



ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

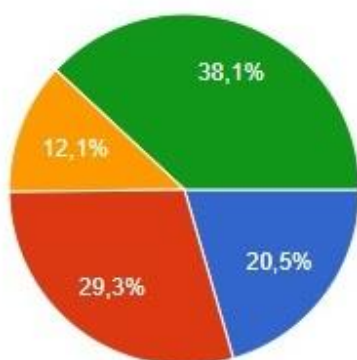
3200 гр. Бяла Слатина, ул. "Климент Охридски" № 68; тел.: 0915/882 114; централа:
0915/8-26-55; факс: 0915/8-29-14, e-mail: bslatina@oabsl.bg; www.bjala-slatina.bg

РЕЗУЛТАТИ

от анкетата за нивото на административно обслужване в Община Бяла Слатина към 31.12.2023 г.

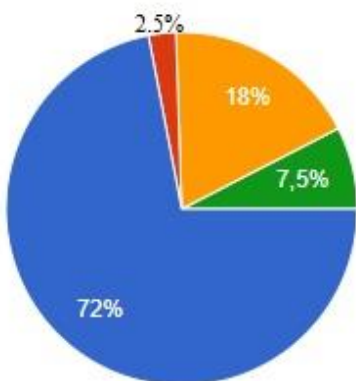
Брой подадени анкети в центъра за информация и услуги – 239

1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?



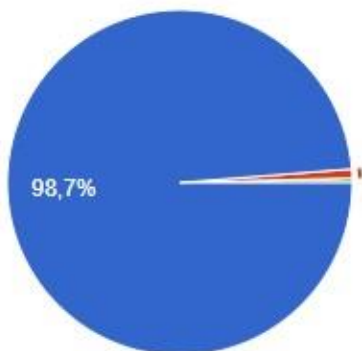
- Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“
- Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“
- Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“
- Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“

2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?



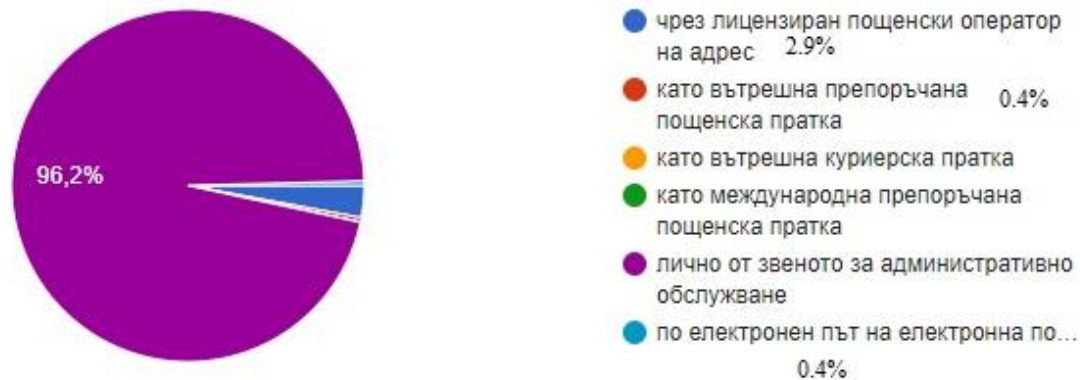
- Един - два пъти годишно
- Всеки месец
- Няколко пъти годишно
- Много често

3. Как подадохте заявлението за административна услуга?



- На място с искане/заявление
- По пощата 0,8%
- Чрез интернет
- По друг начин 0,4%

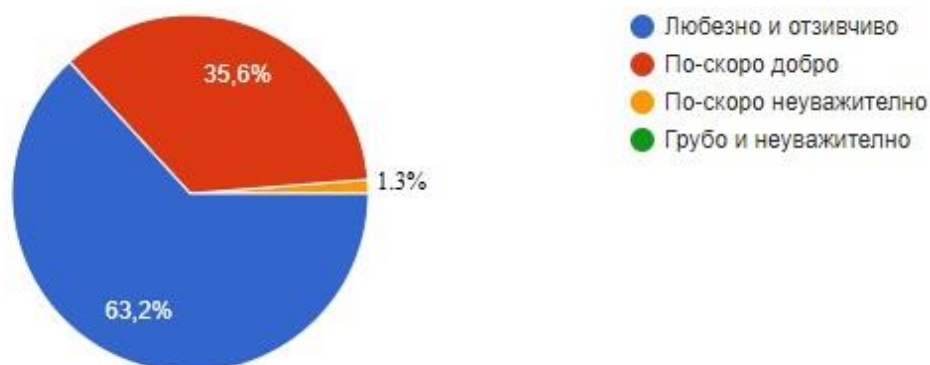
4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?



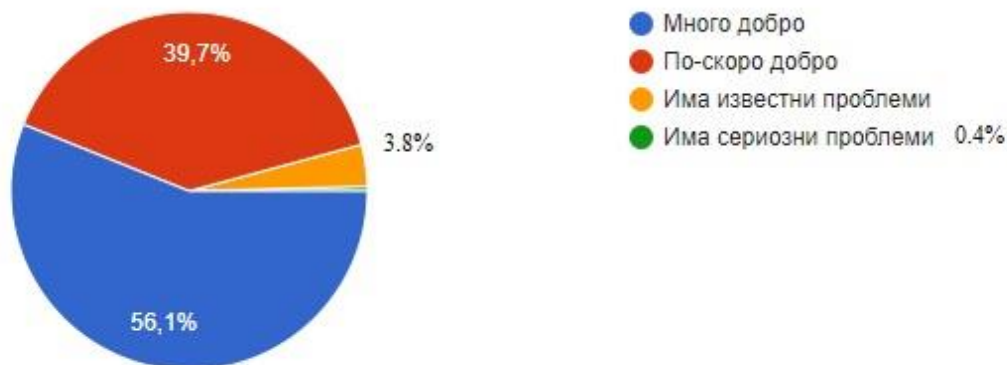
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?



6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



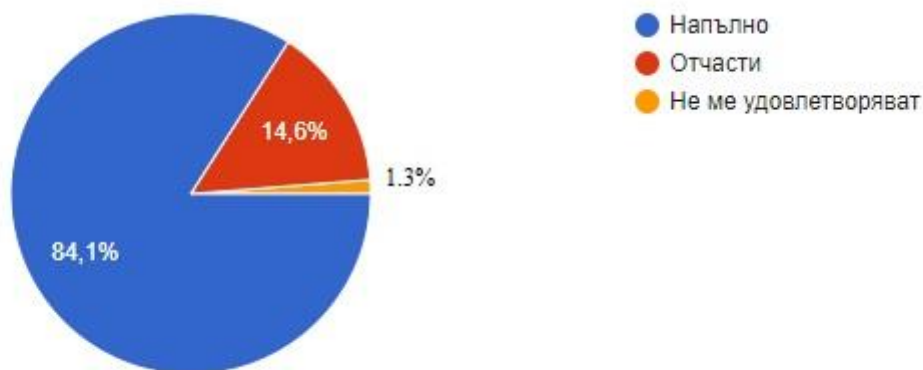
7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?



8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

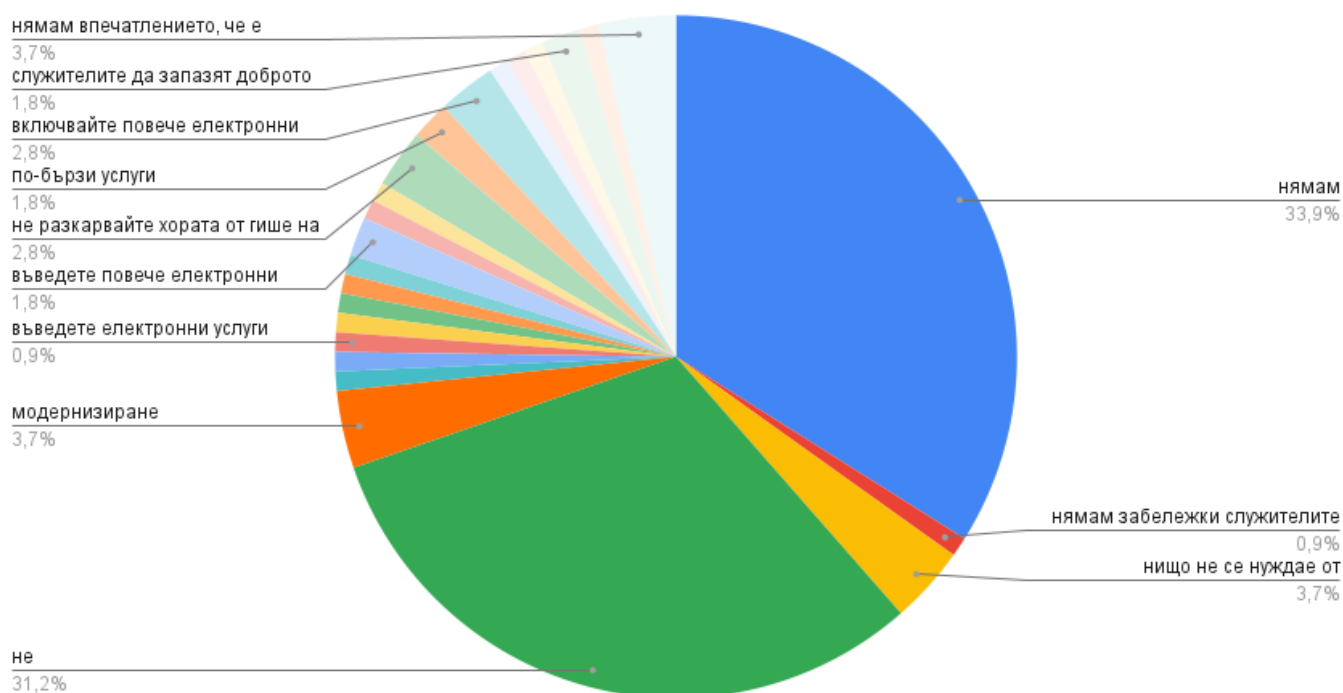


9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?



10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина?

Брой за 10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина

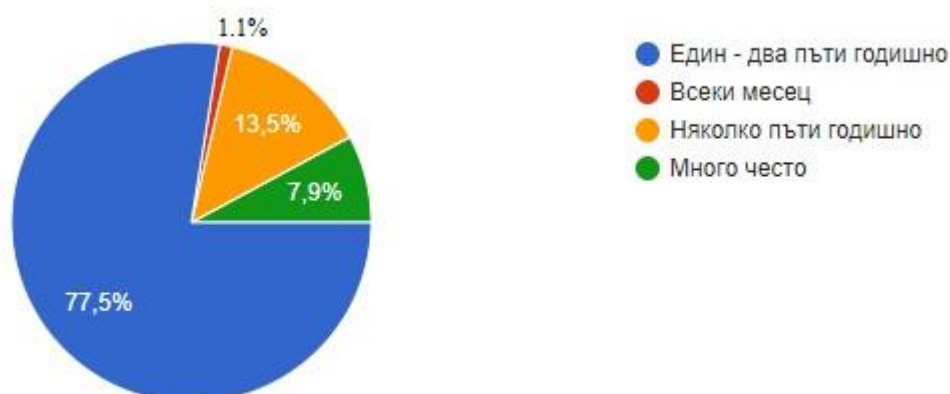


Брой подадени анкети в интернет страницата на Община Бяла Слатина – **178**

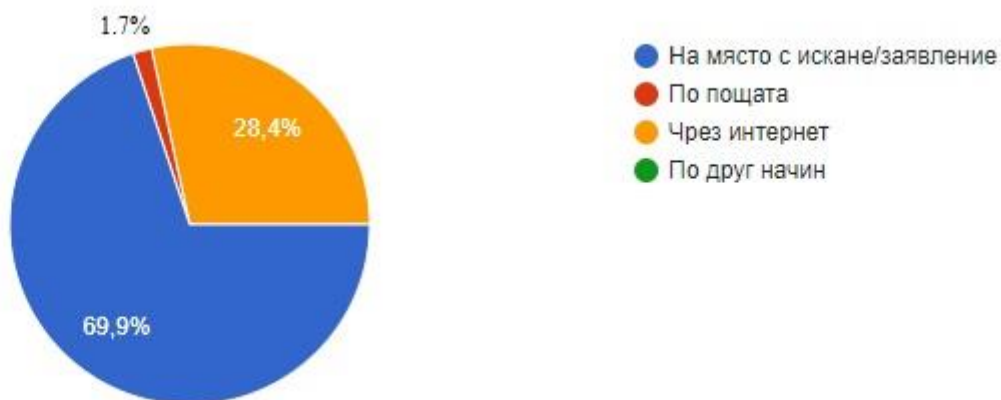
1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?



2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?



3. Как подадохте заявлението за административна услуга?



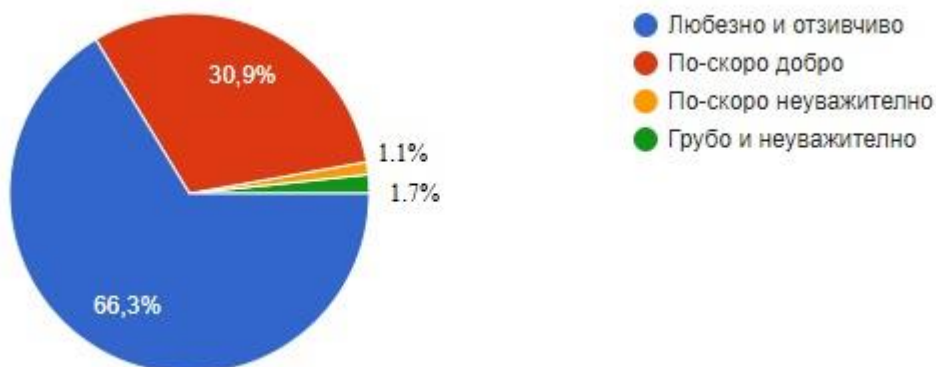
4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?



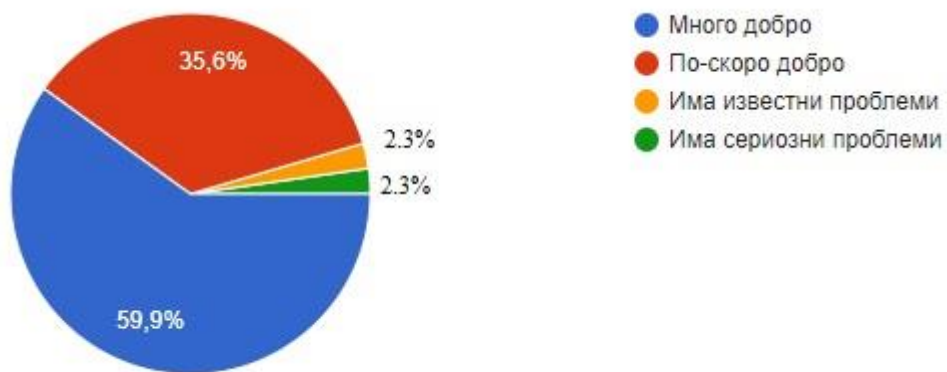
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?



6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



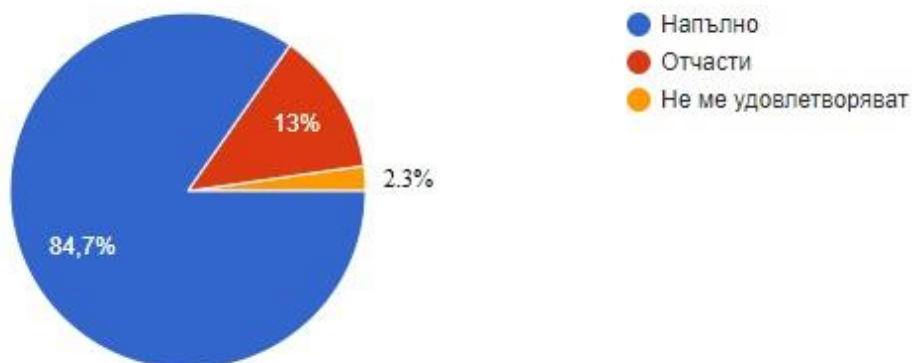
7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?



8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

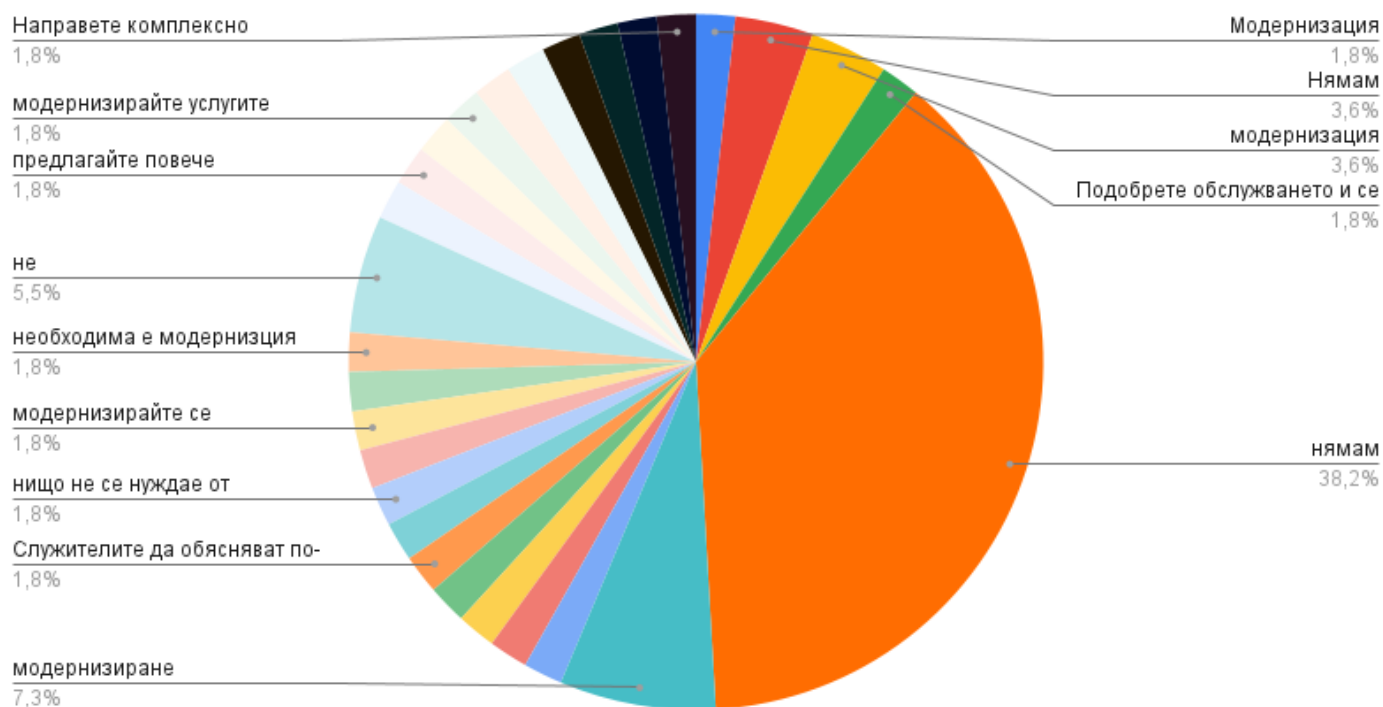


9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?



10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина?

Брой за 10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина

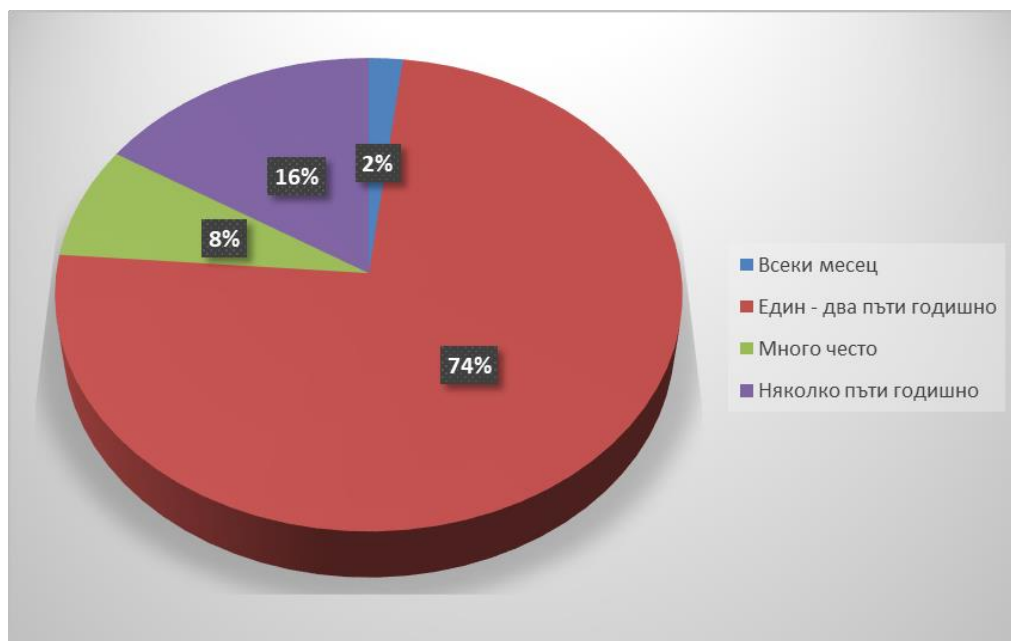


Общ брой на подадените анкети – 417

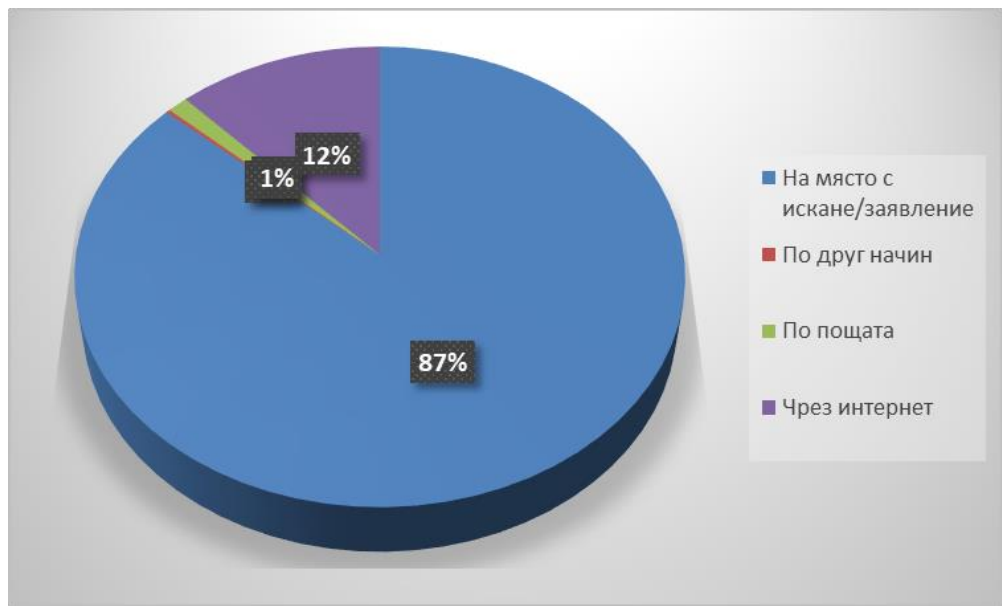
1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?	Брой
Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“	121
Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“	155
Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“	55
Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“	86



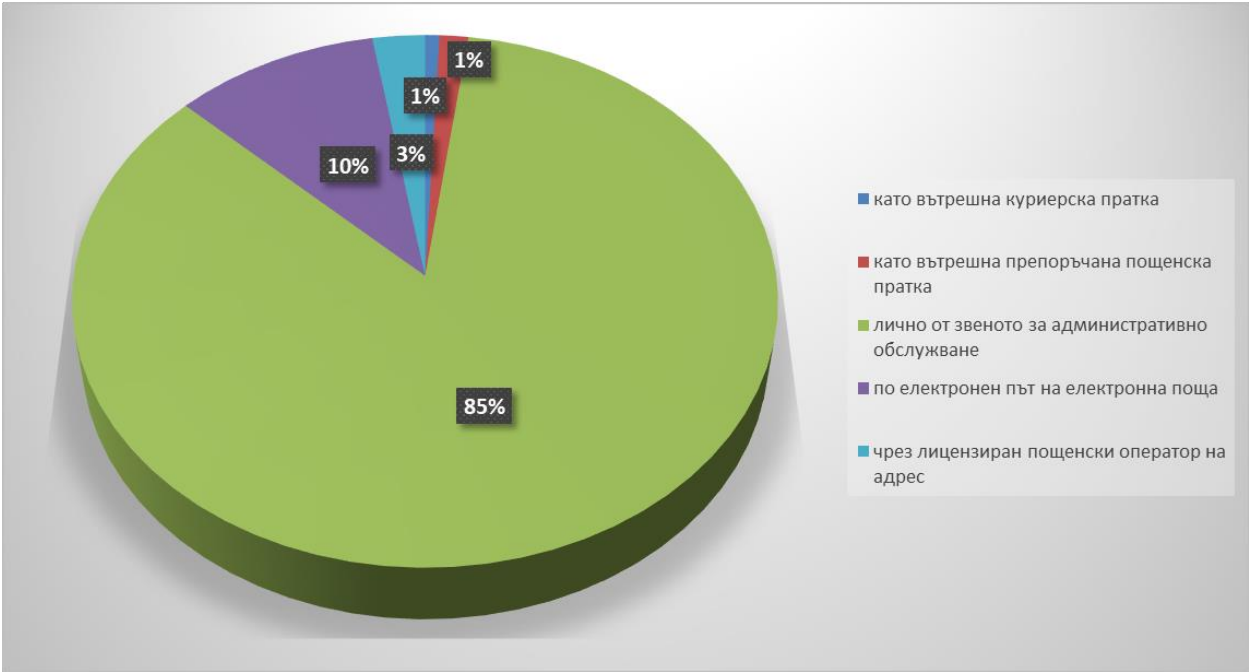
2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?	Брой
Всеки месец	8
Един - два пъти годишно	310
Много често	32
Няколко пъти годишно	67



3. Как подадохте заявлението за административна услуга?	Брой
На място с искане/заявление	361
По друг начин	1
По пощата	5
Чрез интернет	50



4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?	Брой
като вътрешна куриерска пратка	3
като вътрешна препоръчана пощенска пратка	6
лично от звеното за административно обслужване	354
по електронен път на електронна поща	43
чрез лицензиран пощенски оператор на адрес	11

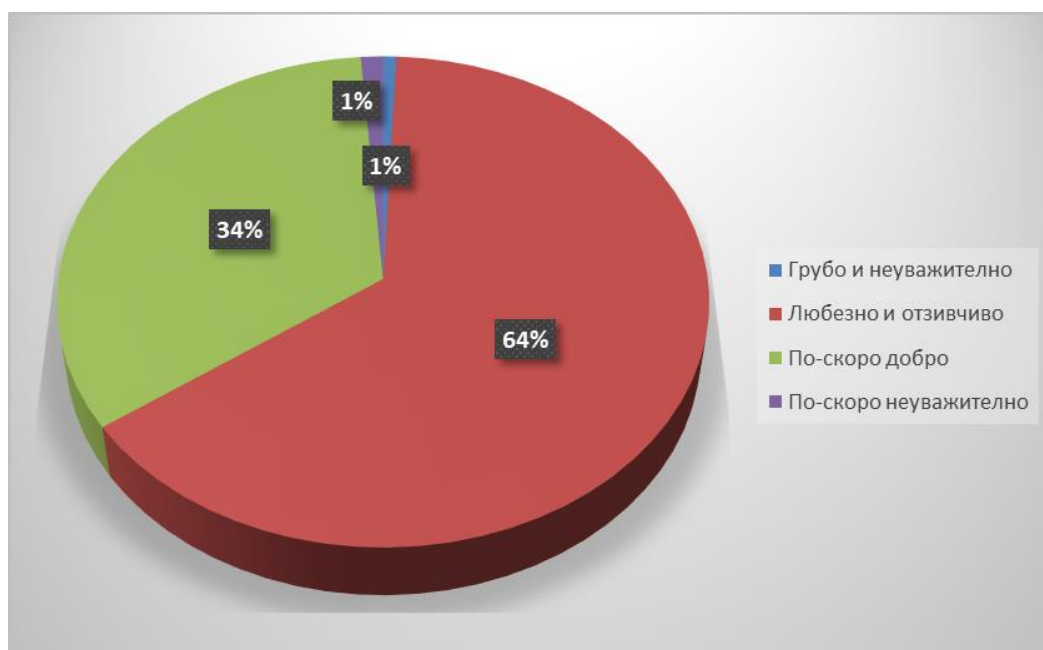


5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?	Брой
Да	395

Не, бях препращан от служител на служител	17
Не, трудно намерих компетентен служител по проблема ми	5

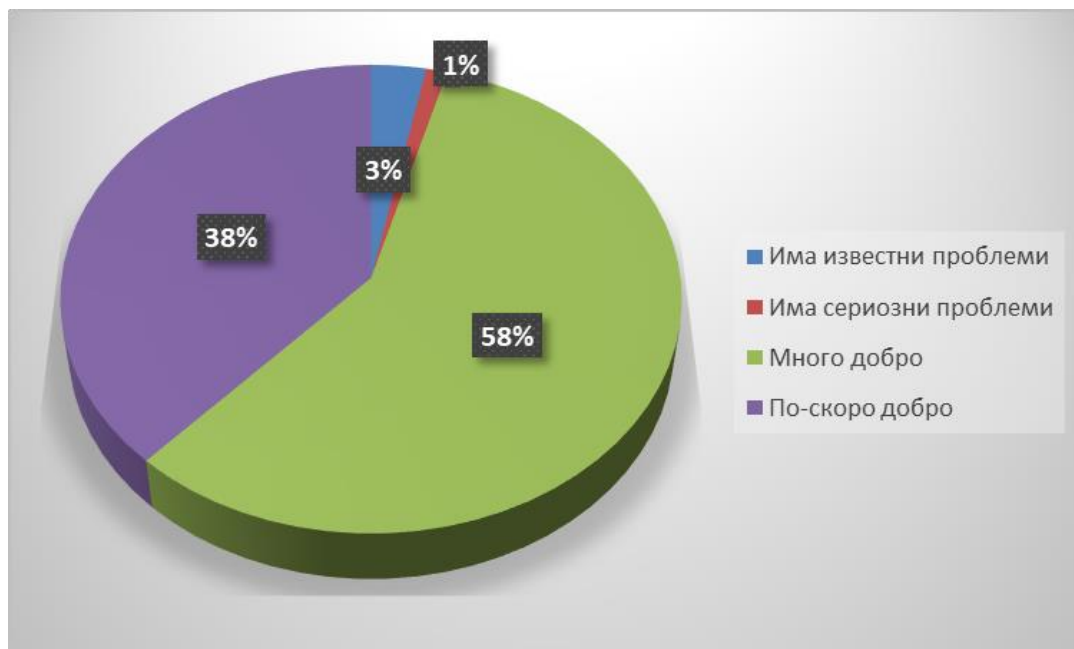


6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?	Брой
Грубо и неуважително	3
Любезно и отзивчиво	269
По-скоро добро	140
По-скоро неуважително	5

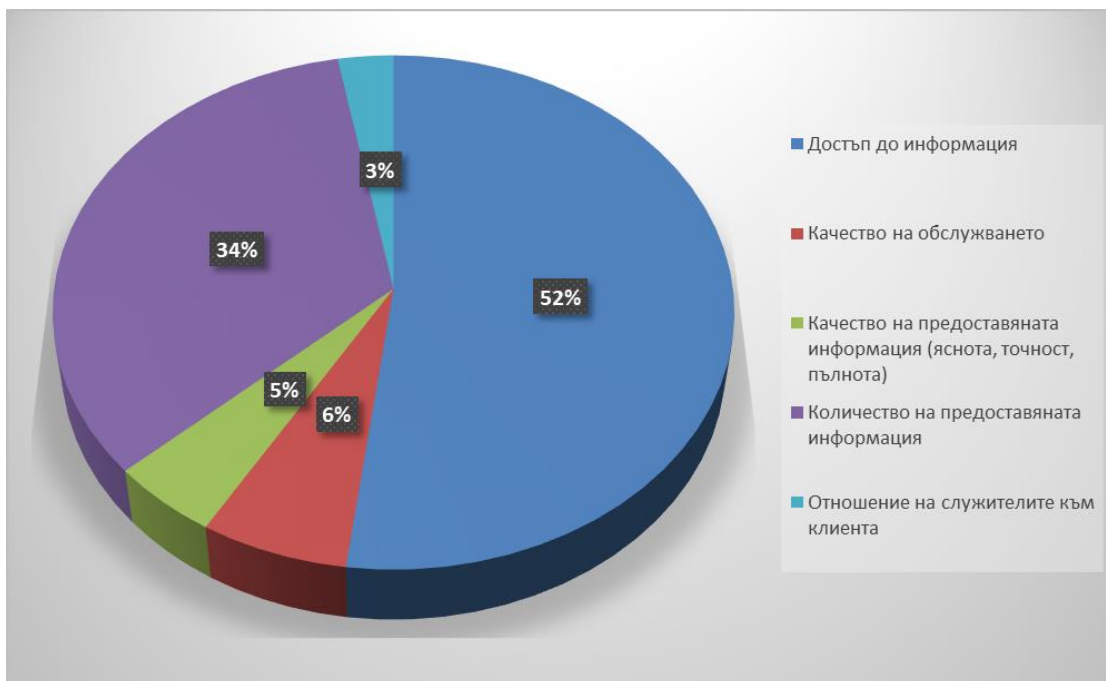


7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?	Брой
--	------

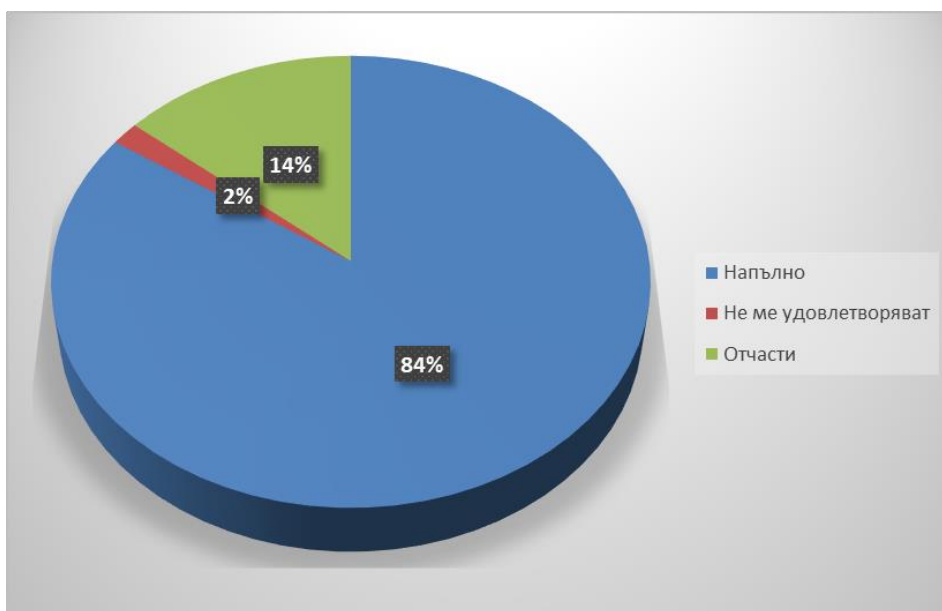
Има известни проблеми	13
Има сериозни проблеми	5
Много добро	240
По-скоро добро	159



8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?	Брой
Достъп до информация	217
Качество на обслужването	27
Качество на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)	20
Количество на предоставяната информация	141
Отношение на служителите към клиента	12



9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?	Брой
Напълно	352
Не ме удовлетворяват	7
Отчасти	58



10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина	Брой
Модернизация	19
Нямам	76
подобряване на обратната връзка с гражданите	2
Направете по-лесно намирането на необходимата информация	2
Служителите да обясняват по-добре	8
нямам забележки служителите си вършат работата	4

нищо не се нуждае от подобрене	5
не	37
не разкарвайте хората от гише на гише	3
по-бързи услуги	2
служителите да запазят доброто отношение и търпимост към нас клиентите	2
нямам впечатлението, че е необходимо някакво подобрене	4

