

А Н А Л И З

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за 2014г.

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.

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. 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 2014 г.са попълнени анкетни карти от граждани - потребители на административни услуги 26 бр.:

януари - 5; февруари - 3; март -3; април 4 ; май- 1; юни – 1 ;юли- 2 ;август -2 ;септември-1 ;октомври-2 ; ноември- 1 декември – 1

Анкетираните са доволни:

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла , брошури, формуляри - 26 бр.

- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна- 26 бр.

в 4 бр. анкетни карти се изказва специална благодарност за бързото и компетентно обслужване от служителите на общината .

- 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- 26 бр.

В една анкетна карта един гражданин е препоръчал в информационния център да се постави карта на Р България и на община Стражица със светлинен екран, на която да са отбелязани забележителностите в общината.

В четири анкетни карти гражданите са изразили удовлетворението си от бързото и компетентно обслужване от служителите на местни данъци и такси.

2. Непрекъснато оценяване се извършва и на база на мненията на потребителите на административни услуги при кмета и заместник-кмета на общината в обявените приемни дни. Заведен е „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 2014 година- 32.

От тях: 5 – искане за освобождаване от ТБО , 3 – за неправилно определен данък ТБО, 7 –междусъседски спор, 1 - конфликт ЦДГ Виноград, 9 – наследствени земи и граници , 7 -други,1 - от потребител на административна услуга, на която на жалбоподателя е отговорено в срок.

29.12.2014 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – ст.експерт ОМПС