О Б Щ И Н А Р О М А Н

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА

2021 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, 2022 г.

I. Въведение

Реализираното проучване през м. март 2021 г. – м. декември 2021 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. Тъй като при осъщественото анкетиране не се търси цялостно обществено мнение, а изградено лично впечатление на потребителя, въпросите са насочени пряко към получаване на информация и поставяне на конкретна оценка на тяхна база.

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. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- Основна цел е подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

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:

Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения, намираща се на интернет страницата на администрацията;

Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията;

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.

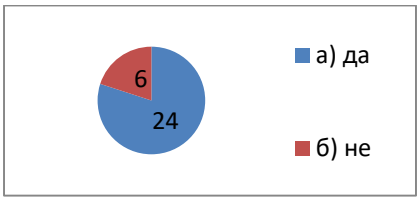
Мнение по поставените въпроси изразиха 30 граждани и потребители на административни услуги на Община Роман. Анкетната карта съдържа 6 въпроса и два въпроса, на които отговорите са свободни под формата на препоръка.

На пощенската кутия за сигнали - за периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията.

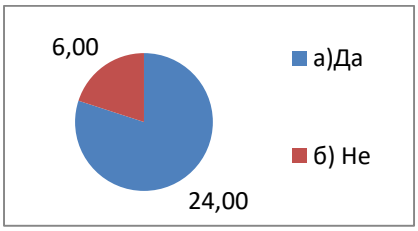
III-та целева група – граждани и потребители на административни услуги на Община Роман (физически и юридически лица) в ЦАО.

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

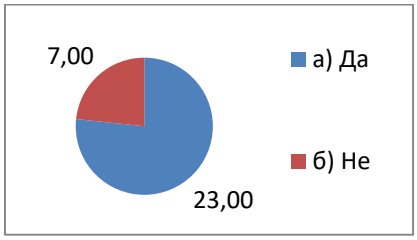
- **Въпрос № 1 – В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?**



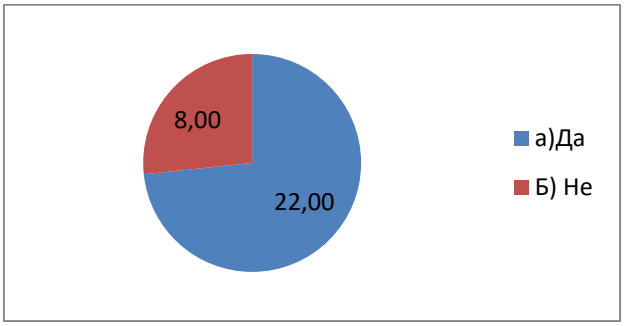
- **Въпрос №2 - Обслужващият персонал беше ли компетентен?**



- **Въпрос №3 – Доволен ли сте от достъпа до услугата?**



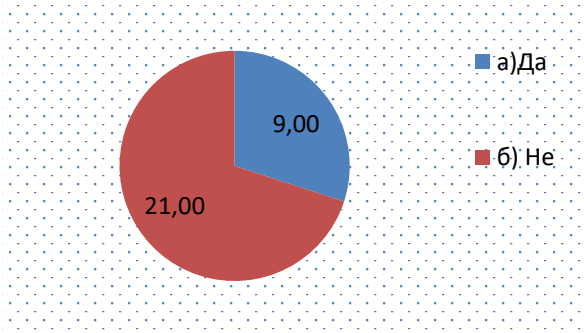
- **Въпрос №4 – Удовлетворени ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужване?**



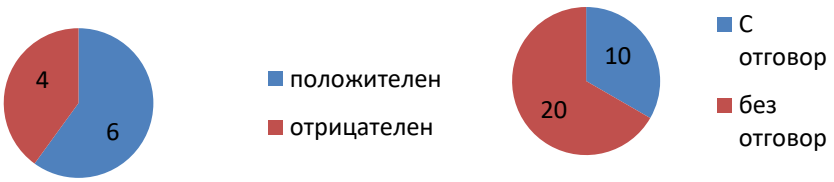
➢ **Въпрос №5 – Цената на услугата достъпна ли е за Вас?**



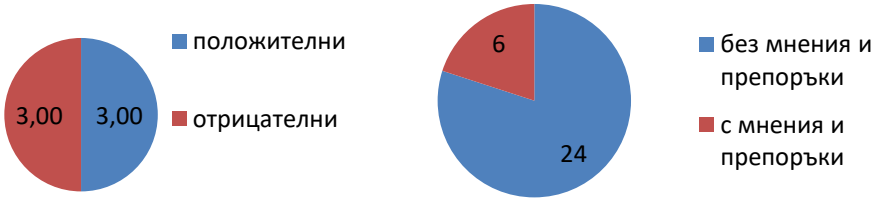
➢ **Въпрос №6 – Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинската администрация?**



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?



Прави впечатление факта, че 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.

Както и предни години продължава да бъде факт, че 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 2021 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.