

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЩИНА КАСПИЧАН**

**КМЕТ**

телефон : +359 +05351 / 74 74

факс : +359 +05351 / 74 70

E-mail: obshtina@kaspichan.org



**REPUBLIC OF BULGARIA**  
**MUNICIPALITY OF KASPICHAN**

**Mayor's**

Phone: +359 +05351 / 74 74

Fax: +359 +05351 / 74 70

E-mail: obshtina@kaspichan.org

## **АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТА ПРЕЗ 2020г.**

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване, Хартата на клиента, Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за условията и реда за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Община Каспичан, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите се извършва анализ на удовлетвореността на клиента чрез анкетни карти достъпни за гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, разположен на първия етаж в сградата на Общинска администрация Каспичан, с адрес: гр. Каспичан, ул. „Мадарски конник“ № 91.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното прилагане на принципите на доброто управление. Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Община Каспичан и е на доброволен принцип за участие.

Целта за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в общината е насочена към предприемане на навременни действия за отстраняване на прояви на лошо администриране, намаляване слабостите в организацията на административното обслужване, подобряване на работата на администрацията и изграждане на ефективна комуникационна връзка и открит диалог между потребителите и администрацията.

Предимствата на анкетното проучване са свързани с възможността да се получи обратна връзка и съответно да се проведе изследване на удовлетвореността върху цялостната дейност по административното обслужване. Допитването е проведено в периода 1 януари - 31 декември 2020 г., под формата на анкетни карти, разпространени на хартия в Центъра за административно обслужване в Общинска администрация - Каспичан. Учасниците в допитването са се включили доброволно. В настоящото проучване са участвали 25 лица, използвали услуги предоставяни от общинската администрация.

Анализът включва 25 анкетни карти и отчита следните резултати:

**1. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от вас административна услуга?**

А/ ДА - 25                      Б/ НЕ - 0

**2. Обслужващият персонал беше ли компетентен?**

А/ ДА - 25                      Б/ НЕ - 0

**3. Обслужването беше ли любезно?**

А/ ДА - 25                      Б/ НЕ - 0

**4. Доволен ли сте от достъпа до услугата?**

А/ ДА - 25                      Б/ НЕ - 0

