

ИЗВЛЕЧЕНИЕ!

Вх. № РДГ13-02164/0604.....2021г.

ДОКЛАД

ОТНОСНО: Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите веднъж годишно в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

РДГ-Смолян е осигурила средства за осъществяване на обратна връзка с потребителите си – извършване на анкетни проучвания; провеждане на консултации със служителите; анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали; анализ на медийни публикации; телефон; e_mail. Изготвени са формуляри за оценка на удовлетвореността на потребителите – Анкетни карти, които са поставени на видно в Центъра за административно обслужване - ет. 1 в сградата на РДГ и при желание от страна на потребителите може ги попълват и поставят в кутията за мнения или в деловодството. Кутията се проверява ежедневно.

През 2020 година в РДГ-Смолян няма постъпили жалби, сигнали, предложения и оплаквания относно организацията и осъществяването на административното обслужване.

От попълнените анкетни карти през 2020 г. е видно следното:

- Административните услуги се извършват в срок;
- Обслужващият персонал е компетентен;
- Обслужването се извършва любезно;
- Клиентите са доволни от достъпа до услугите;
- Служителите помагат на клиентите при попълването и подаването на документи;
- Клиентите не са били свидетели на корупционна проява от страна на служителите;
- Клиентите получават при поискване информация за работата на РДГ;
- Клиентите одобряват предоставянето на административни услуги по електронен път;
- Цената на услугите е достъпна за клиентите.

Въз основа на горе изложеното се вижда, че административното обслужване в РДГ-Смолян се осъществява качествено, компетентно и в изпълнение на нормативните изисквания.

Удовлетвореността на потребителите на РДГ-Смолян е на много високо ниво и към момента няма необходимост от промяна на организацията на административното обслужване.

Извлечение от настоящия доклад да се публикува на интернет страницата на РДГ-Смолян в изпълнение на чл. 24, ал. 7 и ал. 8 от НАО.

Дата: 01.04.2021 г.