

## АНАЛИЗ

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

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 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 шестмесечието на 2012 г. са попълнени – 11 анкетни карти от граждани потребители на административни услуги.: януари - 1; февруари - 0; март -2; април 1 ; май- 3; юни – 4

Голяма част от анкетираните 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 анкетираните 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

Има и анкетна карта, в която един гражданин със заболяване на опорно-двигателния апарат е отбелязал, че трябва да се помисли за трудно подвижните граждани и е необходим асансьор за горните етажи. За това предложение е уведомено общинското ръководство.

Целта на общинския информационен център за услуги е да има достъп в него на такива граждани, които са трудно подвижни и ползват помощни средства при придвижването си. Има изграден подход, по който могат да влязат в центъра за информация и услуги и да бъдат обслужени, ако желаят среща с общинското ръководство винаги би могла да се осъществи по желание на гражданина.

2. Непрекъснато оценяване се извършва на база на мненията на потребителите на административни услуги при Кмета и Зам.кметовете на общината в обявения приеман 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. Общо постъпили жалби за първото полугодие на 2012 година – 25.  
Жалби от потребители на административни услуги за анализирания период няма.  
Няма регистрирани такива в информационния център за обслужване на клиенти.

29.06.2012 г.

Изготвил:  
Петя Стоянова – ст.е-т ОМПС