



О Б Щ И Н А К Ю С Т Е Н Д И Л

АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ НА АНКЕТНИ КАРТИ ЗА ОЦЕНКА НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ СТРАНА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ - ГРАЖДАНИ, ПРЕДСТАВИТЕЛИ НА БИЗНЕСА И НА ИНСТИТУЦИИ

I. Въведение

Реализираното проучване през м. юни -м.септември 2016 година., във формата на анкетни карти за оценка на административното обслужване в Община Кюстендил е цел за перманентно подобряване качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги.

Целта на анкетата е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Община Кюстендил - високо ниво на обслужване и синхрон между изискванията на гражданите и отношението на служителите спрямо важността на тяхната работа.

II. Обобщение на резултатите

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Община Кюстендил, независимо, дали са граждани или представители на бизнеса, проявяват по-скоро положително отношение към дейността на Община Кюстендил и отношението на служителите.

Анализирайки мнението на анкетираните, достигаме до извода, че по-голяма част от потребителите на услуги приемат оптимизирането на процесите в общинската администрация, но с доза недоверие към нивото на качество на услугите след модернизирани на дейностите.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от Община Кюстендил при установяване на служебен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно и изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга. Споменатите факти - извадка от направения анализ, пряко касаят дейността на Община Кюстендил и възможностите за постоянното подобряване и модернизирани на процесите в общинската администрация, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на институцията.