



УТВЪРЖДАВАМ:
ЛИЛЯНА РАШКОВА
Секретар на Община Козлодуй



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Община Козлодуй за 2021 година

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Козлодуй в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 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 за удовлетвореността на потребителите ползващи предоставяните от община Козлодуй услуги съществуват:

1. 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 комисия, определена със Заповед на кмета.
 - За 2021 г. в кутиите за мнения, предложения, жалби и сигнали за корупция са постъпили три анонимни сигнала от битов характер.
2. 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 2021 са получени 424 сигнала, 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. 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 2021 г. в дневника няма подадени сигнали за лошо административно обслужване.
4. 4. Анкетни карти за проучване на общественото мнение, които се предоставят на гишетата в ЦИОГ, в отдел „Местни данъци и такси“ и в интернет страниците на Община Козлодуй.
 - За 2021 г. своето мнение са споделили 118 потребители и статистическите данни от обобщението на анкетните карти показват, че:
 - I. Анкетираните потребители, използват услугите на общинска администрация:
 - Ежегодно – 96 потребители
 - Ежемесечно – 20 потребители
 - Ежеседмично – 1 потребители
 - Ежедневно – 1 потребител.
 - II. Анкетираните потребители се възползват най-често от услугите на:
 - дирекция „Финансово-стопански дейности“ – 54 потребители
 - дирекция „Административно и информационно обслужване“ – 41 потребители
 - дирекция „Устройство на територията“ – 18 потребители
 - дирекция „Хуманитарни дейности“ – 11 потребители
 - III. Анкетираните потребители са подали заявление за исканата от тях услуга чрез:

- На място с искане/заявление – 111 потребители
- Чрез интернет – 2 потребители
- По друг начин – 3 потребители
- По пощата – 2 потребители

IV. Анкетиранияте потребители са получили своята услуга чрез:

- Лично от центъра за административно обслужване – 110 потребители
- Като международна препоръчана пощенска пратка – 1 потребители
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес – 2 потребители
- Като вътрешна препоръчана пощенска пратка – 1 потребители
- По електронен път на електронна поща – 2 потребители
- Като вътрешна куриерска пратка – 2 потребители

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

- Да – 112 потребители
- Не – 6 потребители

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

- Да – 112 потребители
- Не – 6 потребители

VII. Анкетиранияте потребители, оценяват обслужването като:

- Отлично – 32 потребители
- Много добро – 61 потребители
- Добро – 22 потребители
- Задоволително – 1 потребители
- По - скоро лошо – 2 потребители

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

- Отлично – 29 потребители
- Много добро – 82 потребители
- Има известни проблеми – 3 потребители
- Има сериозни проблеми – 4 потребители

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

- Да – 107 потребители
- Не – 11 потребители

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

- Да – 64 потребители
- Не – 54 потребители

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

- Да – 62 потребители
- Не – 56 потребители

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

- „След последната промяна в сайта мисля, че не е необходимо реструктуриране.“

XIII. Анкетиранияте потребители, предлагат следните подобрения в услугите:

- „Да се въведе извикване по ред на номерата.“
- „Да се оптимизира информацията.“

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.

Общинска администрация 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.