

А Н А Л И З

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за 2016г.

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.

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. Във връзка с измененията на ЗДОИ в сила от 12.01.2016г. ще се публикува ежегодно списък на категориите информация,подлежаща на публикуване в интернет за сферата на дейност на общината и форматите ,в които е достъпна.

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 2016г. са попълнени анкетни карти от граждани - потребители на административни услуги 13 бр.:

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

Анкетираниите са доволни:

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла , брошури, формуляри - 13 бр.

- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна- 13 бр.

в 1бр. анкетна карта гражданина е посочил,че е получил отговори и обяснения на всички свои въпроси и му е оказана помощ,която е поискал от служителите.

- положителна е оценката от анкетираниите 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- 13 бр.

в 1 бр. анкетна карта се изказва специална благодарност за бързото и компетентно обслужване от служител в Общинския център за услуги и информация.

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.

3. Общо постъпили жалби за 2016 година – 42.

От тях: 8 – искане за освобождаване от ТБО, 1 – за неправилно определен данък ТБО, 9 –междусъседски спор, 1 –личен асистент, 3– земеделски земи и гори, 3 – от родители ОДЗ и персонал ЦДГ, 18–други

28.12.2016 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – ст.експерт ОМПС