

ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на
административното обслужване през 2021г.

Съгласно Наредбата за административното обслужване всяка администрация периодично изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

Една от целите на Общинска администрация Исперих за 2021 г. е качествено и прозрачно административно обслужване на потребителите на административни услуги. Целта се постига чрез предоставяне на пълна информация на потенциалните потребители за извършваните административни услуги, посредством различни комуникационни средства и получаване обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност.

Административното обслужване в Общинска администрация Исперих е организирано чрез Центъра за административно обслужване на гражданите на принципа "едно гише", което се намира на първия етаж на сградата и е лесно достъпно за посетителите. Обслужването на гражданите се осъществява чрез подаване на писмени заявления, предложения и сигнали, без прекъсване. Те могат да подават своите заявления от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Исперих се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от Общинска администрация Исперих са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги. Използвани са различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенски кутия за предложения и сигнали - за 2021 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Деловодството на Общинска администрация Исперих;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в запечатана за целта кутия. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Анкетната карта съдържа 10 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно: