

ОДОБРИЛ :

БИЛЯНА КАВАЛДЖИЕВА- ДИМИТРОВА /П/

Областен управител на Област Ямбол

28.02.2024 г.

## ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023 ГОДИНА

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

Обратна връзка с потребителите се осъществява чрез предоставената възможност за попълване на анкетни карти относно удовлетвореност от административното обслужване в Областна администрация. Попълнени са 9 бр. анкетни карти, видно от които е налице удовлетвореност на потребителите на административни услуги и високо ниво на административно обслужване. Тенденция е ниската активност за попълване на анкетни карти от страна на потребителите.

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

На потребителите на административни услуги в Областна администрация Ямбол 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.

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 2023 година в Областна администрация Ямбол е осъществено административно обслужване, удовлетворяващо потребителите на административни услуги.

Изготвил :

ПАВЛИНА ПЕНЕВА /П/

Главен секретар на Областна администрация Ямбол