

## АНАЛИЗ

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за **2012 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.

В Общински център за услуги и информация на гражданите е поставена кутия за мнения, предложения, препоръки, която периодично се проверява от определен служител на общинска администрация в присъствието на служители от информационния център. Установява се броя на пуснатите в кутията анкетни карти, предложения или жалби от граждани, след което жалбите и предложенията се предават на Кмета на Общината за резолюция, а резултатите от анкетните карти се обобщават в анализ за полугодieto и в края на календарната година, след което се публикуват на интернет страницата на общината.

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. Коментарите и предложенията по проектите на нормативни актове, стратегии, планове и програми трябва да са свързани с темата на обществената консултация.

Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват за измерване степента на удовлетвореност на потребителите от предоставените административни услуги.

Проучването и измерването на 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 второто полугодие на 2012 г. са попълнени 10 анкетни карти от граждани потребители на административни услуги:

юли - 1; август - 1; септември - 1; октомври - 1; ноември - 1; декември - 5

За цялата 2012 г. са попълнени 21 анкетни карти

Анкетираните са доволни:

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла, брошури, формуляри - 17 бр.

- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна - 15 бр.

- положителна е оценката на анкетираните относно обстановката , в която се предоставят услугите, за това че достъпът до сградата на Общинския център за услуги и информация е лесен, лесно се ориентират, работното време за прием на граждани е удобно, приемните са чисти и подредени - 18 бр.

В анкетна карта един гражданин е отбелязал, че не е доволен от работата на служба ТСУ. След проверка на случая се установи , че на този господин ще бъде отреден парцел, който ще му бъде предложен за обезщетение, след като бъде разгледана молбата му за възстановяване на поземлен имот на Общински експертен съвет по устройство на територията, след което Решението ще бъде предложено за одобрение в Общински съвет. Забавянето и разрешаването на този проблем не е по вина на служителите , а има определени процедури, правила и време, които са посочени в нормативните документи и трябва да се спазят.

Друг гражданин е написал в анкетна карта , че служителите , които работят в администрацията трябва да си променят лошото отношение към гражданите, но за съжаление не е посочил кои са тези служители, за да може да се установи каква е причината и да се разреши проблема. В анкетна карта същия гражданин е посочил , че е доволен от обслужването на гише икономически дейности в общинския център за услуги и информация..

В друга анкетна карта една гражданка е отбелязала , че е изключително доволна от служителите в общинския център за услуги и информация, които са я обслужили и към нея те са били много любезни , вежливи и внимателни.

**2.** Непрекъснато оценяване се извършва на база на мненията на потребителите на административни услуги при Кмета и Зам.кметовете на общината в обявените приемни дни и часове.

**3.**Общо постъпили жалби за 2012 г. са 40 от тях за второто полугодие са 18.

Жалбите са от различно естество – нападения от кучета , против административни актове , междуличностни вражди , отказ за освобождаване от такса смет , искане на комисия и други. От тях приключени 34 , чакащи отговор 6.

27.12.2012 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – ст.е-т ОМПС

