

## Годишен доклад за анкетираща активност

### Януари – Декември 2023

Този доклад е съставен чрез използването на данните от събраната обратна връзка през устройствата, поставени на следните локации в администрацията на Община Родопи.

- Деловодство (144 отговора)
- МДТ (22 отговора)

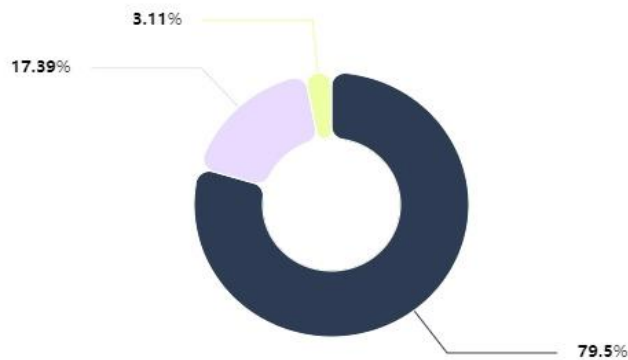
Докладът включва разбивка на отговорите, подадени в избраната анкета под формата на проценти, както и заключения, направени от резултатите вследствие на анализа, направен от „Таби Солюшънс“.

Брой на потребителите за периода: 166

Период на анкетираща активност: 01.01.2023 – 31.12.2023

## За колко време Ви обслужиха?

■ По-малко от 5 минути ■ Между 5 и 10 минути ■ Над 20 минути

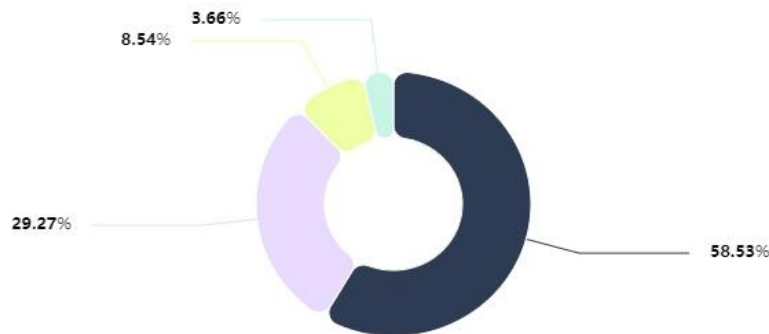


### Заклучения:

- През 2023-та година, значително голям процент от анкетираните граждани са били обслужени за по-малко от 5 минути.
- След тях с голяма процентна разлика се нареждат респондентите, които са посочили между 5 и 10 минути.
- На едва 3.11% от участниците в анкетното проучване през изминалата година, обслужването е отнело повече от 20 минути.

## В рамките на календарната година колко пъти сте използвали нашите услуги?

■ Повече от 5 пъти   ■ Между 1 и 5 пъти   ■ 1 път   ■ Не съм ползвал/а



### Заклучения:

- 58.53% от анкетиранияте граждани през 2023-та година са тези, които са използвали услугите на Общината повече от 5 пъти в годината.
- След тях с 29.27% се нареждат респондентите, на които им се наложило да се възползват от предоставяните услуги между 1 и 5 пъти.
- 8.54% от участниците в анкетното проучване са посочили, че в рамките на календарната година са ги използвали само 1 път.
- Останалите 3.66% са отговорили, че не са ги ползвали.

## За какви услуги най-често?

■ Изготвяне на документи: скици, проекти, разрешителни и др.
 ■ Гражданско състояние: удостоверени...
 ■ Относно местни данъци и такси
 ■ Извършване на стопанска дейност
 ■ Внасяне на писмено предложение или друг документ

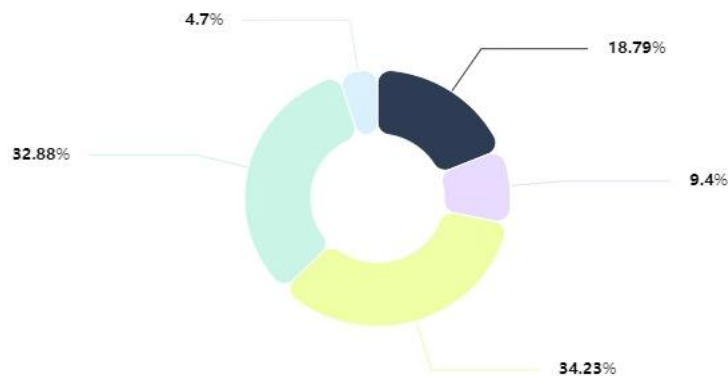


### Заклучения:

- През 2023-та година най-честата услуга, която са използвали гражданите е изготвяне на документи като скици, проекти и др.
- След тях с малка процентна разлика се нареждат респондентите, които са посочили услуги относно местни данъци и такси.
- 19.37% от участниците в анкетното проучване през изминалата година са внесли писмено предложение или някакъв друг вид документ.
- 8.75% от хората попълнили анкетата са посочили „Извършване на стопанска дейност“.

## Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?

■ Достъпът до информация   
 ■ Количеството на предоставена информация   
 ■ Обстановката, в която се предоставят услугите   
 ■ По отношение цената на услугата  
■ Отношението на служителите

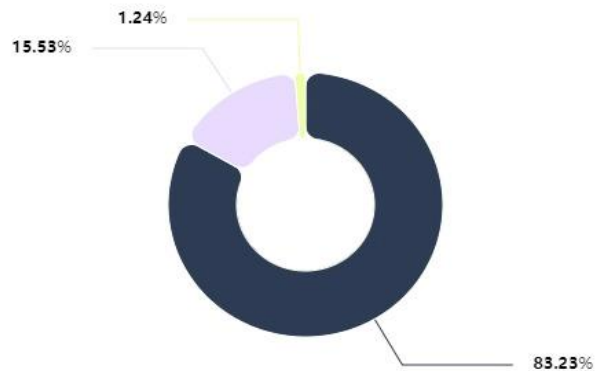


### Закljučения:

- 34.23% от анкетираниите граждани през изминалата година са изразили мнение, че от подобрене се нуждае обстановката, в която се предлагат услугите.
- След тях с малка процентна разлика се нареждат респондентите, които са посочили цената на услугата.
- Близо 19% от участниците в анкетното проучване са изразили мнение, че трябва да се обърне внимание на достъпа до информация.
- 9.4% са посочили количеството на предоставена такава.
- 4.7% от хората попълнили анкетата през годината смятат, че проблем има в отношението на служителите.

## Как оценявате отношението на служителите?

■ Любезно и отзивчиво    ■ По-скоро добро    ■ По-скоро неважительно



### Заклучения:

- Значително голям процент от анкетираните граждани през изминалата година е получило любезно и отзивчиво обслужване.
- Около 15% са гражданите, които смятат, че то е било „по-скоро добро“.
- Едва 1.24% от участниците в анкетното проучване са оставили отрицателна обратна връзка.