



Община Момчилград

Municipality of Momchilgrad

Момчилград 6800, ул. "26-ти декември" № 12, тел. 03631/7841, факс 03631/6397, E-mail: obshtina@momchilgrad.bg

УТВЪРЖДАВАМ:

ИЛКНУР КЯЗИМ
КМЕТ НА ОБЩИНА МОМЧИЛГРАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2023 г.

С промените в Наредбата за административното обслужване се въведоха нови стандарти за административно обслужване, съобразени със съвременните изисквания за качество и потребителски интерес при предоставянето на услуги. Административното обслужване в Община Момчилград 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 Момчилград са създадени условия за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги. За целта се провежда анкета за степента на удовлетвореност от административното обслужване на гражданите. Анкетните карти за измерване нивото на удовлетвореност на потребителите са предоставени, както следва:

- на хартия в Центъра за административно обслужване в общинска администрация – Момчилград и се събират в Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари.
- онлайн-анкета на интернет страницата на Община Момчилград за директно попълване, която се изпраща директно до администрацията, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща – <https://www.momchilgrad.bg/anketna-karta-za-organizatsiyata-na-administrativnoto-obsluzhvane.html>

Допитването обхваща отчетния период на съответната година, като целта е да обобщи информацията относно качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, които са потребители на административни услуги. Анкетите са анонимни и са свързани с качеството на обслужването на гражданите и представителите на бизнеса в общинска администрация, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Мнението на анкетирания по отношение на работата на служителите е относително добро, като преобладаващата част от анкетирания са получили необходимото съдействие за решаване на проблема им и в срок. Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като са дадени и препоръки за подобряване на бързината на обслужване и отношението на служителите.

В община Момчилград се прилага практиката осигуряваща доброто взаимодействие, комуникация и обратна връзка между граждани и администрация за изпращане на предложения, сигнали и задаване на въпроси директно на Портал за сигнали на интернет страницата на общината - <https://www.momchilgrad.bg/poday-signal.html>

Общинска администрация – Момчилград прилага всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване, съобразно изискванията на Наредбата за административно обслужване.

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

Изготвил:

Мехмед Мехмед

29.02.2024 г.

Началник отдел „Канцелария и протокол”