

ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на
административното обслужване през 2022г.

В изпълнение на Наредбата за административно обслужване, Хартата на клиента, Вътрешните правила за организация на административното обслужване, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на потребителите, чрез анкетни карти достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Исперих, с. адрес: гр. Исперих, ул. „Васил Левски“ № 70 и публикувана онлайн анкета в сайта на общината.

Административното обслужване в община Исперих се осъществява от служителите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и от служителите от съответните дирекции. Осигурени са необходимите условия за достъп и информация, съгласно Наредбата за административно обслужване. В центъра е налична необходимата информация за клиентите, образци на заявленията за изпълнение на услугите, описание на отделните услуги и необходимите стъпки и документи за изпълнението им, указания за начин на попълване, такси,срокове за изпълнение на услугите, необходимите документи, Харта на клиента и други. За обслужване на потребителите се спазват принципите за административно обслужване и етичните принципи, съгласно Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация. Въведени са задължителните стандарти при комуникация и обслужване на гражданите

Всички административни услуги, предоставяни от община Исперих са електронни, унифицирани с услуги , предоставяни от другите общини в страната, вписани в Административния регистър, който се поддържа, чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация /ИИСДА/. За всяка административна услуга и режим в Административния регистър е вписана подробна информация за начина и сроковете за предоставянето им, като има възможност за извършването на различни справки.

Осигурена е възможност за устно заявяване на услугите. Към сайта е внедрено мобилно приложение, което улеснява достъпа на клиентите до услуги по всяко време.

В изпълнение на нормативно установените задължения, община Исперих осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги с цел предприемане на навременни действия за отстраняване на прояви за лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода януари – декември 2022 година под формата на анкетни карти на хартия, налични в Центъра за административно