извършваните услуги в общината.


За периода от 01.01.2013г до 31.12.2013г. бяха анкетирани 30 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 92,33 % удовлетвореност.

По възрастова група анкетираните могат да се разделят както следва: от 18г. до 30г. - 9, от 30г. до 60г. - 20, над 60г.- 1. По степен на образование: с висше - 21, средно - 8, основно - 0, начално - 1, без образование - 0.

На въпроси свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата 96,7% от анкетираните са дали положителен отговор. Относно компетентността и любезното обслужване на служителите от 30 – те анкетирани само 1 е дал отрицателен отговор. Двама от анкетираните смятат, че в държавната администрация все още съществува корупция. Все още ползвателите на услуги не ползват такива по електронен път – 12 души са дали отрицателен отговор. Един от анкетираните е отговорил, че цената е висока за съответната услуга. Най-често се срещаха отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината.

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. Едно от действията предприети от ръководството относно подобряване на електронното управление е промяна на визията на сайта на общината през 2014г. Това ще допринесе до по-лесен достъп до информация и ползване на електронните услуги.

Съгласувал:  ззлд  
Соня Георгиев  
Секретар

Изготвил:  ззлд  
Румяна Иванова  
Директор дирекция АПИОТУС