



# ОБЩИНА РУДОЗЕМ

## ОБЛАСТ СМОЛЯН

4960 Рудозем, бул. "България" 15, тел.: 0306/9-91-99  
[www.rudozem.bg](http://www.rudozem.bg), [oba@rudozem.bg](mailto:oba@rudozem.bg)

### ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и административно обслужване в Община Рудозем

Административното обслужване е един от ключовите външни белези на ефективното функциониране и успешно приложение на принципите на добро управление.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване, организацията предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Настоящият доклад е изготвен в съответствие с чл.24 ал.8 от Наредбата за административно обслужване и Хартата на клиента в Община Рудозем.

Центърът за административно обслужване е организиран по Метода на едно гише и е разположен на първия етаж на общината.

Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява в рамките на установеното работно време от 08.00ч. до 12.00ч., както и от 13.00ч. до 17.00ч.

#### 1. Цели на проведеното проучване:

-Изследване на удовлетвореността на потребителите на предлаганите от Общинска администрация Рудозем, административни и социални услуги на населението.

-Развитие и подобрене на административните услуги.

-Анализ на получените резултати.

#### 2. Механизми за обратна връзка.

Съгласно чл.24 от Наредбата за административно обслужване Община Рудозем използва следните възможности за изследване на удовлетвореността:



# ОБЩИНА РУДОЗЕМ

## ОБЛАСТ СМОЛЯН

4960 Рудозем, бул. "България" 15, тел.: 0306/9-91-99  
[www.rudozem.bg](http://www.rudozem.bg), [oba@rudozem.bg](mailto:oba@rudozem.bg)

-Като основен източник на информация и анализ се използва обратната връзка с потребителите.

-Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

-Осигуряване на приемно време с кмет и зам.кмет на общината.

-Срещи на ръководството на общината с потребителите на услуги на територията на населените места.

### 3. Насоченост.

-Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Рудозем, физически и юридически лица.

### 4. Период на извършване на проучването.

Периода на проучване е ежегоден и се извършва за периода от януари до декември преди годината на публикуване на доклада.

### 5. Анализ на получените резултати:

-От получените резултати, при посочените методи за проучване и оценка можем да обобщим:

-Удовлетвореност на потребителите от начина на предоставяне на административни услуги.

-Одобрение от формата на получаване на услугите организирани на едно гише, без нужда от комуникация с други служители на администрацията.

-Лесен достъп до ръководството на общината и решаване на проблемите в срок.

-Няма получени оплаквания и негативни сигнали свързани с административното обслужване.

### 6. Изводи:

-Общинска администрация Рудозем е доволна от получените резултати след направеното проучване.

-Администрацията и за напред ще полага усилие за ефективна работа и получаване на удовлетвореност от потребителите на всякакъв вид услуги извършващи се на територията на Община Рудозем.

Изготвил: инж.М. Вълчев

Секретар на Община Рудозем