



ДОКЛАД ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА ЗА 2016 г.

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 2016 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. 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 01.01.2016 г. до 31.12.2016 г. бяха анкетирани 43 потребители на административни услуги, като резултатите от проучването показаха 96.04 % удовлетвореност. Сравнение с 2015 г. той е близо 1% по-висок

По възрастова група анкетиранияте могат да се разделят както следва: от 18 г. до 30 г. - 11, от 30 г. до 60 г. - 25, над 60 г.- 7. По степен на образование: с висше - 21, средно - 18, основно - 4, начално - 0, без образование - 0.

На въпроси свързани със спазване на срока и периода на изпълнение на услугата 96,7% от анкетиранияте са дали положителен отговор. Относно компетентността и любезното обслужване на служителите от 43 – те анкетирани само 1 е дал отрицателен отговор. Най-често се срещаха отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината.

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 удостовереност 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.

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.

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 2017 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: /П/

С. Георгиева

Секретар

Изготвил: /П/

И. Тачева

Мл. експерт „Административно обслужване в ЦУИ“