



Общинска администрация Венец

9751, област Шумен, с. Венец, ул. „Кирил и Методий“ №24,
Тел. 05343 21 90, факс: 05343 89 80, <http://www.venets.bg>, e-mail: obs_vn@abv.bg;

Утвърдил:



/Съгласно Заповед № 215/30.08.2017 г./

НЕХРИБАН ОСМАНОВА АХМЕДОВА

Кмет на община Венец

Утвърдил:

/на основание чл.1, ал.2 от Наредба за административното обслужване/

ЗЮБЕЙДЕ ИБРЯМ МЕХМЕД

Секретар на община Венец

**Вътрешни правила за условията и реда за осъществяване на обратна
връзка с потребителите на административни услуги в Община Венец**



2017 г.

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. /1/ Настоящите Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Венец, приети на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, уреждат видовете средства за осъществяване на обратна връзка, приемането, регистрирането, разпределянето и разглеждането на получената писмена и устна информация, системата за уведомяване на потребителите, неправителствените организации на гражданите, бизнеса и обществеността за предприетите действия в резултат на получената, анализирана и консултирана информация от осъществената обратна връзка;

/2/ Правилата по ал. 1 се актуализират незабавно при всяко изменение на нормативната уредба, регулираща механизма за обратна връзка.

Чл. 2. Предмет на правилата е всяка дейност на администрацията на Община Венец по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от всеки гражданин и организация, даваща възможност да се състави мнение относно дейността на административното обслужване и компетентността на държавните служители и лицата, работещи по трудово правоотношение в администрацията.

Чл. 3. Правата и задълженията на служителите от администрацията на Община Венец, които са свързани с изпълнението на настоящите правила, се регламентират със Заповед на кмета на Община Венец и са съществен елемент от периодичното оценяване на изпълнението на длъжността, която заемат.

Чл. 4. Целите на осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Венец са предприемане на действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка между потребителите и администрацията.

Чл.5. Достъпът до информацията за осъществяване на обратна връзка и използването на различните видове средства за обратна връзка е безплатен.

Чл. 6. /1/ Община Венец създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

/2/ Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др.

/3/ Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, пощенски кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет и др.

/4/ Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

/5/ Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва не по-малко от един път годишно.

/6/ В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

/7/ Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

II. ВИДОВЕ СРЕДСТВА ЗА ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА И МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ

Чл. 7. Община Венец предоставя на гражданите и организациите следните видове средства за обратна връзка:

А/ Вътрешни средства за обратна връзка:

- Пощенски кутии за подаване на коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, за сигнали срещу корупция находящи се в Център за услуги и информация на гражданите, с.Венец , ул.,„Кирил и Методий” №24, партер и кметствата;
- Анкетна карта за обратна връзка - в Център за услуги и информация на гражданите, с.Венец , ул.,„Кирил и Методий” №24, партер и кметствата.

Б/ Външни средства за обратна връзка:

- Електронна поща: obs_vn@abv.bg;
- Електронна форма на Анкетна карта - на адрес: - <http://www.venets.bg>;

В/ Отчитане, анализ и подобрене на административните дейности:

- Не по-малко от един път годишно общинска администрация Венец проучва и измерва удовлетвореността на потребителите от административно обслужване;