ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ за 2023 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. 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 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.

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 към края на месец декември 2023г. 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.

Анкетни карти са попълнили само физически лица, без представители на бизнеса. Отговорите на въпросите показват удовлетвореност на гражданите от административното обслужване в общината.

Изводът, който може да се направи е, че Центърът за услуги и информация в сградата на общината изпълнява поетите ангажименти в Хартата на клиента за обслужване на гражданите. Последния протокол с данните е изготвен на 24.01.2024г. на базата на попълнени анкетни карти.

Участвали са 35 броя потребители на административни услуги,
Резултатите са както следва:

По въпрос 1: Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от община Руен?

Да -28 бр ; не – 3 ; не мога да прецена – 3

По въпрос 2: По какъв начин ползвахте информация за предоставяните услуги?

-чрез обслужващите служители/лично - 33
- чрез информационни табла - 3
- чрез интернет сайта .- 1
- по друг начин - 1

По въпрос 3: Получената информация и обяснение, които дават служителите са:

Ясни и лесно разбираеми - да-25 не-4
Точни да-17 не-2
Пълни да 15 не-2

По въпрос4: Служителите са се отнесли към Вас:

-вежливо и с уважение - да-25 не-3
-формално и нелюбезно да-3 не-3
-с разбиране на проблема да-8 не-1

По въпрос 5.

Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

Да – 30 не – 2

Служителите които ви обслужват достатъчно компетентни ли са

Да – 29 не-3

Доволни ли сте от бързината с която ви обслужват

Да – 29, не- 4

По въпрос 6: Според Вас има проява на корупция в общината

Да – 9 не-21

Кое според вас създава условия за корупция?

Усложнени процедури при подаване на документи - 5
Създаването на формални пречки от страна на служителите -6
Друго мнение -2

По въпрос7: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

-достъп до информация – 4
-качество на предоставяната услуга -2
-отношение на служителите към клиент а -3
- качество на обслужването – 4
-борба с корупцията - 5

Други препоръки:

„Информационният отдел е най-натоварения отдел в общината, но не разполагат с много площ. Необходимо е да се мисли за това."

Съставил:..... .....
Секретар С.Панайотова