



ОБЩИНА ТРЕКЛЯНО, ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

тел. 079276/210,211, 0879400521, obshtina_treklqno@abv.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и от административно обслужване в община Трекляно

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешно приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване администрациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от НАО и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в община Трекляно, за периода 01.01 - 31.12.2023 г.

Административното обслужване е организирано на принципа „едно гише“ от служителите в деловодството, ет 2 на административната сграда. Обслужването се извършва непрекъснато от 08.00-16.30ч. всеки работен ден.

Услугите, които се предоставят от общинската администрация са в съответствие със списъка на унефицираните наименования на административните услуги от ДА.

Отдалечеността на общината от областния център, обществен транспорт - сутрин и вечер обслужването се прави в деня на искането в 90 % от исканията за административни услуги.

Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали при личните срещи с потребителите на административни услуги, а и с използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания
2. провеждане консултации със служителите
3. наблюдение по метода „таен клиент“
4. пощенска кутия за сигнали, мнения и предложения и др.

Проучването се прилага за всички потребители – физически и юридически лица. От срещите с потребителите на административни услуги и служителите в администрацията може да се направи извод, че има удовлетвореност от работата на

администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнени и оценяват положително дейността на община Трекляно.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и проитичащо от това удължаване срока на обслужване.

Непрекъснатият режим на работа на ЦАО/Деловодството/ се оказва добра практика и се одобрява от гражданите. Резултатите от личните контакти показват позитивно отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

В пощенската кутия за сигнали не са получени такива, на електронния адрес също не са получени сигнали, похвали, оплаквания и предложения.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на Община Трекляно.

Изготвил: Василка Кирилова
Секретар Община Трекляно