РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Община Роман

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА УДОСВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА

2022 ГОДИНА

В ОБЩИНА РОМАН

I. Въведение– цели и задачи на проведената анкета.

II. Кратко резюме на въпросите от анкетата карта.

III. Целеви групи.

IV. Обобщение в проценти на съдържащите се в анкетната карта въпроси.

ОБЩИНА РОМАН, 2023 г.

I. Въведение

Реализираното проучване през м. юни 2022 г. – м. декември 2022 г., във формата на анкетни карти за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Роман, е провокирано от стремежа на Общината за подобряване качеството на обслужване на гражданите и представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги. Анкетата е обявена на сайта на Общината.

Целта на анкетата е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на услуги, предоставяни от Общината, кореспондираща изцяло с една от основните цели на общинската администрация – високо ниво на обслужване и синхрон между изискванията на гражданите и отношението на служителите спрямо важността на тяхната работа.

Така направената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшни цели и приоритети в сферата на административното обслужване.

Във връзка с Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24 ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Община Роман и е на доброволен принцип за участие.

Община Роман използва различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Анкетна карта до която потребителите на административни услуги през 2022 г. имат свободен достъп на местата където се извършва административното обслужване.

Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или лично.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване, извършвано от Община Роман.

II Кратко резюме на въпросите в анкетната карта.

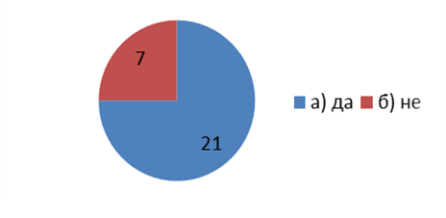
Мнение по поставените въпроси изразиха 28 граждани и потребители на административни услуги на Община Роман. Анкетната карта съдържа 3 въпроса и два въпроса, на които отговорите са свободни под формата на препоръка.

На пощенската кутия за сигнали - за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

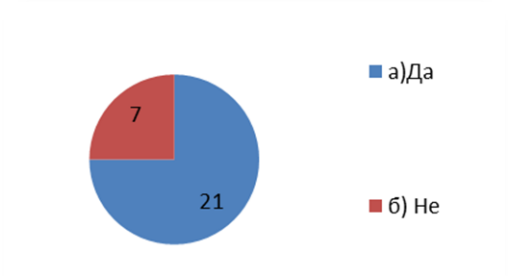
III-та целева група – граждани и потребители на административни услуги на Община Роман (физически и юридически лица) в ЦАО.

IV. Обобщение в проценти на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

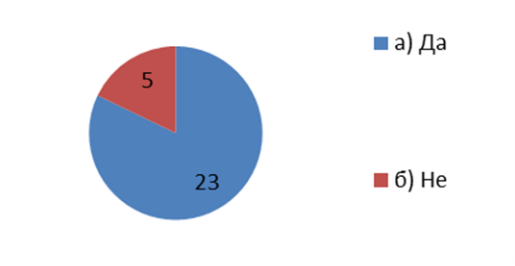
- **Въпрос № 1 – В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?**



- **Въпрос №2 – Доволен ли сте от достъпа до услугата?**



- **Въпрос №3 – Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?**



Има ли нещо в работата на администрация, което Ви допада или не одобрявате и кое е то?



Какви препоръки за работата в общинската администрация бихте отправили?



Както и в предходните години малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, въпреки че, достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

Продължава тенденцията от предходни години по-голямата част от потребителите, участвали в проучването продължават да използват прекият контакт за достъп до услугите, въпреки напредването на технологиите.

Като обобщение, повече от 80% от гражданите и юридическите лица, попълнили анкетата са доволни от качеството на организацията и качеството на обслужване в Община Роман.

През 2022 г. Община Роман ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.