

## АНАЛИЗ

На получената обратна информация от потребителите на административни услуги в общинска администрация СТРАЖИЦА за 2013 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.

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 да се запознае с отчета 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 2013г. са попълнени–19 анкетни карти от граждани потребители на административни услуги:

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

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

В една анкетна карта един гражданин е препоръчал административните услуги да се извършват он лайн – запитване , подаване заявление и отговор.

От 2013 г. има възможност да се свалят от страницата на общината в раздел услуги, декларации за определяне размера на такса битови отпадъци , за освобождаване от такса сметосъбиране и сметоизвозване на празни дворни места и на застроени имоти.

В процес на разработка са он-лайн административни услуги.

2. Непрекъснато оценяване се извършва на база на мненията на потребителите на административни услуги при Кмета и Зам.кметовете на общината в обявения приемнен 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 2013 година - 51

Жалби от потребители на административни услуги за анализирания период няма.

Няма регистрирани такива в информационния център за обслужване на клиенти.

30.12.2013 г.

Изготвил:

Петя Стоянова – ст.е-т ОМПС