

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2023 г.

Административното обслужване в Община Исперих се осъществява при спазване на стандартите за качество на извършваните административни услуги. В тази връзка и в изпълнение изискванията на Наредбата за административно обслужване в Община Исперих са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност и също така е осигурена възможност за изпращане на предложения, сигнали, похвали или оплаквания директно до Кмета на община Исперих, чрез форма за контакт на интернет страницата на общината.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация - Исперих и в онлайн вариант на интернет страницата на общината www.isperih.bg

Допитването е проведено от 1 януари 2023 г. до 31 декември 2023 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни, като само се конкретизира в качеството на физическо или представител на юридическо лице анкетираният ползва услугите на общинската администрация.

Попълнени са общо 45 броя анкетни карти в трите звена за административно обслужване:

- Център за административно обслужване – 30 бр.
- Гражданска регистрация и административно обслужване – 5 бр.
- Местни данъци и такси – 10 бр.
- Онлайн попълнени анкетни карти за обратна връзка през периода – 0 бр.

Резултатът от изследването показва 89% удовлетвореност.

По-голяма част от анкетираните са ползвали административни услуги в качеството си на физически лица, а 33 % са представители или служители на юридическо лице.

На: Първи въпрос:

- В центъра за административно обслужване осигурени ли са подходящи условия за попълване и окомплектоване на документите във връзка с административното обслужване?
 - да – 45 отговора
 - отчасти – 0 отговора
 - не - 0 отговора

Втори въпрос:

- По какъв начин ползвахте информация предоставяните услуги?
 - чрез обслужващите служители/лично/- 34 отговора
 - чрез информационните табла - 0 отговора
 - чрез интернет сайта – 9 отговора
 - по друг начин – 2 отговора