



ДОКЛАД ОТ ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ОБЩИНА ДОБРИЧКА

Във връзка с глава III, раздел II касаещ механизми за обратна връзка и измерване на удовлетвореността от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

През 2014 година обществената нагласа и очакванията на гражданите и бизнеса към общинската администрация относно административното обслужване при община Добричка беше измерено с помощта на разработена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, утвърдена със заповед №568/29.07.2008г. на кмета на общината.

Измерването и анализирането бяха извършени съгласно регламента описан в точка III и IV от Системата, чрез специално разработени анкетни карти. Последните са обособени в 2 варианта, като включват различни въпроси, свързани с това до колко гражданите са удовлетворени от извършваните услуги в общината.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Община Добричка административни услуги през периода януари – декември 2014 г., дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Община Добричка услуги, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към работата на „Център за информация и услуги”.

В проучването се включиха 35 потребители на административни услуги, предоставяни от „Център за информация и услуги на гражданите” към Община Добричка. Анкетните карти съдържат 10 въпроса, които преминават от по-конкретни към по-общи и ориентирани към Община Добричка като цяло. Анкетните карти са попълвани от частни лица, като 19 от тях са висшисти, 2-ма пенсионери, 10 са със средно образование, 2-ма с основно и 2-ма с начално. По възрастова група анкетиранияте могат да се разделят както следва: от 18г. до 30г. - 7, от 30г. до 60г. - 26, над 60г. - 2.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Община Добричка при служебен контакт;
- ✓ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Община Добричка;
- ✓ Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;
- ✓ Получаване на мнения за корупция в община Добричка;
- ✓ Получаване на информация по отношение спазване на законоустановени срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан начин на плащане;
- ✓ Оценка на интернет-страницата на Община Добричка-навременност на публикуваната информация;
- ✓ Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път.

Един от анкетирания смята, че в държавната администрация съществува корупция. Все още ползвателите на услуги не ползват такива по електронен път – 9 души са дали отрицателен отговор. Най-често се срещат отрицателни мнения свързани с електронното управление на общината.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на администрацията на община Добричка.

2. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни и много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

През 2015 г. администрацията на община Добричка ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Изготвил: /П/

Ивелина Тачева

Мл. експерт „Административно обслужване в ЦУИ”

Съгласувал: /П/

Соня Георгиева

Секретар