

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 год.

Настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 год. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.

Община Никола Козлево осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги като използва следните методи и канали:

1. Извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите в ЦАО, както и формуляр на сайта на общината /[Anketa \(jotformeu.com\)](http://Anketa.jotformeu.com)/;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване /ЦАО/;
5. Кутия за сигнали и корупция, поставена на партера в сградата на община Никола Козлево.

През 2023 год. са проведени 12 срещи със служителите, на които е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне на административни услуги с цел подобряване на ефективността.

В кутията за мнения и препоръки за подобряване на административното обслужване, поставена в ЦАО са постъпили 23 анкетни карти за измерване удовлетвореността на потребителите. Въпросите в анкетната карта са свързани с посетеното работно място, работата на служителите, отношение, компетентност, ефективност и спазване на срокове, както и с възможност за даване на препоръки за подобряване на обслужването. От обобщените данни от анкетните карти е видно, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване. Няма постъпили препоръки към администрацията. Анкетни карти чрез сайта на общината не са постъпвали.

През 2023 год. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на община Никола Козлево.

През 2023 год. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

**Изготвил:**

Петър Димитров

Секретар на община Никола Козлево

28.03.2024 год.