



ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ

ОДОБРЯВАМ:

ИВАН БАРЗИН

КМЕТ НА ОБЩИНА ВЪЛЧЕДРЪМ



Дата: 26.02.2020 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2019 г.

Настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2019 г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 15, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Вълчедръм.

Община Вълчедръм осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги като използва следните методи и канали за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
5. кутия за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Вълчедръм;
6. антикорупционен формуляр в рубрика „Контакти“ на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

През 2019 г. периодично са провеждани срещи със служителите, на които срещи е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне административни услуги с цел подобряване на ефективността.

В кутията за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване, са постъпили 20 бр. анкетни карти за измерване удовлетвореността на потребителите. Въпросите в анкетната карта са свързани с посетеното работно място, работата на служителите, отношение, компетентност, ефективност и спазване срокове, както и с възможност за даване на препоръки за подобряване на обслужването. От представения доклад с вх. № РД-02-06-276/24.02.2020 г. с обобщени данни от анкетните карти е видно, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване. Няма постъпили препоръки към администрацията.

През 2019 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Вълчедръм, и чрез антикорупционния формуляр в рубрика „Контакти” на официалната страница на Община Вълчедръм в интернет.

През 2019 г. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

Изготвил:

Инж. Камелия Савова – Секретар на община

Дата: 25.02.2020 г.