ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ОДОБРИЛ:

АНГЕЛИНА ТОПЧИЕВА
СЕКРЕТАР НА ОБЩИНА ПЛОВДИВ

ДАТА: 31. 03. 2020 г.

Д О К Л А Д

Относно: *Измерената степен на удовлетвореността на потребителите при община Пловдив за 2019 година след обобщаване на резултатите от попълнените анкетни карти*

Във връзка с изискванията на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване и на база попълнени и пуснати анкетни карти в поставените за тази цел кутии в сградите на общинската администрация е извършен анализ на удовлетвореността за периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. Анкетата съдържа четири въпроса, като всеки един дава възможност за положителна или отрицателна оценка и има за цел да установи нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от община Пловдив административни услуги, както и получаване на информация във вид на препоръки за подобряване работата на общинската администрация. За посочения период са се включили 20 потребители на административни услуги, като 8 от тях са анонимни / без собствено и фамилно име и/или адрес за кореспонденция/ e-mail/. Прави впечатление, че в сравнение с предходната година по-малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят мнение/позиция относно административното обслужване, осъществявано от община Пловдив, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

Комисията за разглеждане на сигнали и предложения, подадени в община Пловдив заседава един път месечно. В зависимост от същността на жалбата, сигнала или предложението, комисията взема решение за извършване на проверка от администрацията или пренасочване към конкретен компетентен административен орган. При неудовлетвореност на анкетираните се анализират отговорите, за да се идентифицират причините и подобри качеството на предоставяне на услугите. Гражданите на община Пловдив имат възможност по всяко време да изразят мнение чрез попълване на анкетна карта и поставянето й в предназначените за тази цел кутии в сградите на общинската администрация на адрес: пл. „Стефан Стамболов“ №1, пл. „Централен“ №1 и сградата на дирекция „Местни данъци и такси“. Анкетната карта е публична и достъпна и на интернет страницата на Община Пловдив: www.plovdiv.bg, като същата може да се изпрати и по електронен път на info@plovdiv.bg

Изчисления фактически % на доволните и недоволните потребители за 2019 г. е както следва: общ % удовлетвореност: 87.00% и общ % неудовлетвореност: 13.00%.

Община Пловдив периодично идентифицира основните области за усъвършенстване, с цел облекчаване на обслужването на потребителите. В тази връзка през 2019 г. общинската администрация въведе предоставяне на услуга – „Деловодна справка“, като се създаде модул на интернет страницата на Община Пловдив, който позволява проверка на преписка по входящ номер. По този начин се спестява време на потребителите и могат да се информират по всяко време за процеса на обработка.

През 2020 г. Община Пловдив ще продължи да набелязва цели за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Горното докладвам за сведение и съгласно чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване.

С уважение,

Ивелина Калканова
Главен експерт ДИДО