



ОБЩИНА РИЛА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - гр. РИЛА

ОДОБРИЛ
Георги Кабз
Кмет на Оби
Дата 16.03.20

Регламент (ЕС)
2016/679 на
Европейския
парламент и на
Съвета от 27.04.2016 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЩИНА РИЛА ЗА 2022 г.

Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от органите на изпълнителната власт и други, овластени за това със закон. Тази дейност се изразява в даването по искане на граждани или организации на справка, издаването или съставянето на документ за удостоверяване, признаване, упражняване или погасяване на права или задължения.

Административното обслужване е сред основните дейности на общинска администрация. Осъществява се при задължително спазване от всички общи стандарти за качество на административното обслужване.

Състоянието на административното обслужване веднъж годишно се отчита от Община Рила чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

Административното обслужване в Община Рила 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 Рила 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 разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в общинска администрация – Рила и се събират в Кутия за сигнали, предложения, анкети и коментари.

Допитването е проведено от 01.01.2022г. до 31.12.2022 г. и има за цел да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса, които са потребители на административни услуги.

Анкетите са анонимни и в тях са поставени въпроси относно посещението на гражданите в общинска администрация, срока и качеството на обслужване от страна на служителите, както и препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за

измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително и за административното обслужване.

Попълнени са общо 4 броя анкетни карти за 2022 година, от които лицата са ползвали основно услуги, касаещи гражданско състояние и технически услуги.

Мнението на анкетирания по отношение на работата на служителите е позитивно, като преобладаващата част от анкетирания са получили необходимото съдействие за бързото решаване на проблема им.

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност от административното обслужване на потребителите, като същите са получили исканата услуга и информация с минимална загуба на време. 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.

Общинска администрация гр.Рила прилага задължителните стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административно обслужване.

Изготвил,
Бойка Димитр
Секретар на С

Регламент (ЕС) 2016/679 на
Европейския парламент и на
Съвета от 27.04.2016 г.