



# ОБЩИНА РАКОВСКИ, ОБЛАСТ ПЛОВДИВ

п.к. 4150, пл. „България“ № 1, тел.: 03151/2260, e-mail: oa@rakovski.bg

## ДОКЛАД

на основание чл. 2, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване за периода от  
**01.07.2023г. – 31.12.2023г.**

Констатира се, че са постъпили на хартиен носител в кутията за сигнали, предложения, жалби, анкети и коментари в деловодството на Община Раковски за второто полугодие на 2023г. общо 11 /единадесет/ анкетни карти. Всяка от анкетните карти се състои от шест въпроса с по пет възможни отговора. Анкетните карти са по образец, анонимни.

**Таблица за степента на удовлетвореност на гражданите** въз основа на попълнените и пуснати в кутията анкетни карти за второто полугодие е, както следва:

Брой попълнени анкетни карти за периода 01.07.2023г. – 31.12.2023г.	Степен на удовлетвореност	Степен на неудовлетвореност
11 /единадесет/ броя на хартиен носител	Висока степен на удовлетвореност като над 85 % от попълнили анкетата са отбелязали, че лесно са намерили необходимата им информация, последната е била пълна и разбираема. Служителите са добре подготвени и компетентно са отговорили на зададените им въпроси – любезно и учтиво. Една немалка част са ползвали услугите електронно или по телефон. Не е констатирано да е дописван текст извън анкетната карта относно препоръки за работата на определени служители.	Степента на неудовлетвореност е под 15 % като последната по-скоро е свързана с невъзможността гражданите да преценят доколко дадена информация би им била полезна при последващи действия. В някои от анкетните карти е записано, че не могат да преценят компетентността на служителите.

**За периода 01.01.2023г. – 31.12.2023г. обобщаваща таблица за удовлетвореността на гражданите**

Брой попълнени анкетни карти за периода 01.01.2023г. – 31.12.2023г.	Степен на удовлетвореност	Степен на неудовлетвореност
	Висока степен на удовлетвореност като над 82,50 % от попълнили анкетата са отбелязали, че лесно са намерили необходимата им информация, последната е била пълна, ясна, точна, изчерпателна и разбираема. Служителите са добре подготвени и компетентно са отговорили на	Степента на неудовлетвореност е под 17,50 % като последната по-скоро е свързана с невъзможността гражданите да преценят доколко дадена

<p><b>21</b> /двадесет и един/ <b>броя на хартиен носител</b></p>	<p>зададените им въпроси – любезно и учтиво.  Една немалка част са ползвали услугите електронно или по телефон /второто полугодие/.  Не е констатирано да е дописван текст извън анкетната карта относно препоръки за работата на определени служители.</p>	<p>информация би им била полезна при последващи действия.</p>
---	---	---

В анкетните карти не са включени въпроси, свързани с образованието, пола и възрастта на анкетираните лица, тъй като Община Раковски намира, че това не е задължителна информация и не се налага последната да бъде отчитана като статическа пред по-горестоящ орган.

