

## АНАЛИЗ

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за **първото полугодие на 2019г.**

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 и др.

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 2 пъти в годината - първо шестмесечие и годишно. 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 първо полугодие на 2019г. :**

За първото шестмесечие на 2018 г. са попълнени -3 анкетни карти от граждани потребители на административни услуги в ОЦУИ :

януари -0 ; февруари - 0; март -1; април-2 ; май- 0 ; юни – 0 .

Анкетиранията са доволни:

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла, брошури, формуляри - 3 бр.
- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна- 3 бр.

- 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- 3 бр.

**2. Общо постъпили жалби** за първото полугодие на 2019 година- 7 бр.

Няма регистрирани жалби от граждани, недоволни от административното обслужване и отношението към тях от страна на служителите на Общинска администрация.

28.06.2019 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – ст.експерт ОМПС