

АНАЛИЗ

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за второто полугодие на **2010 г.**

В Общинска администрация Стражица обратна връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, жалби, похвали и др.

Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутия за мнения и коментари, телефони, дневник за информация на клиенти.

Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване степента на удовлетвореност на потребителите от предоставените административни услуги.

Проучването и измерването удовлетвореността се извършва периодично. В резултат на получената информация от обратната връзка и удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване, като потребителите на административни услуги се уведомяват за предприетите действия и резултатите от тях.

1. Резултати от анкетните карти за обратна връзка :

Голяма част от анкетиранията са доволни

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла, брошури, формуляри.

- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна.

- положителна е оценката от анкетиранията относно обстановката, в която се предоставят услугите, за това че достъпът до сградата на информационния център е лесен, лесно се ориентират, работното време за прием на граждани е удобно, приемните са чисти и подредени

- от сроковете за извършване на административната услуга

За потребителите на административни услуги от селата на общината, липсата на ежедневен транспорт до общинския център е проблем. Вторник е единствения ден за връзка през деня с общинския център за услуги.

2. Непрекъснато оценяване се извършва на база на мненията на потребителите на административни услуги при Кмета и Зам.кметовете на общината в обявения приемен ден и час. За целта е създаден „Дневник за информация от клиенти“. До сега няма отразена информация и съобщения, тъй като въпросите поставени от гражданите в приемния ден на кмета не са свързани с обслужването и качеството на предоставените им административни услуги.

3. Жалби от потребители на административни услуги

От 34 жалби общо за годината има 1 регистрирана такава в информационния център за обслужване на клиенти. Жалба № 7/14.04.2010 г. във връзка с обслужване на гражданин в с.Владислав

Направена е проверка, отговорено е на жалбата и лицето е обслужено в общински център за информация и услуги Стражица.

29.12.2010 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – мл.е-т ОМПСВО