ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ за 2024 година

Административното обслужване в Общинска администрация Руен 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 с отделен вход на сградата, осигурен по изискванията за хора с увреждания. 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.

Административното обслужване по електронен път бележи растеж през изминалата 2024г, най вече от служебни лица и институции. Бележи ръст и плащане по електронен път на услуги и данъци, включително чрез банкова карта.

Редът и организацията на административното обслужване в Общинска администрация Руен се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване. Услугите, които се предоставят от Общинската администрация са в съответствие със списъка на унифицираните наименования на административните услуги. Обособени са работни места за подаване на заявления за технически услуги, за социални услуги и ГРАО, за данъчни услуги, за нотариална заверка и работа с чужденци с български корени. В центъра е и обособен отдела по гражданско състояние и гражданска регистрация, както и дирекцията по местни данъци и такси.

Във всяко населено място има работно място за приемане и обслужване на гражданите, както и за заплащане на местните данъци и такси. Предоставена е възможност за плащане чрез сайта на общината и чрез портала за електронно управление – egov.bg

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.

Последното проучване е проведено в средата на 2024. под формата на анкетни карти. Въведената форма за периодично анкетиране има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги. На второ място да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.