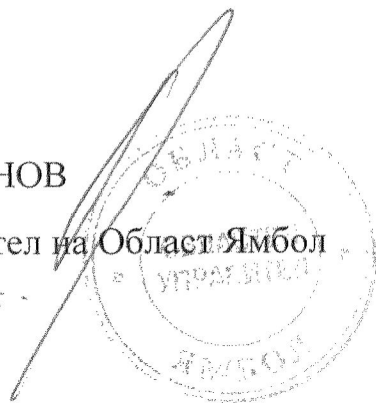


ОДОБРИЛ :

ДИМИТЪР ИВАНОВ

Областен управител на Област Ямбол

25.02.2021 г.



ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2020 ГОДИНА

През 2020 година с оглед проследяване удовлетвореността от предоставяните от Областна администрация Ямбол административни услуги е извършено анкетно проучване сред потребителите, заявили предоставяне на административни услуги в ЦАО. Попълнени са 10 бр. анкетни карти. Посочените отговори налагат извода, че е осигурена необходимата информация за административните услуги, същите са извършени в качествено и в регламентирания срок. Качеството на административното обслужване е оценено като отлично или много добро.

Извършено и анкетно проучване сред заинтересовани страни /общини и териториални звена на централната администрация / , включващо и въпроси, касаещи административното обслужване и предоставяните административни услуги. От попълнените 22 броя анкетни карти, се прави извод за високо ниво на информираност за административни услуги и отлично качество на предоставяните такива.

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.

През отчетната 2020 година в Областна администрация Ямбол е осъществено административно обслужване, удовлетворяващо потребителите на административни услуги.

Изготвил :

ПАВЛИНА ПЕНЕВА

Главен секретар на Областна администрация Ямбол