

А Н А Л И З

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за първото полугодие на 2015г.

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 първо полугодие на 2015г. :

За първото шестмесечие на 2015 г. са попълнени -8 анкетни карти от граждани - потребители на административни услуги:

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

Анкетираните са доволни:

- от качеството на предоставянето на информация и от обясненията на служителите от писмената информация на информационните табла , брошури, формуляри - 8 бр.

- оценката на отношението на служителите към клиентите е положителна- 8 бр.

в 1бр. анкетна карта гражданина е посочил,че е получил отговори и обяснения на всички свои въпроси и му е оказана помощ,която е поискал от служителите.

- 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- 6 бр..

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 момента 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 2015 година-11 .

От тях: 1 – искане за освобождаване от ТБО, 1 – за неправилно определен данък ТБО, 3 –междусъседски спор, 1 –личен асистент, 2– наследствени земи и граници, 1 – бестопанствени кучета, 2 - други

06.07.2015 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – ст.експерт ОМПС

