

## А Н А Л И З

### **На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за 2015г.**

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.

На интернет страницата на общината всеки гражданин може да изрази своето мнение и предложение в Секцията „За публично обсъждане”, която има за цел да насърчи сътрудничеството между граждани, бизнес, неправителствени организации и представителите на местната власт – Общински съвет и Общинска администрация, при формулирането на политиките и разработването на актовете. Секцията е основно място за достъп до разнообразна информация за планираните промени в политиките на Община Стражица.

В съответствие с изискванията на Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/ на страницата на общината има обособен раздел Достъп до информация, където всеки гражданин може да се информира за начините за подаване на заявление и получаване достъп до информация, категориите информация, вътрешните правила за достъп до информация, както и отчет на постъпилите и обработени заявления.

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:**

За 2015г. са попълнени анкетни карти от граждани - потребители на административни услуги 14 бр.:

М.януари -1 ; февруари - 2; март -1; април - 1 ; май- 1; юни – 2 ;юли-1 ;август -1 ;септември-1 ;октомври-1; ноември- 1; декември – 1

Анкетиранията са доволни:

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла , брошури, формуляри - 14 бр.

- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна- 14 бр.

в 1 бр. анкетна карта се изказва специална благодарност за бързото и компетентно обслужване от служителите на общината.

- положителна е оценката от анкетираните 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- 14 бр.

В една анкетна карта гражданите са изразили удовлетворението си от бързото и компетентно обслужване от служителите на местни данъци и такси.

**2. Непрекъснато оценяване** се извършва и на база на мненията на потребителите на административни услуги при кмета и заместник-кметовете на общината в обявените приемни дни. Заведен е „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. Общо постъпили жалби за 2015 година – 26.**

От тях: 2– искане за освобождаване от ТБО; 1 – за неправилно определен данък ТБО; 5 – междусъседски спор; 2-пренасочени към институция по компетентност ; 1 – неправомерно използвани земеделски земи и граници; 3- незаконно строителство ; 12 – други;

**29.12.2015 г.**

**Изготвил:**

Петя Стоянова – ст.експерт ОМПС