



## ОБЩИНА ЧИПРОВЦИ

### ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2020 г.

Настоящият Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2020 г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 24, ал. 3 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Чипровци.

Община Чипровци осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги като използва следните методи и канали за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. книга за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
5. кутия за сигнали за корупция, поставена на първия етаж в сградата на Община Чипровци.

През 2020 г. периодично са провеждани срещи със служителите, на които срещи е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне административни услуги с цел подобряване на ефективността.

В книгата за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване, не са написани мнения или препоръки през 2020 г. за измерване удовлетвореността на потребителите.

Въпросите в анкетната карта са свързани с посетеното работно място, работата на служителите, отношение, компетентност, ефективност и спазване срокове, както и с възможност за даване на препоръки за подобряване на обслужването. От представения доклад с обобщени данни от анкетните карти е видно, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване. Няма постъпили препоръки към администрацията.

През 2020 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на първия етаж в сградата на Община Чипровци.

През 2020 г. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

Изготвил: /п/  
Елена Симеонова  
Секретар на община Чипровци