ОБЩИНА ВИДИН

 Видин 3700, пл.“Бдинци”№ 2, тел. 094 609 416; факс 094/601 132

 e-mail: kmet@vidin.bg

**ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**НА ФИЗИЧЕСКИТЕ И ЮРИДИЧЕСКИТЕ ЛИЦА ЗА 2022 ГОДИНА**

За подобряване работата на администрацията в Община Видин е важна обратната връзка с потребителите.

През 2022 гдина при административното обслужване в Община Видин са спазвани принципите за законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, обективност и безпристрастност, както и непрекъснат стремеж за усъвършенстване качеството на обслужване за гражданите и бизнеса.

Административното обслужване се осъществява чрез Център за административно обслужване (ЦАО), спазвайки принципите и стандартите за качество, с цел достигане високо ниво на удовлетвореност на потребителите на услуги. Част от дейността на служителите в ЦАО е свързана с деловодната регистрационна система - задължителното регистриране на всички входящи и изходящи преписки и кореспонденция на общината.

 Проучването на потребителската удовлетвореност, по отношение на предлаганите административни услуги, с цел осигуряване на информация за подобряване на административното обслужване, се осъществява чрез:

* Анкети
* Кутия за поставяне на анкети за удовлетвореността на потребителите от Административното обслужване в Община Видин
* Пощенска кутия за писмени сигнали, коментари, оплаквания и предложения
* Он-лайн форми за мнения
* Он-лайн платформа „Кмете, виж“

Целта на проучването е да се определи оценката на потребителите на административни услуги за качеството на обслужване, време за обслужване, установяване нивото на удовлетвореност от предоставяните от община Видин услуги, получаване на информация във вид на коментари, както и да се получат конкретни предложени и препоръки към работата на Центъра за административни обслужване /ЦАО/ .

През 2022 година обработените документи в центъра за административно обслужване: 80 706 преписки, от които:

 42 864 – входящи, 31 091 – изходящи и 6 751 – вътрешни.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от община Видин административни услуги през периода 01.01.2022 г. до 31.12.2022г., дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите.

При провеждане на проучването се използва метода "Анкетиране на мястото на получаване на услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга, посредством попълването на анкетна карта, както и попълване на електронна анкетна карта в сайта на общината.

За подобряване работата на администрацията е важна обратната връзка с потребителите.

**Резултати от Анкетата**

1. Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставени от Община Видин?

2 .Информиран/а ли сте за услугите, които общинската администрация предоставя?

1. За какви услуги най-често сте посещавали Община Видин?
2. Посочените срокове, за които се извършва услугата спазват ли се?/доб. „частично“
3. При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви разяснено какво да правите?
4. Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване? доб. „частично“
5. Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?
6. Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?
7. Възползвате ли се от електронните услуги на общината?
8. Кой аспект от обслужването считате, че се нуждае от подобрение?

Резултатите от анкетата показват удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в Община Видин – преобладава положително отношение на гражданите и удовлетвореност от административното обслужване.

В Община Видин се прилагат всички задължителни стандарти за качество на административното обслужване и част от препоръчителните стандарти въведени с Наредбата за административното обслужване. Въвеждат се нови стандарти за административно обслужване, в съответствие с съвременните изисквани за качество и удовлетвореност на потребителите, при предоставяне на услуги. Целта е подобрение на всички дейности и процеси, свързани с представяне на административни услуги.