

## А Н А Л И З

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за първото полугодие на **2011 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

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

Няма регистрирани такива в информационния център за обслужване на клиенти.

06.07.2011 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – мл.е-т ОМПСВО