



ОБЩИНА АЛФАТАР, ОБЛАСТ СИЛИСТРА

7570 гр. Алфатар, ул. "Йордан Петров" №6

тел. за контакти: 086/ 811 610



УТВЪРЖДАВАМ:
ЯНКА ГОСПОДИНОВА
КМЕТ НА ОБЩИНА АЛФАТАР
15.03.2024 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2023 г

Административното обслужване в Община Алфатар 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 Алфатар са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност от административното обслужване на гражданите.

Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са поставени на хартия във файетата на I и II етаж в сградата на общинска администрация – Алфатар и се събират в Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари.

Допитването е проведено от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, които са потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни и в тях са поставени въпроси относно посещението на гражданите в общинска администрация, срока и качеството на обслужване от страна на служителите, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Попълнени са общо 18 броя анкетни карти, от които лицата са ползвали основно услуги, касаещи гражданско състояние, данъчна служба, общинска собственост и устройство на територията.

Мнението на анкетираните по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетираните са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга и информация с минимална загуба на време.

С промените в Наредбата за административното обслужване се въведоха нови стандарти за административно обслужване, съобразени със съвременните изисквания за качество и потребителски интерес при предоставянето на услуги.

Във връзка с по-доброто взаимодействие, комуникация и обратна връзка между граждани и администрация, Община Алфатар е осигурила възможност за изпращане на предложения, сигнали и задаване на въпроси на e-mail: obshtina_alfatar@abv.bg или чрез Система за сигурно електронно връчване.

Общинска администрация Асеновград прилага всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и стандартите въведени с Наредбата за административно обслужване.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:



ОБЩИНА АЛФАТАР, ОБЛАСТ СИЛИСТРА

7570 гр. Алфатар, ул. "Йордан Петров" №6

тел. за контакти: 086/ 811 610



1. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на качеството на обслужване на потребителите на услуги.
2. Подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в Общинска администрация Алфатар, касаеща сроковете при изпълнение на административните услуги.
3. Провеждане на обучения на служителите от общинска администрация по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, свързана с предоставяните услуги.
4. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, целящи изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.
5. Прецизиране на информацията, свързана с предоставянето на административни услуги.

През 2024 г. Община Алфатар ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

ЖБ/ВВ