



УТВЪРЖДАВАМ:  
ЛИЛЯНА РАШКОВА

Секретар на Община Козлодуй



## ДОКЛАД

**Относно:** Удовлетвореността на потребителите на услуги предоставяни от Община Козлодуй, през 2022 година.

При осъществяване на своята дейност общинска администрация се ръководи от принципите за законност, откритост, отговорност, достъпност, координация, добро отношение и гарантиране интересите на гражданите.

За да бъде събрана пълната информация относно удовлетвореността на потребителите, ползващи предоставяните от Община Козлодуй услуги, общинска администрация дава възможност на гражданите да попълнят анкети за обратна връзка за удовлетвореността от административното обслужване и качеството на предлаганите услуги. През 2022 г. своето мнение са споделили **151** потребители.

Статистическите данни от обобщението на анкетните карти показват, че:

**I. Анкетиранияте потребители, използват услугите на общинска администрация:**

- Ежегодно – **100** потребители;
- Ежемесечно – **35** потребители;
- Ежеседмично – **13** потребители;
- Ежедневно – **3** потребители.

**II. Анкетиранияте потребители се възползват най-често от услугите на:**

- Дирекция „Финансово-стопански дейности“ – **24** потребители;
- Дирекция „Административно и информационно обслужване“ – **64** потребители;
- Дирекция „Устройство на територията“ – **29** потребители;
- Дирекция „Хуманитарни дейности“ – **26** потребители;
- Отдел „Местни данъци и такси“ – **12** потребители;
- Отдел „Бюджет и финанси“ – **15** потребители.

**III. Анкетиранияте потребители са подали заявление за исканата от тях услуга чрез:**

- На място с искане/заявление – **151** потребители;
- По пощата – **0** потребители;
- Чрез интернет – **0** потребители;
- По друг начин – **0** потребители.

**IV. Анкетиранияте потребители са получили своята услуга чрез:**

- Лично от центъра за административно обслужване – **147** потребители;
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес – **0** потребители;
- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка – **0** потребители;
- Като вътрешна куриерска пратка – **0** потребители;
- Като международна препоръчана пощенска пратка – **0** потребители;
- По електронен път на електронна поща – **4** потребители.

**V. На въпрос: „Лесно ли открихте информацията относно исканата от Вас услуга?“ анкетиранияте потребители са отговорили:**

- ДА – **148** потребители;
- НЕ – **3** потребители.

**VI. На въпрос: „Служителите съдействаха ли Ви при попълването на документите?“ анкетираните потребители са отговорили:**

- Да – 151 потребители;
- Не – 0 потребители.

**VII. Анкетираните потребители, оценяват обслужването като:**

- Отлично – 72 потребители;
- Много добро – 37 потребители;
- Добро – 33 потребители;
- Задоволително – 9 потребители;
- По - скоро лошо – 0 потребители.

**VIII. Анкетираните потребители, оценяват качеството на предлаганите услуги като:**

- Отлично – 69 потребители;
- Много добро – 59 потребители;
- Има известни проблеми 9 потребители;
- Има сериозни проблеми 1 потребител.

**IX. На въпрос: „Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?“ анкетираните потребители са отговорили:**

- Да – 146 потребители;
- Не – 5 потребители.
- „Винаги вежливи, спокойни и изслушват клиентите.“
- „Много приятно изненадан останах от обслужването в общината“.
- „Изумително съм доволен от обслужването в Община Козлодуй – Информационен център, Местни данъци и такси“.

**X. На въпрос: „Четете ли публикациите в сайта на Общината?“ анкетираните потребители са отговорили:**

- Да – 99 потребители;
- Не – 44 потребители.

**XI. На въпрос: „Лесно ли намирате търсената от Вас информация в сайта?“ анкетираните потребители са отговорили:**

- Да – 102 потребители;
- Не – 41 потребители.

**XII. Анкетираните потребители, имат следните предложения за реструктуриране на информацията в сайта:**

- За отчетната година, няма подадени предложения.

**XIII. Анкетираните потребители, предлагат следните подобрения в услугите:**

- „Всичко е супер“;
- „Местни данъци и такси да могат да плащат online“;
- „Направено е много добре“

**За Община Козлодуй е приоритет мнението на гражданите и получаването на обратна връзка чрез която да се повиши качеството на предлаганите услуги и работата на общинска администрация.**

**Община Козлодуй ще продължи да поддържа открит диалог и добро отношение със своите потребители с цел повишаване на ефективността на административните услуги и усъвършенстване на административното обслужване.**