

ИНФОРМАЦИЯ

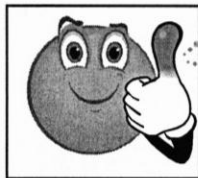
Относно: Резултати от попълнените анкетни карти в трите звена за административно обслужване (Местни данъци и такси, Гражданска регистрация и обслужване на населението, Център за услуги и информация)

Резултатите са от анкетното проучване на принципа на „отзовалите се“ през последната година от м. юни 2021 до м. март 2022 вкл. – като един от прилаганите канали за обратна връзка с клиентите на общината. Анкетните кутии са отворени в трите звена за административно обслужване, за което са попълнени протоколи. Скалата на отговорите в анкетната карта дава възможност за изчисляване степента на удовлетвореност на граждани, обслужвани през периода в трите звена и решили да попълнят анкетата.

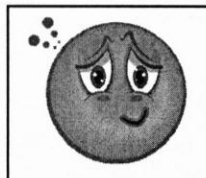
СКАЛА НА ОТГОВОРИ В АНКЕТНАТА КАРТА:



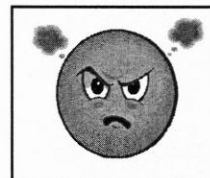
за медал
(оценка 6)



похвално
(оценка 5)



поносимо
(оценка 4)



калпаво
(оценка 3)



тормоз
(оценка 2)

Общо 46 клиенти на трите звена за административно обслужване са дали обратна връзка чрез попълване на анкетна карта в звеното през последните 9 месеца, както следва:

- в дирекция МДТ – 14 бр.
- в дирекция ГРОН – 12 бр.
- в ЦУИ – 20 бр.

Таблица с изчислена средно-аритметична оценка по въпросите от анкетната карта за всяко звено за административно обслужване

ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	ДИРЕКЦИЯ МЕСТНИ ДАΝЪЦИ И ТАКСИ	ДИРЕКЦИЯ ГРАЖДАНСКА РЕГИСТРАЦИЯ И ОБСЛУЖВАНЕ НА НАСЕЛЕНИЕТО	ЦЕНТЪР ЗА УСЛУГИ И ИНФОРМАЦИЯ
ВЪПРОСИ			
1. Проблемът, който поставихте (с който дойдохте за съдействие), беше ли решен на работното място, което посетихте?	5,64	5,00	5,95
2. Служителят на работното място постара ли се да вникне задълбочено в проблема?	5,57	5,27	5,90
3. Служителят на работното	5,64	5,27	5,95

място беше ли вежлив, приветлив и етичен при срещата си с Вас?			
4. Какво е Вашето мнение за компетентността на служителя, обслужващ посетено от Вас работно място?	5,71	5,08	5,84
5. Предварителната информация за административното обслужване, която публикува и оповестява Общината, успя ли да Ви ориентира?	6,00	4,90	5,72
6. Срокът, за който ще се реши (или беше решен) Вашият проблем (услуга), в каква степен Ви удовлетворява?	5,64	5,00	5,74
Обща оценка	5,70	5,09	5,85

Обща средна оценка за трите звена за административно обслужване: **5,55** или **92,5%**.

Анкетните карти съдържат коментари в следните насоки (въпрос 7 „Вашите препоръки и коментари“):

Към дирекция „Местни данъци и такси“:

- Похвали и благодарност към служители Галина Иванова, Дарина Караколева, Маринела Милева.

Към дирекция „Гражданска регистрация и обслужване на населението“:

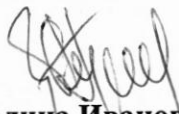
- Благодарност за отзивчивостта на служителите като цяло и по-конкретно от Росица Атанасова.

Към Център за услуги и информация:

- Похвали и благодарност към служителите като цяло и по-конкретно към Галина Маринова, Иванка Милкова, Кремена Георгиева

Няма подадени препоръки към служителите и към дейностите в трите звена за административно обслужване.

През периода са попълнени и подадени само 2 анкети за обратна връзка чрез сайта на Община град Добрич на адрес: https://www.dobrich.bg/bg/info_pages/10, в които клиентите изразяват удовлетворение от административното обслужване в общината.



Севдалина Иванова, началник отдел ЦУИ
01април 2022 г.