

## А Н А Л И З

### **На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за 2020г.**

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, жалби, сигнали 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.

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-на полугодие и годишен анализ. В резултат на получената информация от обратната връзка и степента на удовлетвореност 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 2020г. са попълнени анкетни карти от граждани - потребители на административни услуги **11 бр.:**

януари -1 ; февруари - 0; март -1; април-1 ; май- 1 ; юни – 1 ; юли - 1 ; август -1 ; септември -1; октомври - 1 ; ноември –1 ; декември -1

9 от анкетираните са отбелязали, че вече са използвали услугите на администрацията  
11 анкетираните са отбелязали ,че са доволни от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите, от писмената информация на информационните табла , брошури, формуляри

- 11 анкетирани са с положителна оценката за отношението на служителите към клиентите
- На 11 анкетирани положителна е оценката 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, обстановката в Общинския център за услуги и информация е приятна

**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 2020 година – 27 бр.**

Не са регистрирани жалби от граждани, недоволни от административното обслужване и отношението към тях от страна на служители на Общинска администрация и от качеството на предоставените им административни услуги.

**31.12.2020 г.**

**Изготвил:**

Петя Стоянова – ст. експерт С и ОМП