

ОДОБРИЛ : (П)

**ДИМИТЪР ИВАНОВ**

Областен управител на Област Ямбол

Дата: 5.02.2020 г.

**ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2019  
ГОДИНА**

През отчетния период в Областна администрация Ямбол не са постъпвали сигнали, жалби и оплаквания за некачествено административно обслужване срещу служители в Областна администрация.

На потребителите на административни услуги е предоставена информация за същите чрез интернет страницата на администрацията и в дигитален вид чрез компютърно устройство в Центъра за административно обслужване. Информация се предоставя и от служителите в ЦАО, включително чрез предоставяне на образци на заявления. При необходимост, на потребителите на административни услуги се дават и консултации от експерти, осъществяващи административно обслужване.

Осигурена е възможност за плащане на такси в брой- в ЦАО, по банков път – на обявена банкова сметка и на ПОС устройство- в ЦАО. Създадена е възможност за обслужване на самостоятелно гише на потребители с инвалидни колички, детски колички.

С цел улесняване на достъпа на потребителите до административно обслужване, в ЦАО е установено непрекъснато и удължено работно време на служителите.

Ежедневно, от страна на преките ръководители се извършва проверка за спазване на сроковете за предоставяне на административни услуги. Главният секретар на Областна администрация осъществява контрол за спазване на срокове за осъществяване на административното обслужване чрез системата за документооборот на Областна администрация. През отчетния период не са констатирани неспазени срокове при предоставяне на заявени административни услуги.

Обратна връзка с потребителите се осъществява чрез предоставената възможност за попълване на анкетни карти относно удовлетвореност от административното обслужване в Областна администрация. Тенденция е ниската активност на удовлетворените потребители за попълване на анкетни карти. За отчетния период, при направения преглед на 6 бр. анкетни карти, се налага извод, че услугите се извършват в регламентираните срокове, с необходимото качество и любезно отношение от страна на служителите.

През отчетната 2019 година в Областна администрация Ямбол е осъществено административно обслужване, удовлетворяващо потребителите на административни услуги.

Изготвил : (П)

**ПАВЛИНА ПЕНЕВА**

Главен секретар на Областна администрация Ямбол