



УТВЪРЖДАВАМ:
ЛИЛИЯНА РАШКОВА

Секретар на Община Козлодуй



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Козлодуй за 2020 година

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Козлодуй в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

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 2020 г. своето мнение са споделили **200** потребители.

Статистическите данни от обобщението на анкетните карти показват, че:

I. Анкетиранияте потребители, използват услугите на общинска администрация:

- Ежегодно – **135** потребители;
- Ежемесечно – **50** потребители;
- Ежеседмично – **12** потребители;
- Ежедневно – **3** потребители.

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

- дирекция „Финансово-стопански дейности“ – **85** потребители;
- дирекция „Административно и информационно обслужване“ – **80** потребители;
- дирекция „Устройство на територията“ – **25** потребители;
- дирекция „Хуманитарни дейности“ – **10** потребители.

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

- На място с искане/заявление – **175** потребители;
- По пощата – **2** потребители;
- Чрез интернет – **19** потребители;
- По друг начин – **4** потребители.

IV. Анкетиранияте потребители са получили своята услуга чрез:

- Лично от центъра за административно обслужване – **155** потребители;
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес – **19** потребители;
- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка – **3** потребители;
- Като вътрешна куриерска пратка – **5** потребители;
- Като международна препоръчана пощенска пратка – **1** потребители;
- По електронен път на електронна поща – **17** потребители.

V. На въпроса - „Лесно ли открихте информация относно исканата от Вас услуга?“
анкетиранияте потребители са отговорили:

- ДА – **175** потребители;
- НЕ – **25** потребители.

VI. На въпроса – „Служителите съдействаха ли Ви при попълването на документите?“
анкетиранияте потребители са отговорили:

- Да – 176 потребители;
- Не – 24 потребители.

VII. Анкетиранияте потребители, оценяват обслужването като:

- Отлично – 120 потребители;
- Много добро – 47 потребители;
- Добро – 10 потребители;
- Задоволително – 10 потребители;
- По - скоро лошо – 13 потребители.

VIII. Анкетиранияте потребители, оценяват качеството на предлаганите услуги като:

- Отлично – 120 потребители;
- Много добро – 43 потребители;
- Има известни проблеми 19 потребители;
- Има сериозни проблеми 18 потребители.

IX. На въпроса - „Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?“ анкетиранияте потребители са отговорили:

- Да – 175 потребители;
- Не – 25 потребители.

X. На въпроса - „Четете ли публикациите в сайта на Общината?“ анкетиранияте потребители са отговорили:

- Да – 140 потребители;
- Не – 60 потребители.

XI. На въпроса „Лесно ли намирате търсената от Вас информация в сайта?“ анкетиранияте потребители са отговорили:

- Да – 125 потребители;
- Не – 75 потребители.

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

- „Бързината на информацията да изпреварва конкурентните сайтове.“;
- „Необходим е отделен раздел за обществени консултации“;
- „Да генерира автоматичен отговор за получени имейли“;
- „Изцяло нов облик“.

XIII. Анкетиранияте потребители, предлагат следните подобрения в услугите:

- „Служителите да са запознати с предлаганите услуги“;
- „Разнообразието и повече електронни услуги, които да се извършват online“;
- „Всичко. Например тази анкета е доста безсмислена и не води до получаване на адекватна обратна връзка. Община без ясна стратегия, с прекалено много на брой, но некомпетентен персонал, няма как да предоставя добри услуги. Вижте града в какво състояние е - дърветата окастрени и изкоренени, изсъхнали туи и безвкусица. И в същото време няма канализация в много голяма част от града, а за улиците - да не говорим. Общината трябва да работи за хората, а не за себе си.“;

- „Опростяване на процесора и по-бързи и адекватни реакции“;
- „Да се обръща по-сериозно към гражданите“.

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.