

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2022 г.

Административното обслужване в Община Венец 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 Венец са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за качеството на административното обслужване.

Анкетните карти за качеството на административното обслужване са разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в общинска администрация – Венец. Допитването е проведено от 1 януари 2021 г. до 31 декември 2021г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса в ролята им на потребители на административни услуги.

Попълнени са общо 10 броя анкетни. Резултатът от изследването показва 77% удовлетвореност.

Мнението на анкетиранияте по отношение на работата на служителите е позитивно, като 82% от анкетиранияте са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

По-голяма част от анкетиранияте са на мнение, че предоставянето на услуги е бързо и коректно, като 29% са посочили, че са били обслужени в рамките на 5 минути, а 53% за 10 минути. Останалите анкетирани са посочили, че са били обслужени за двадесет и повече от двадесет минути.

Оценката на качеството на обслужване като цяло е положителна или 47% от анкетиранияте са отговорили, че обслужването е отлично, 35% са го оценили на добро, а трима от анкетиранияте са посочили, че обслужването е лошо.

На въпроса свързан с работното време на Центъра за административно обслужване 59% са отговорили, че е удобно за тях, 23% от анкетиранияте не могат да преценят, а 18% са отговорили отрицателно като двама от анкетиранияте дават препоръки да се организира дежурство на служители в ЦАО през празничните дни или един път месечно дежурство в съботен ден.

Почти половината от анкетиранияте са запознати с възможността за изпращане на предложения, сигнали, похвали и оплаквания директно до Кмета на община Венец, чрез формата за контакт на интернет страницата на Общината.

В последните години са в ход различни мерки в посока трансформация на модела на административното обслужване, като с промени в Наредбата за административното обслужване през 2020 г. се въведоха нови стандарти за административно обслужване, хармонизирани със съвременните изисквания за качество и съобразяване с потребителския интерес при предоставянето на услуги.

Общинска администрация Венец прилага адекватно всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти въведени с Наредбата.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга с минимална загуба на време, няма нито един потребител, който не е успял да открие компетентен служител по съответния въпрос.

Може да се направи изводът, че общинска администрация – Венец работи качествено, стреми се да усъвършенства процесите свързани с предоставянето на административни услуги, модернизира се и работи в интерес на потребителите.