



## ДОКЛАД

**Относно:** Удовлетвореността на потребителите на услуги предоставяни от Община Козлодуй, за 2019 година.

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

За да бъде събрана пълната информация за удовлетвореността на потребителите ползвачи предоставяните от община Козлодуй услуги съществуват:

1. Кутии за мнения, предложения, жалби и сигнали за корупция, намиращи се пред Център за информация и обслужване на граждани (ЦИОГ), в отдел „Местни данъци и такси“, както и в съставните кметства. Кутиите се отварят за проверка всеки петък, в края на работния ден от съставена комисия.
  - **За 2019 година в кутиите за мнения, предложения, жалби и сигнали за корупция има един подаден сигнал относно голямата популация на безстопанствени кучета. Община Козлодуй е реагирала своевременно, с действия по Програмата за овладяване популацията на безстопанствените кучета.**
2. Денонощен телефон и „горещи“ телефони за жалби, сигнали, закононарушения, оплаквания от лошо административно обслужване, за постъпване на предложения за опазване на обществения ред и сигурността в община Козлодуй.
  - **За 2019 година са получени 229 сигнала, в областта на ВиК, ЧЕЗ, Оперативен център Враца, ОБП „Комунална дейност“, РУ „Полиция“, към изпълнителите по спазване на обществения ред и в областта на задълженията на еколога на Община Козлодуй. На всички сигнали е реагирано своевременно и са взети необходимите мерки, като за целта са уведомени съответните отговорни институции и общински звена. Няма сигнали, които да са били неоснователни.**
3. Дневник за регистриране на сигнали и оплаквания на граждани, получени както по телефон, така и в кутиите пред ЦИОГ, в отдел „Местни данъци и такси“, както и в съставните кметства.
  - **За 2019 година в дневника няма подадени сигнали за лошо административно обслужване.**
4. Анкетни карти за проучване на общественото мнение, които се предоставят на гишетата ЦИОГ, в отдел „Местни данъци и такси“ и в интернет страницата на Община Козлодуй.
  - За 2019 година, от потребители са попълнени 39 бр. анкетни карти. Според данните от попълнените анкетни карти потребителите са:**
    - 24 бр. са се възползвали от „административни услуги“
    - 3 бр са се възползвали от „технически услуги“
    - 5 бр. са се възползвали от повече от един вид услуга
    - 6 бр. са се възползвали от услугата по „гражданско състояние“
    - 1 бр. е ползвал друг вид услуга
    - 32 бр. са посетили община Козлодуй „един път“, други 3 бр. са посетили община Козлодуй „два – три пъти“, 2 бр. са посетили община Козлодуй повече от „пет пъти“ за да получат своята услуга. 2 бр. няма мнение по този въпрос.

- 26 бр. от анкетираните потребители са отбелязали, че четат сайта на Общината, 11 бр., не го четат, а 2 бр. няма мнение по този въпрос
- 24 бр. от анкетираните потребители са посочили „ДА“, 5 бр. са посочили „НЕ“ на въпроса „Лесно ли намирате търсената от Вас информация в сайта“, а други 10 бр. нямат мнение по този въпрос.
- Според данните от проведените анкети през 2019 година всички 39 бр. анкетирани потребители лесно са открили информация, относно исканата от тях административна услуга, служителите са им съдействали при попълването на документите, потребителите са заявили, че законоустановените срокове за извършване на заявената от тях услуга са спазени и оценяват отношението на служителите от ЦИОГ като „любезно“, като цяло, анкетираните потребители определят качеството на услугите като „много добро“ и са доволни от предлаганите услуги, от потребителите е предложено предложение за подобряване и освежаване на помещението в ЦИОГ, община Козлодуй своевременно е предприела действия по подобряването и освежаването на помещението в ЦИОГ и към момента помещението е с освежен и подобрен вид.

За всяко тримесечие на годината се изготвя анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в общината, по данните от каналите за обратна връзка.

Община Козлодуй ще продължи да поддържа открит диалог и добро отношение с потребителите с цел повишаване на ефективността на административни услуги и усъвършенстването на административно обслужване.