



# ОБЩИНА БЯЛА СЛАТИНА

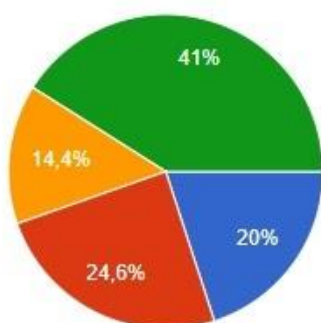
3200 гр. Бяла Слатина, ул. "Климент Охридски" № 68; тел.: 0915/882 114; централа:  
0915/8-26-55; факс: 0915/8-29-14, e-mail: [bslatina@oabsl.bg](mailto:bslatina@oabsl.bg); [www.bjala-slatina.bg](http://www.bjala-slatina.bg)

## РЕЗУЛТАТИ

от анкетата за нивото на административно обслужване в Община Бяла Слатина към 30.06.2023 г.

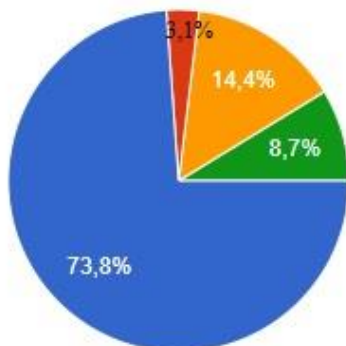
Брой подадени анкети в центъра за информация и услуги – 195

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



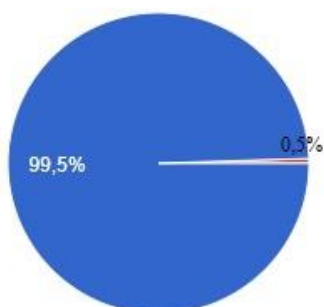
- Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“
- Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“
- Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“
- Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“

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?

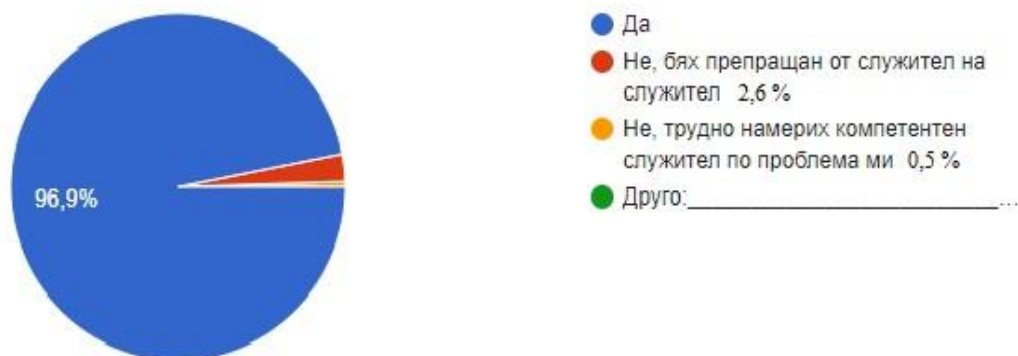


- На място с искане/заявление
- По пощата
- Чрез интернет
- По друг начин

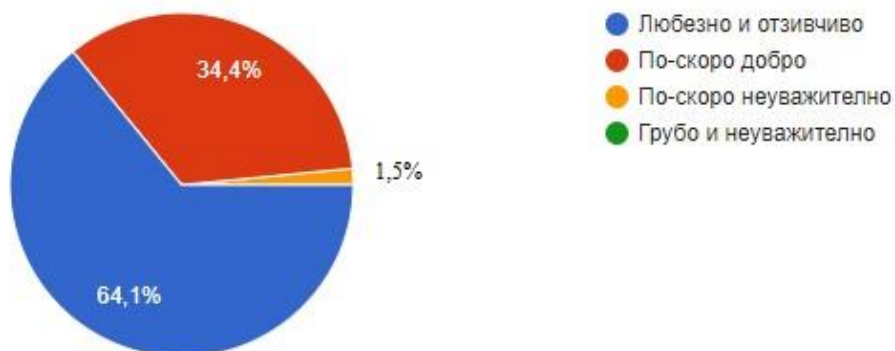
4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?



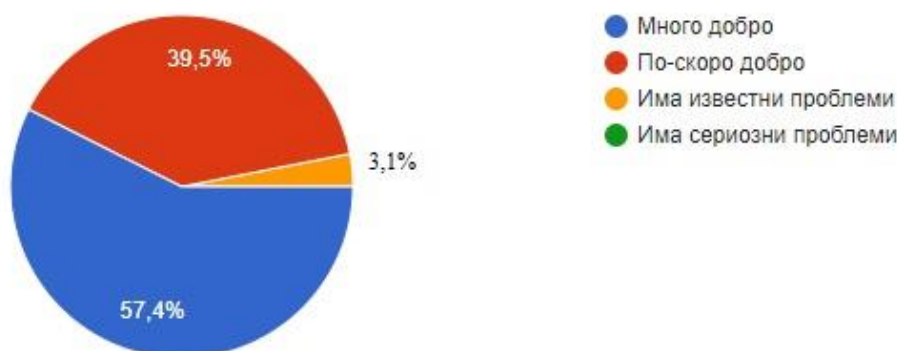
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?



6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



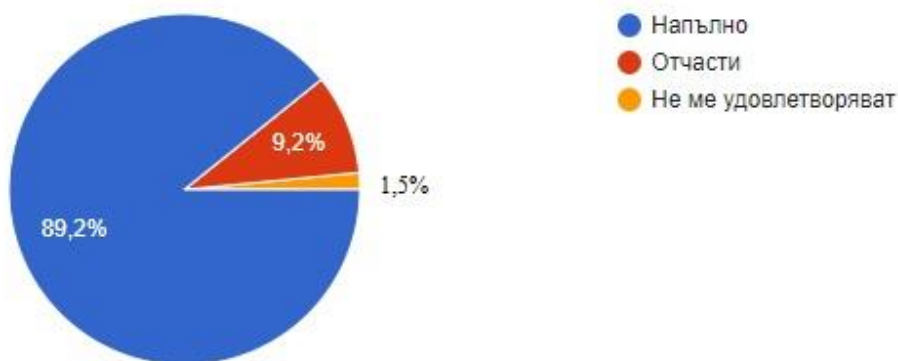
7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?



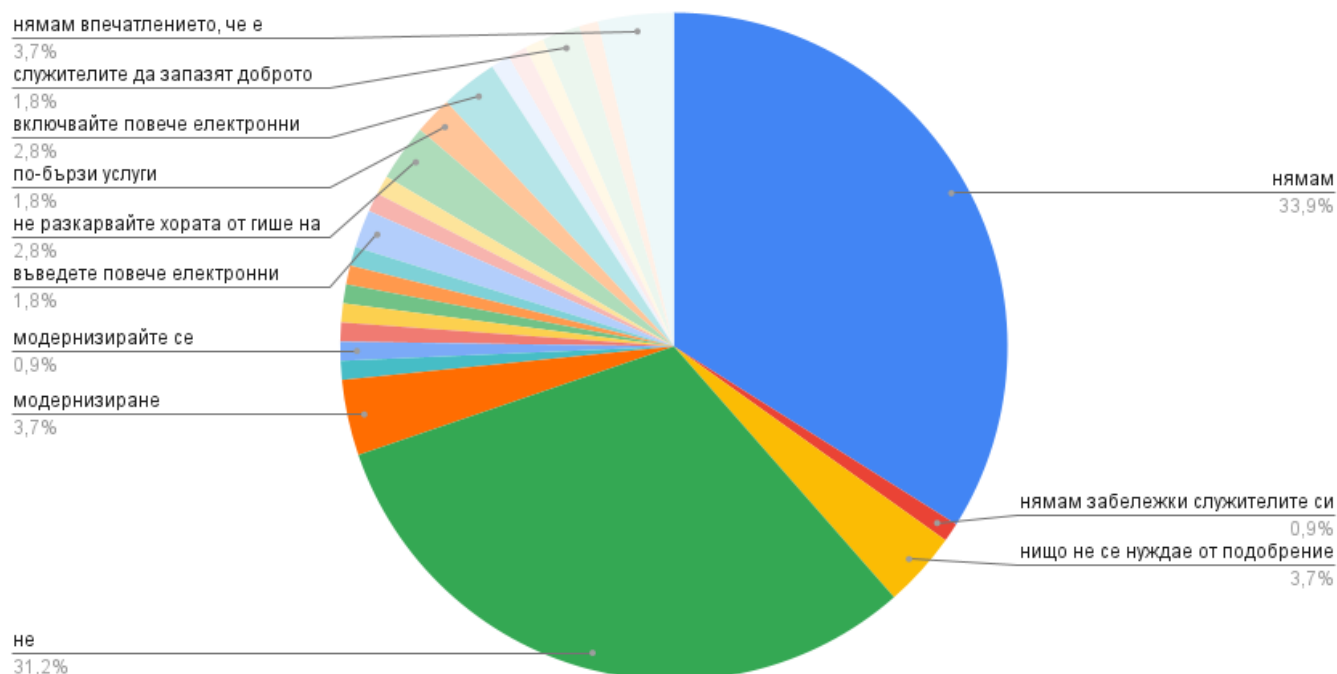
8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?



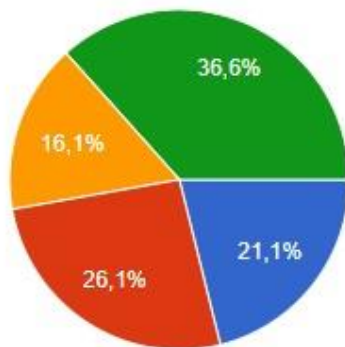
9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?



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

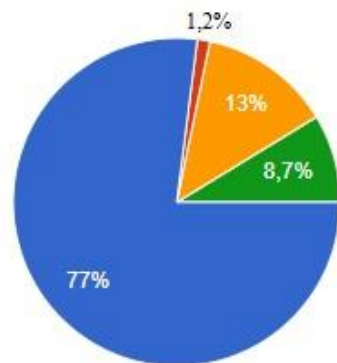


1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?



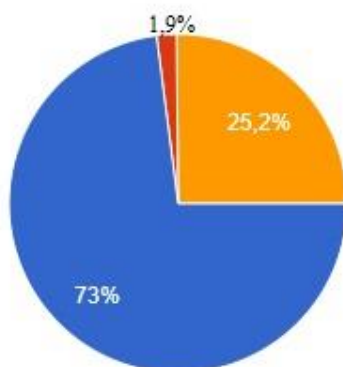
- Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“
- Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“
- Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“
- Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“

2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?



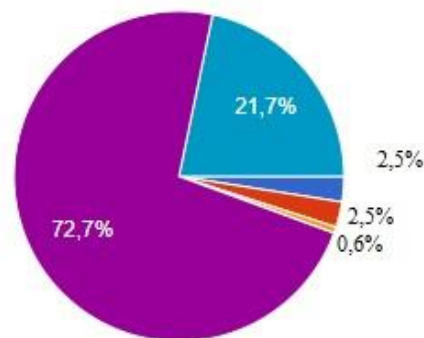
- Един - два пъти годишно
- Всеки месец
- Няколко пъти годишно
- Много често

3. Как подадохте заявлението за административна услуга?



- На място с искане/заявление
- По пощата
- Чрез интернет
- По друг начин

4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?

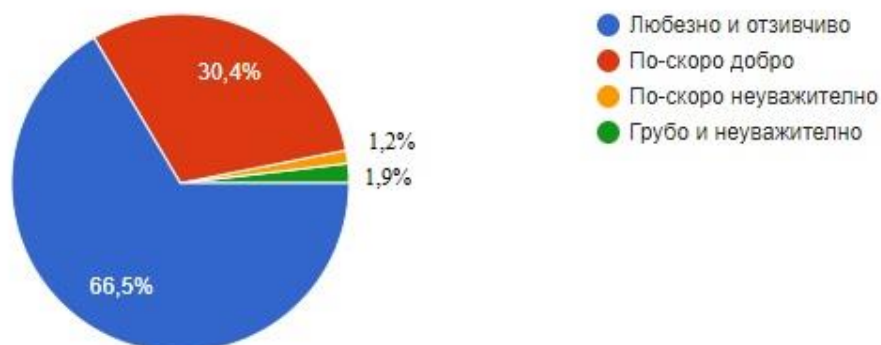


- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес
- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща

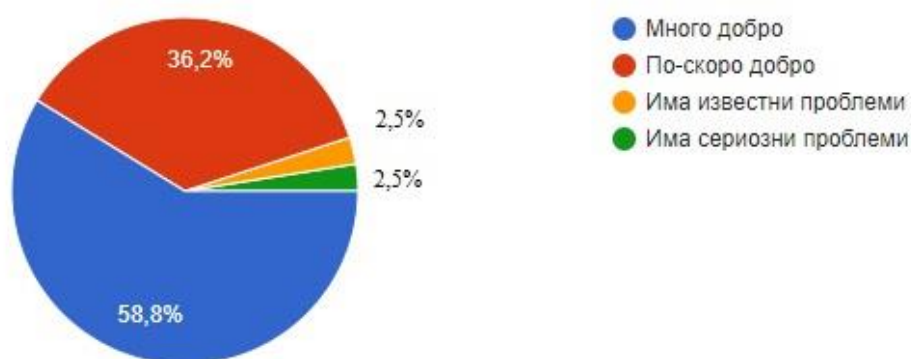
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?



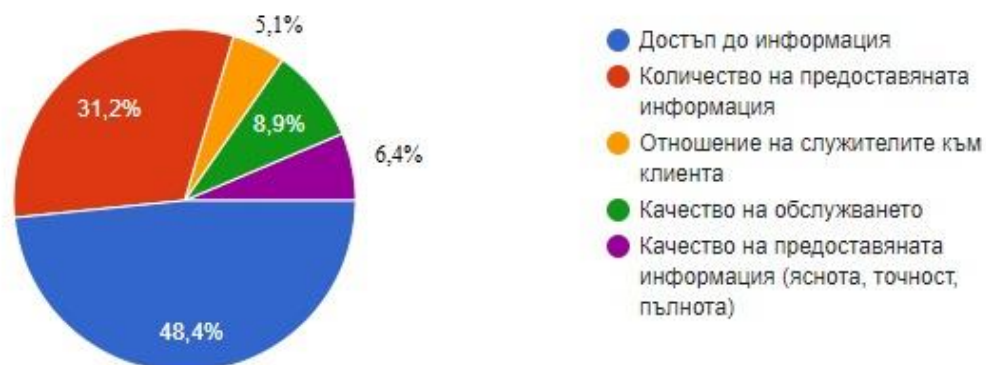
6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



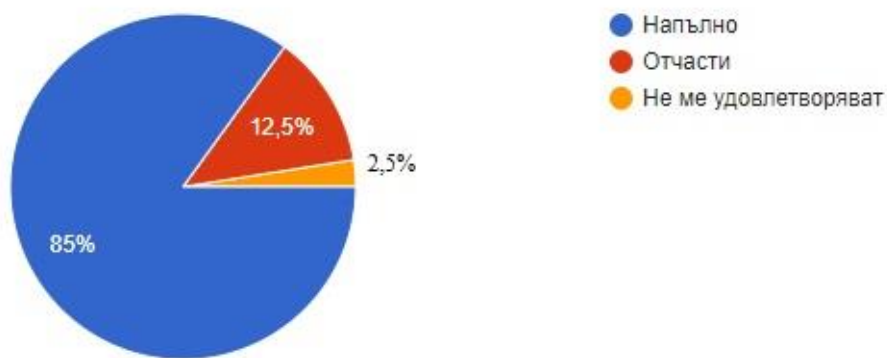
7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?



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

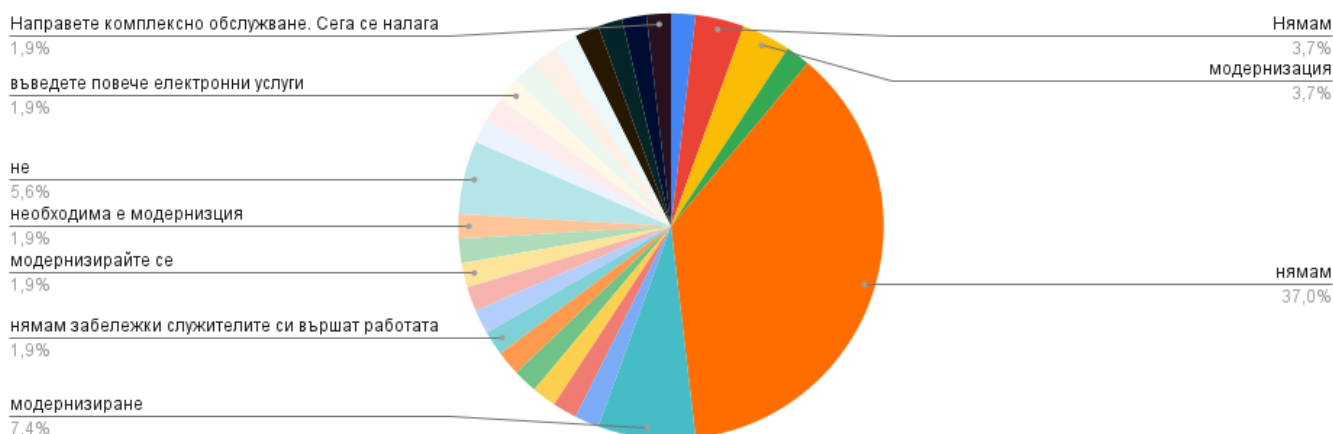


9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?



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

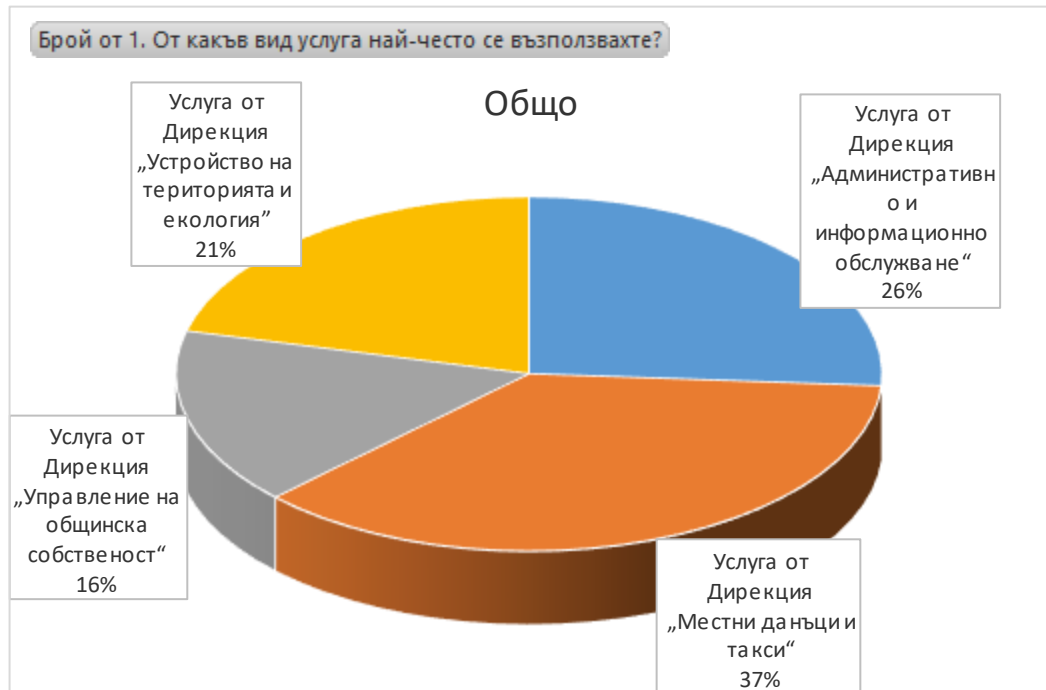
### Брой за 10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина



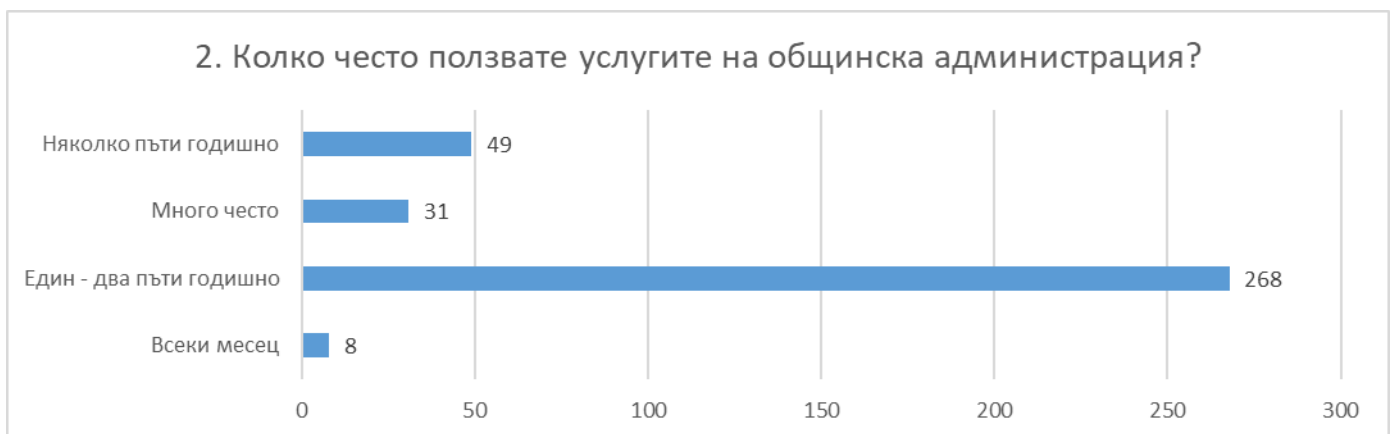
Общ брой на подадените анкети – 356

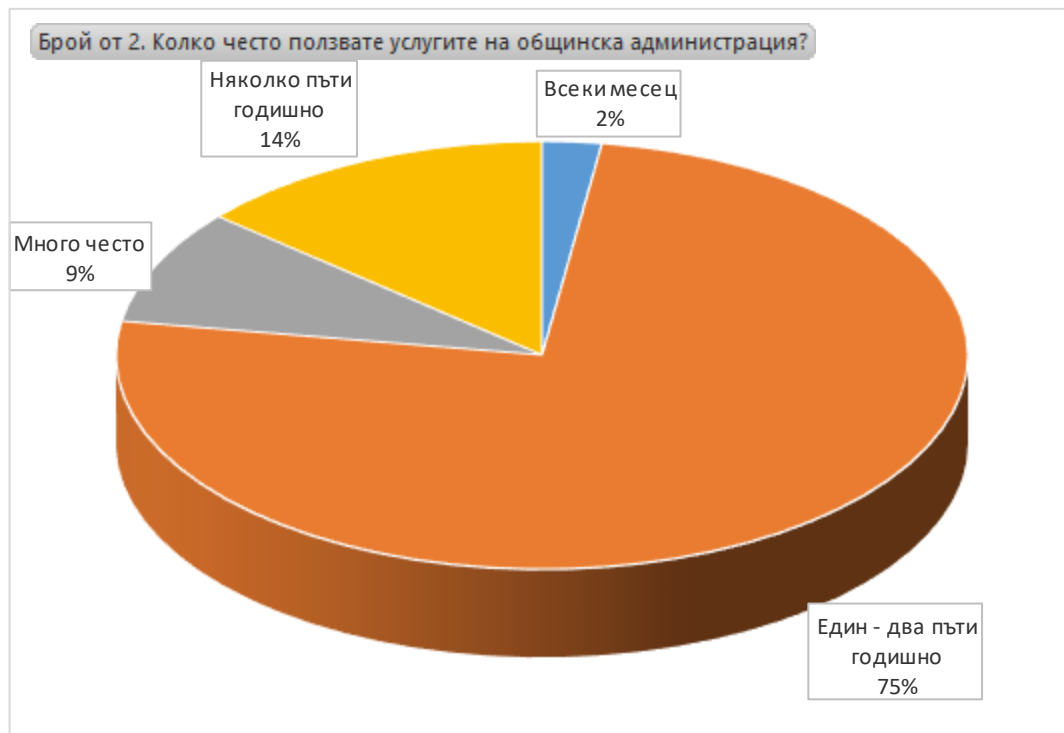
| 1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?               | Брой |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“ | 84   |
| Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“                      | 118  |
| Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“         | 52   |
| Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“       | 68   |



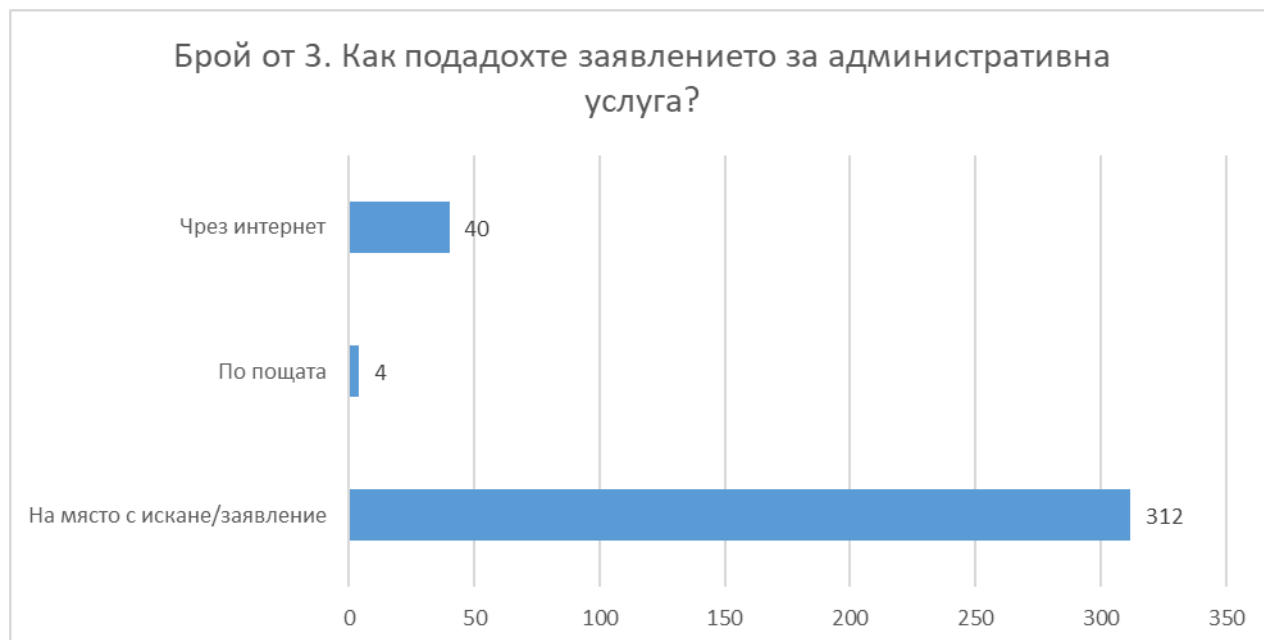


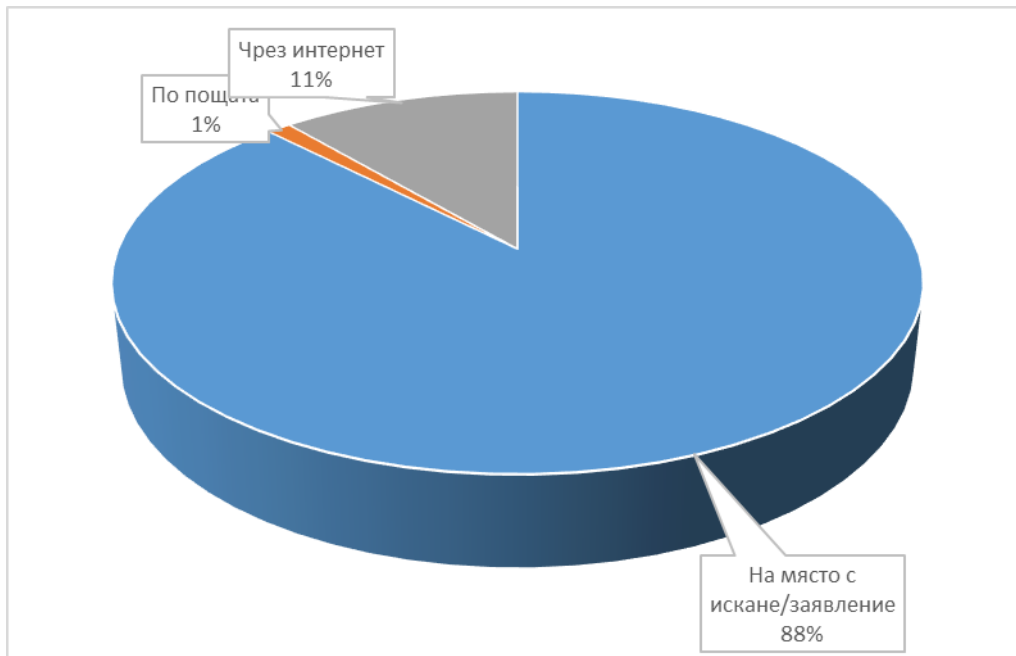
| 2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация? | Брой |
|-------------------------------------------------------------|------|
| Всеки месец                                                 | 8    |
| Един - два пъти годишно                                     | 268  |
| Много често                                                 | 31   |
| Няколко пъти годишно                                        | 49   |



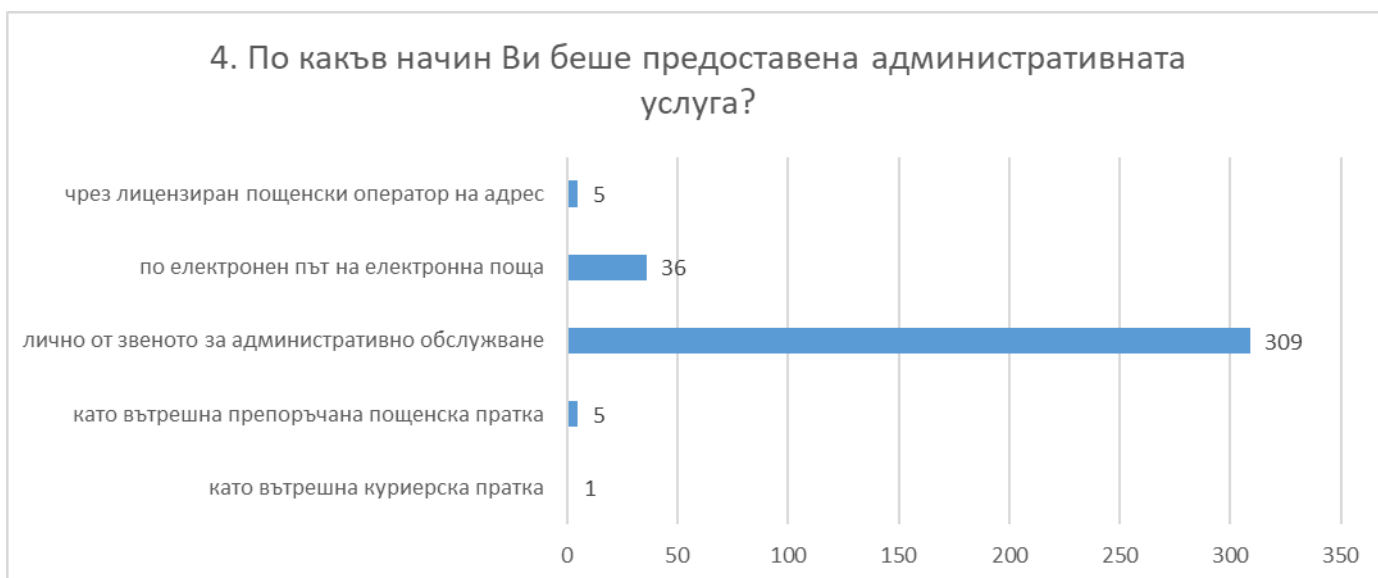


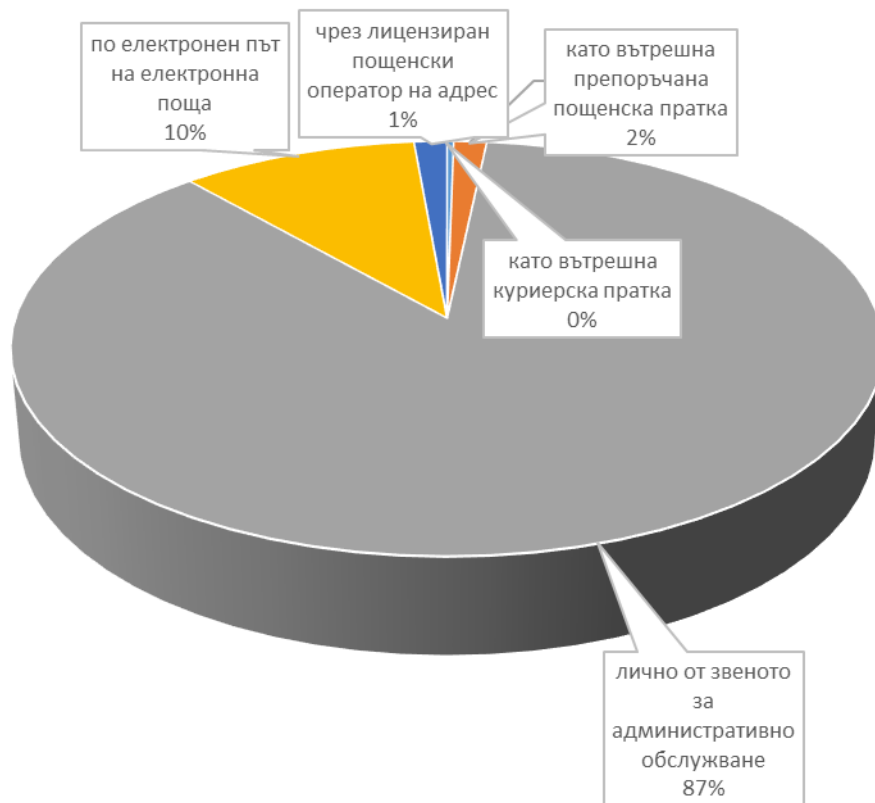
| 3. Как подадохте заявлението за административна услуга? | Брой |
|---------------------------------------------------------|------|
| На място с искане/заявление                             | 312  |
| По пощата                                               | 4    |
| Чрез интернет                                           | 40   |





| 4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга? | Брой |
|------------------------------------------------------------------|------|
| като вътрешна куриерска пратка                                   | 1    |
| като вътрешна препоръчана пощенска пратка                        | 5    |
| лично от звеното за административно обслужване                   | 309  |
| по електронен път на електронна поща                             | 36   |
| чрез лицензиран пощенски оператор на адрес                       | 5    |

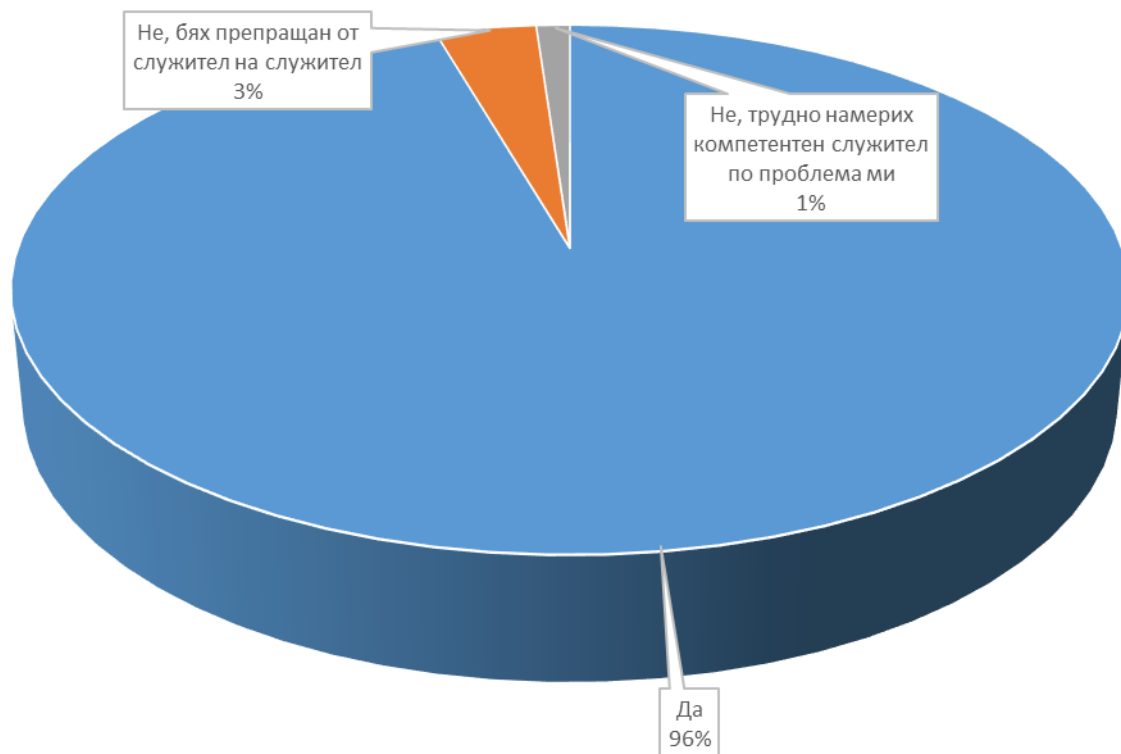




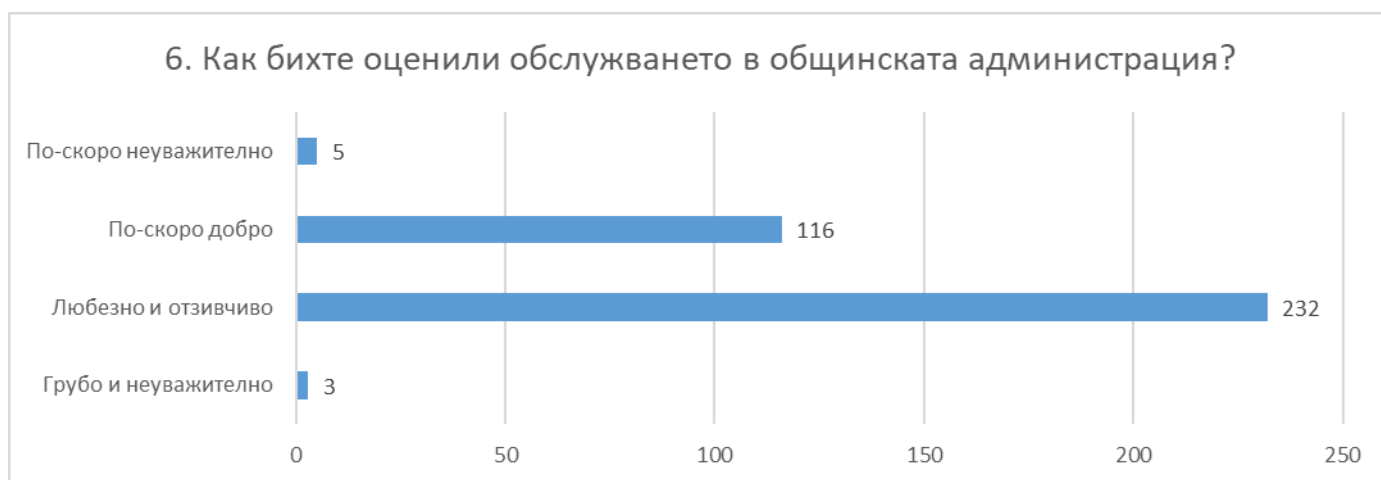
| 5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем? | Брой |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Да                                                                                                                                       | 338  |
| Не, бях препращан от служител на служител                                                                                                | 12   |
| Не, трудно намерих компетентен служител по проблема ми                                                                                   | 4    |

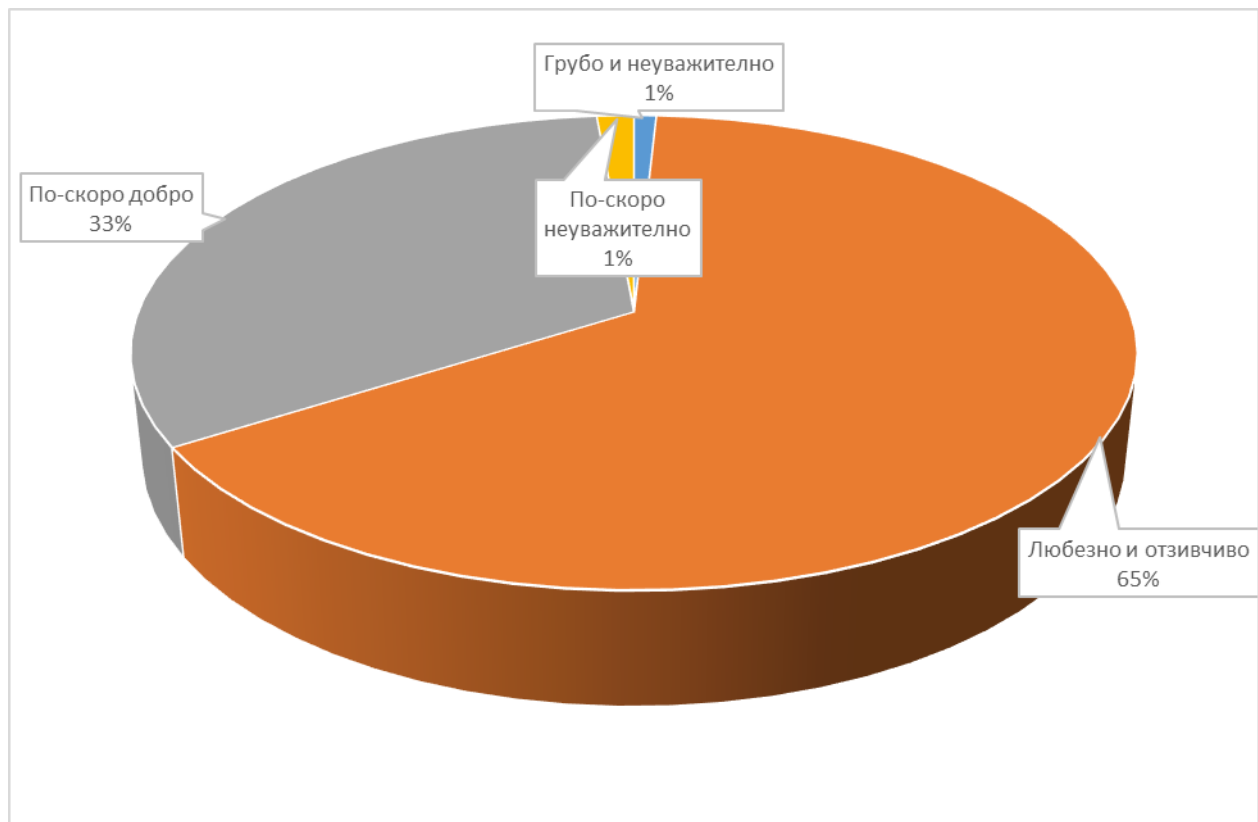
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?



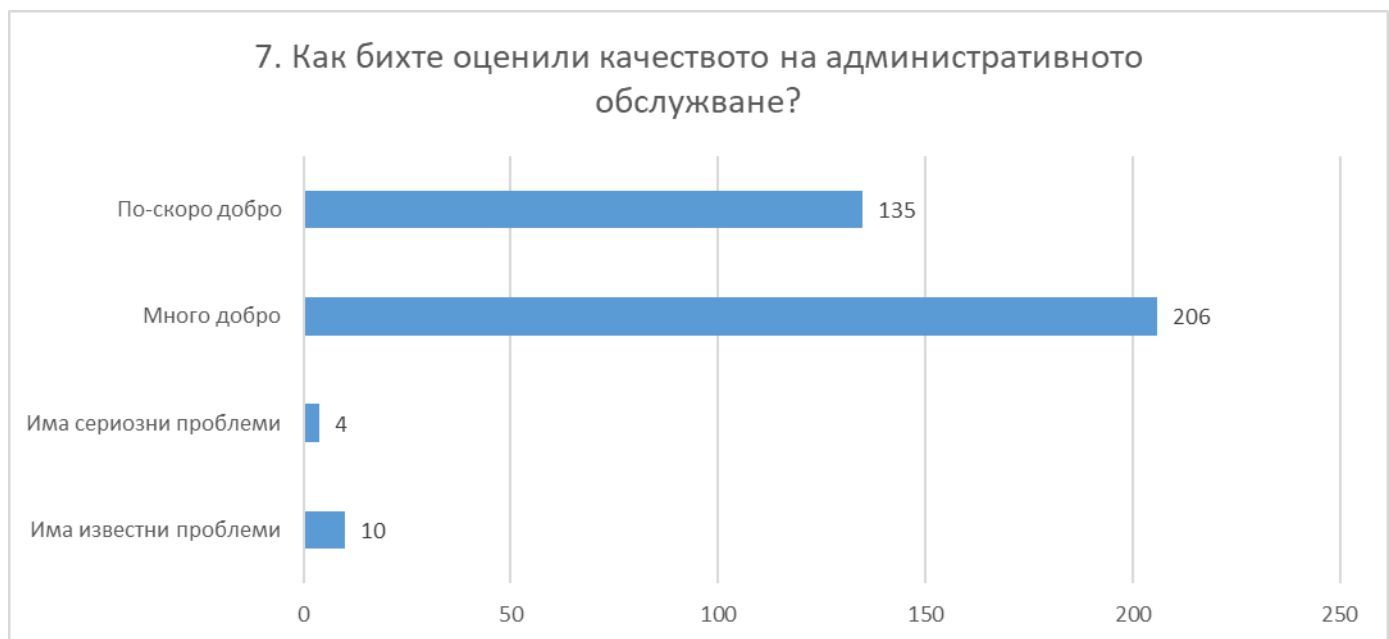


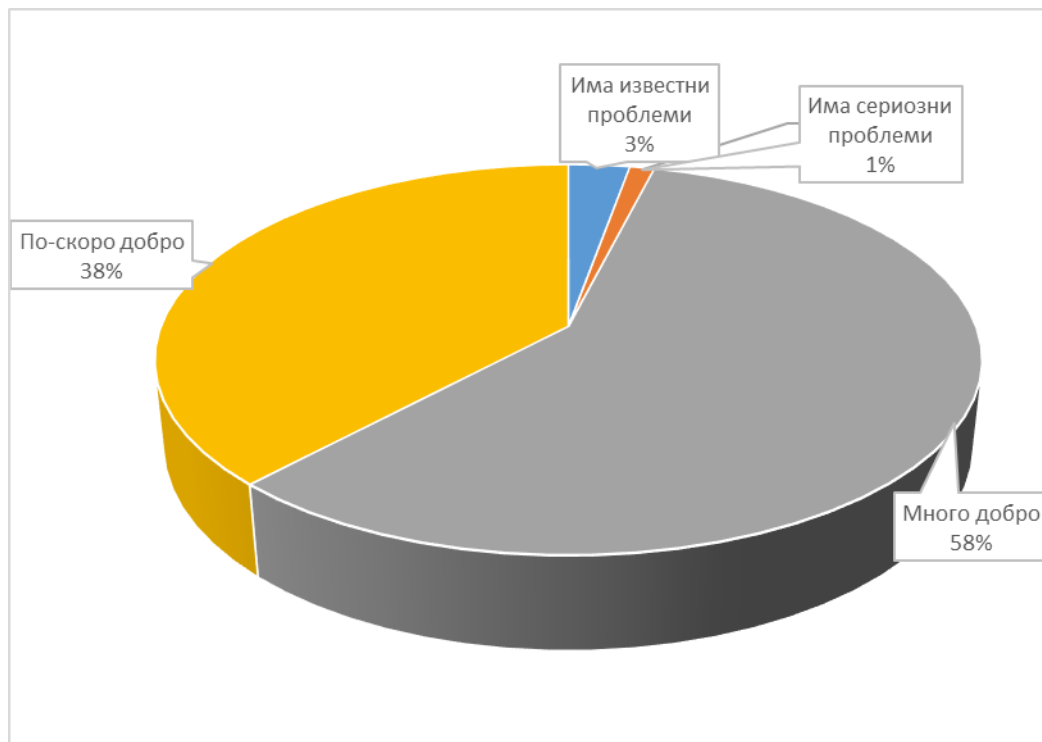
| 6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация? | Брой |
|---------------------------------------------------------------|------|
| Грубо и неуважително                                          | 3    |
| Любезно и отзивчиво                                           | 232  |
| По-скоро добро                                                | 116  |
| По-скоро неуважително                                         | 5    |





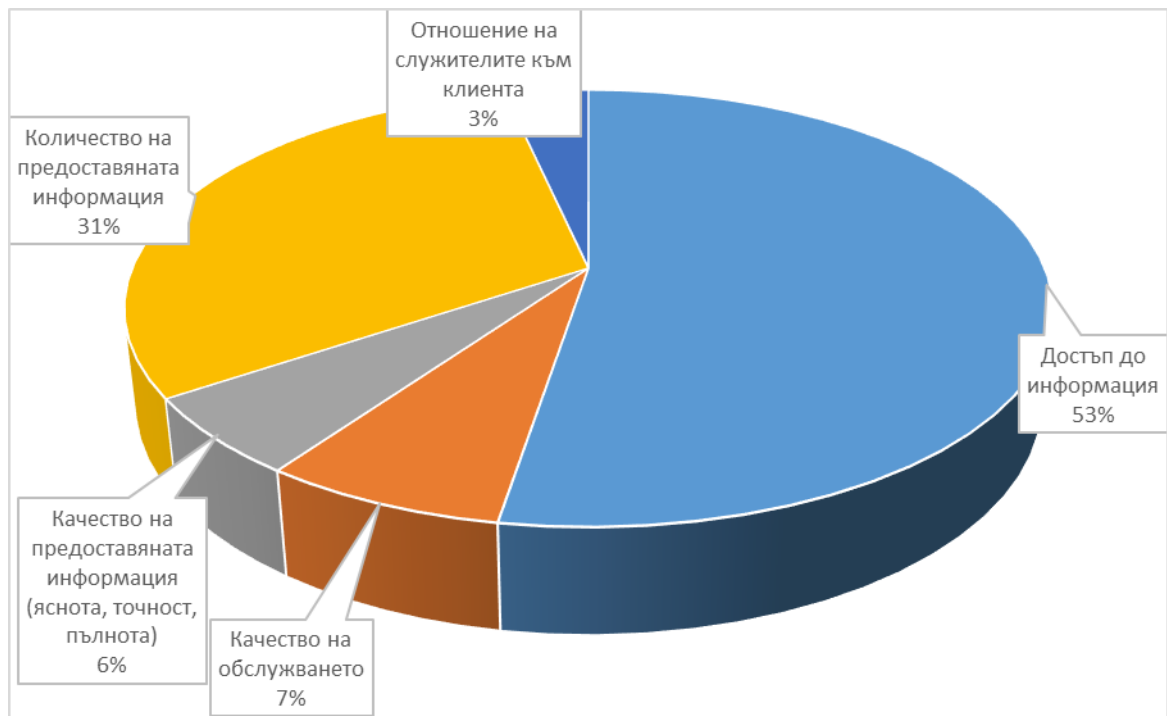
| 7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване? | Брой |
|------------------------------------------------------------------|------|
| Има известни проблеми                                            | 10   |
| Има сериозни проблеми                                            | 4    |
| Много добро                                                      | 206  |
| По-скоро добро                                                   | 135  |



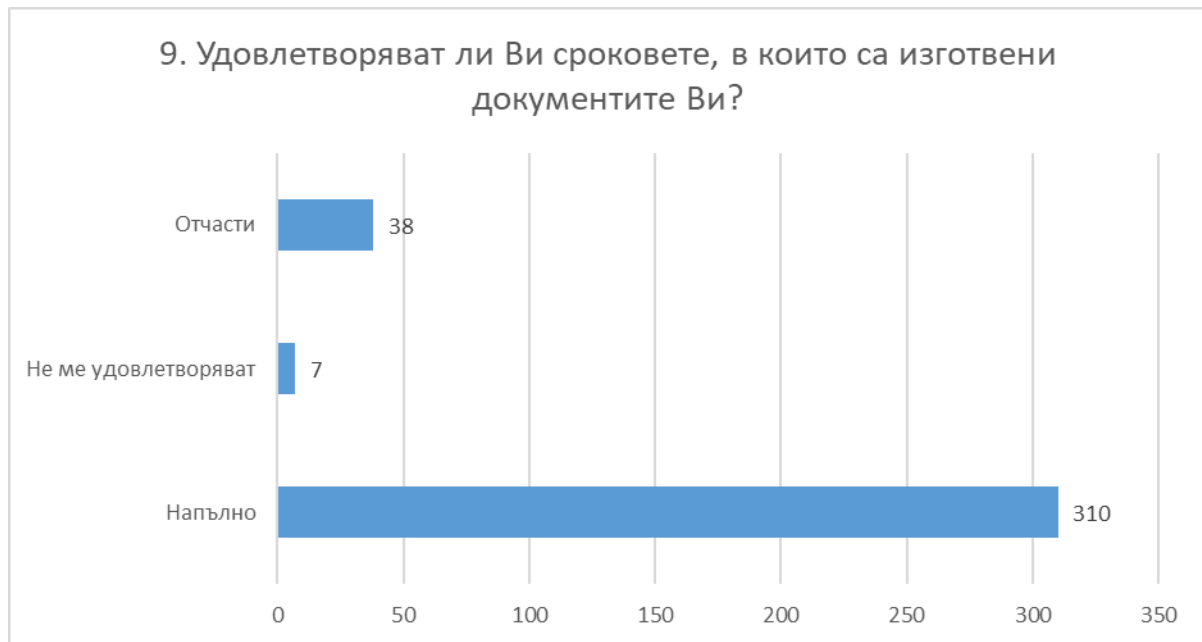


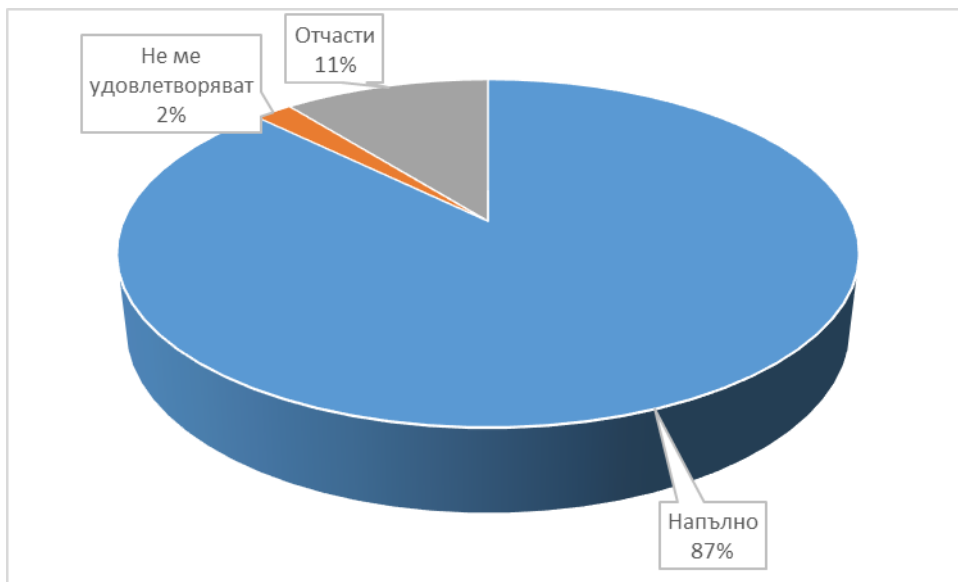
| 8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? | Брой |
|------------------------------------------------------------------------------|------|
| Достъп до информация                                                         | 182  |
| Качество на обслужването                                                     | 25   |
| Качество на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)             | 20   |
| Количество на предоставяната информация                                      | 107  |
| Отношение на служителите към клиента                                         | 12   |





| 9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви? | Брой |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| Напълно                                                                 | 310  |
| Не ме удовлетворяват                                                    | 7    |
| Отчасти                                                                 | 38   |





| 10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина | Брой |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Модернизация                                                                             | 19   |
| Нямам                                                                                    | 60   |
| подобряване на обратната връзка с гражданите                                             | 2    |
| Направете по-лесно намирането на необходимата информация                                 | 2    |
| Служителите да обясняват по-добре                                                        | 2    |
| нямам забележки служителите си вършат работата                                           | 4    |
| нищо не се нуждае от подобрене                                                           | 5    |
| обяснявайте по-добре                                                                     | 2    |
| не                                                                                       | 35   |
| подобряване на комуникацията                                                             | 3    |
| 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    |

