



Доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административно обслужване в общинска администрация Димитровград през 2022г.

ОТНОСНО : Анализ на анкетни карти.

I. Изводи и заключения на анкетни карти за мнения на граждани за услугите

В попълнените и обработени **20 анкетни карти** за мнения на граждани за услугите, преобладават положителните оценки на гражданите за предоставените им услуги.

Времето за обслужване на граждани е средно 5 мин.

Други препоръки няма.

II. Изводи и заключения на анкетни карти за мнения по взаимодействието на служителите от Общинска администрация с гражданите

От попълнените и обработени **20 анкетни карти** за мнения по взаимодействието на служителите от Общинска администрация с гражданите, е видно, че повечето от гражданите се обслужват от технически сътрудници.

Преобладаващата посещаемост на гражданите е няколко пъти годишно.

Всички граждани, подали анкетни карти, лесно намират компетентните по техните въпроси общински служители.

Мнението на повечето граждани е, че служителите се отнасят коректно и своевременно извършват необходимите действия.

Повечето от анкетираните нямат впечатления за корупция.

Повечето от гражданите ще информират полицията или прокуратурата, ако станат свидетели на даден или приет подкуп, един е посочил, че ще информира медиите.

Обслужваните лица, участвали в анкетата са основно физически лица.

VI. Информация от жалбите, горещата телефонна линия и по електронна поща.

В Община Димитровград за 2021г. са постъпили 191 бр. жалби, от тях стигнали до съд са 13 бр., а по повод лошо администриране извън хипотезите на АПК жалби няма.

Сигналите по горещата телефонна линия за 2021г. са общо 18 бр., а по електронната поща 114 бр. Някои от тях са за непочистени шахти, счупени дъски на пейки или детски съоръжения по детските площадки и незаконна търговия.

През 2021г. са извършени над 23 047 административни услуги на физически и юридически лица от служителите в Общинска администрация. За сравнение през 2020г. тези услуги са били около 24 932 бр.

Предложения за подобряване – не предлагам.

Изготвил:
Боряна Иванова, координатор на ИСУ

Дата: 23.02.2022г.

- Докладът е част от документите и процедурите по Интегрираната система за управление за качество ISO 9001: 2015 в област „Административно обслужване на граждани и юридически лица“