



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.com; www.bjala-slatina.com

РЕЗУЛТАТИ

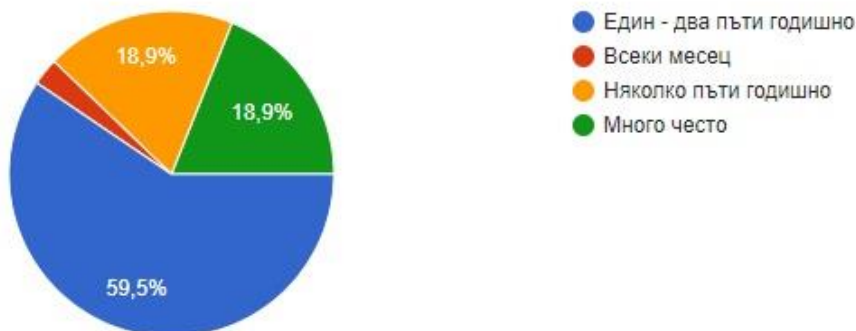
от анкетата за нивото на административно обслужване в Община Бяла Слатина към 31.03.2023 г.

Брой подадени анкети в центъра за информация и услуги – 74

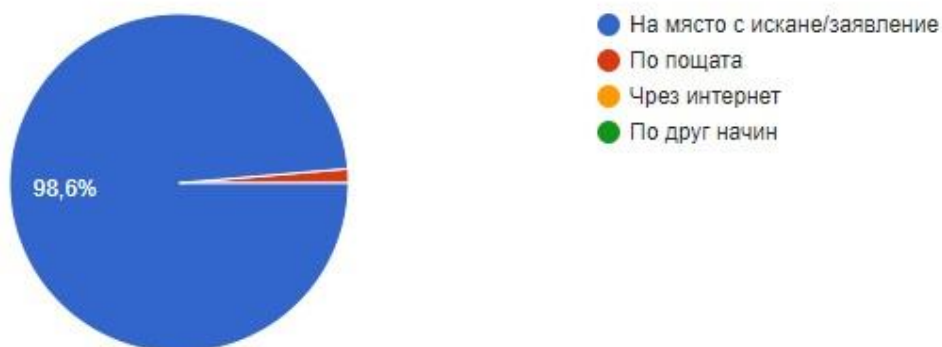
1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?



2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?



3. Как подадохте заявлението за административна услуга?



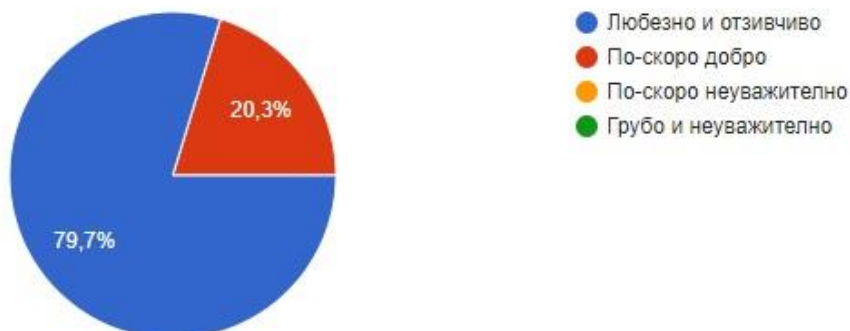
4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?



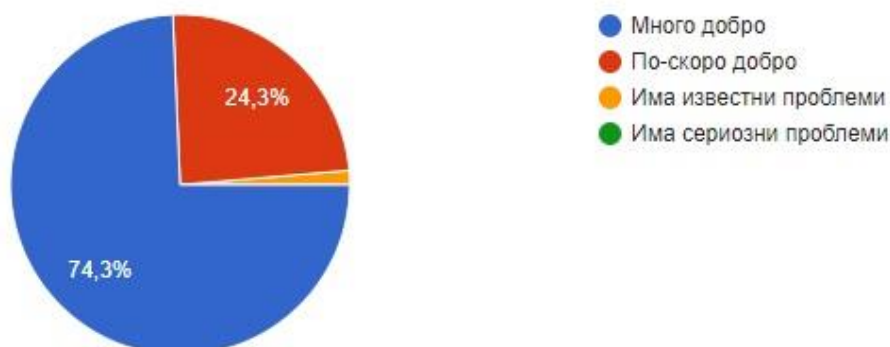
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?



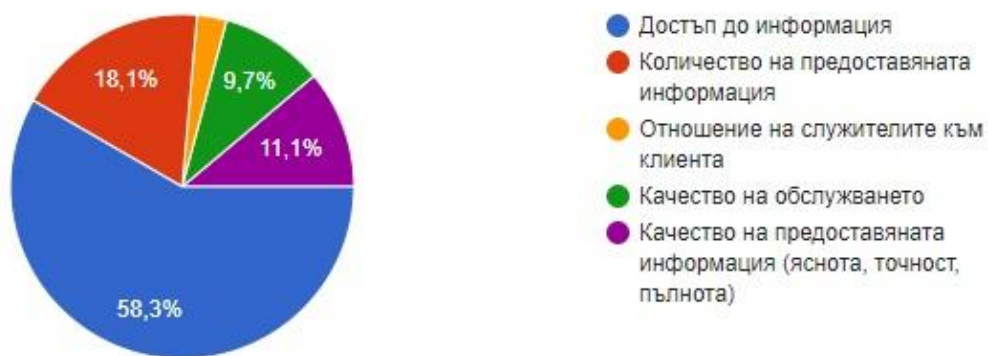
6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



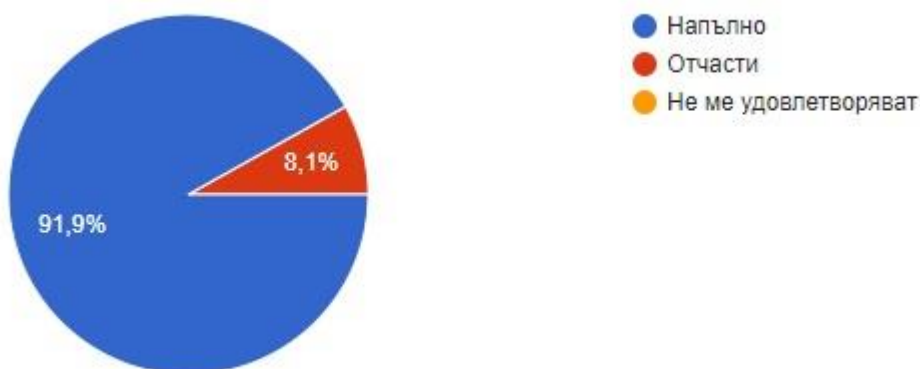
7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?



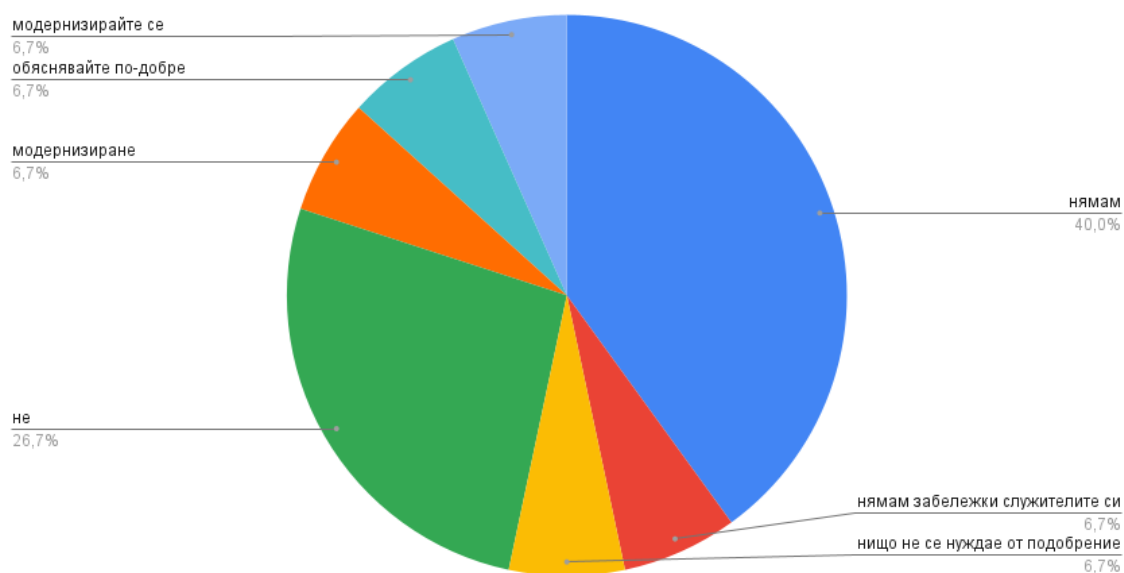
8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



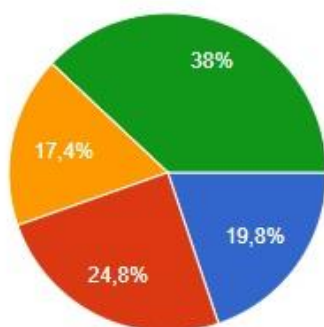
9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?



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

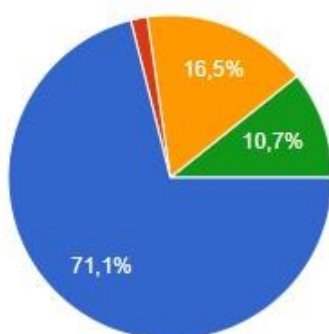


1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?



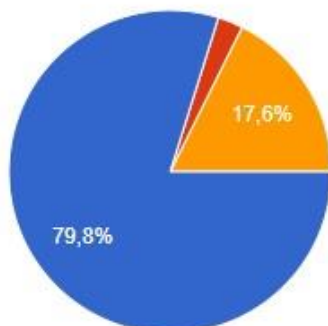
- Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“
- Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“
- Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“
- Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“

2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?



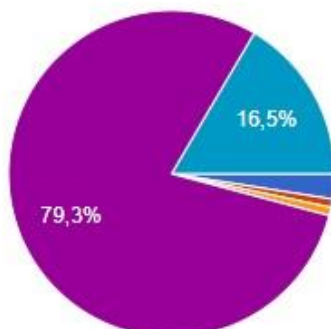
- Един - два пъти годишно
- Всеки месец
- Няколко пъти годишно
- Много често

3. Как подадохте заявлението за административна услуга?



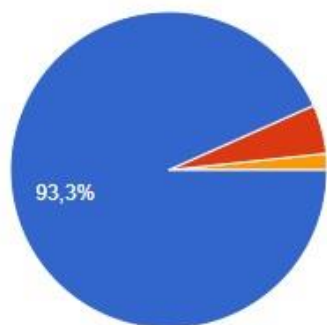
- На място с искане/заявление
- По пощата
- Чрез интернет
- По друг начин

4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?



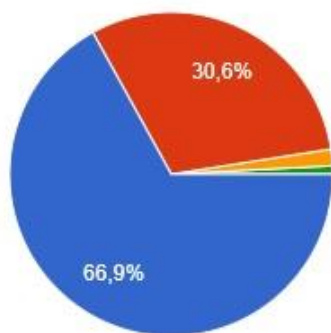
- чрез лицензиран пощенски оператор на адрес
- като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- като вътрешна куриерска пратка
- като международна препоръчана пощенска пратка
- лично от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронна поща

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



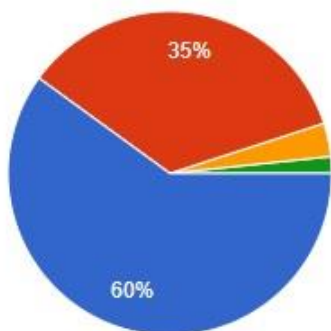
- Да
- Не, бях препращан от служител на служител
- Не, трудно намерих компетентен служител по проблема ми
- Друго: _____

6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



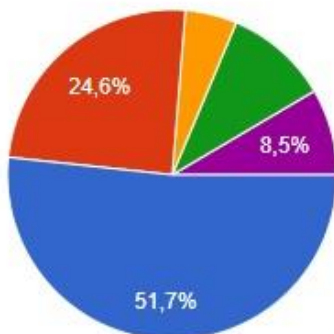
- Любезно и отзивчиво
- По-скоро добро
- По-скоро неуважително
- Грубо и неуважително

7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?



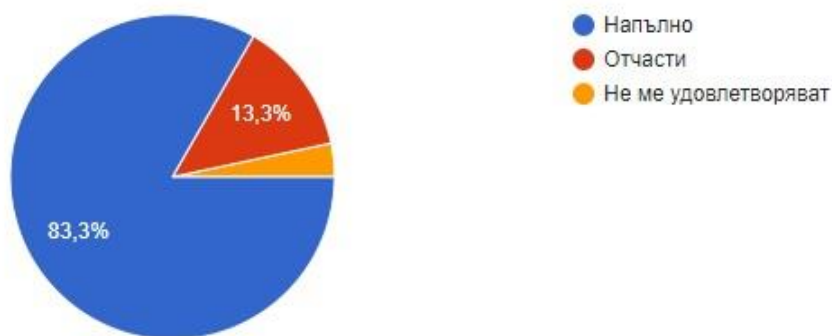
- Много добро
- По-скоро добро
- Има известни проблеми
- Има сериозни проблеми

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



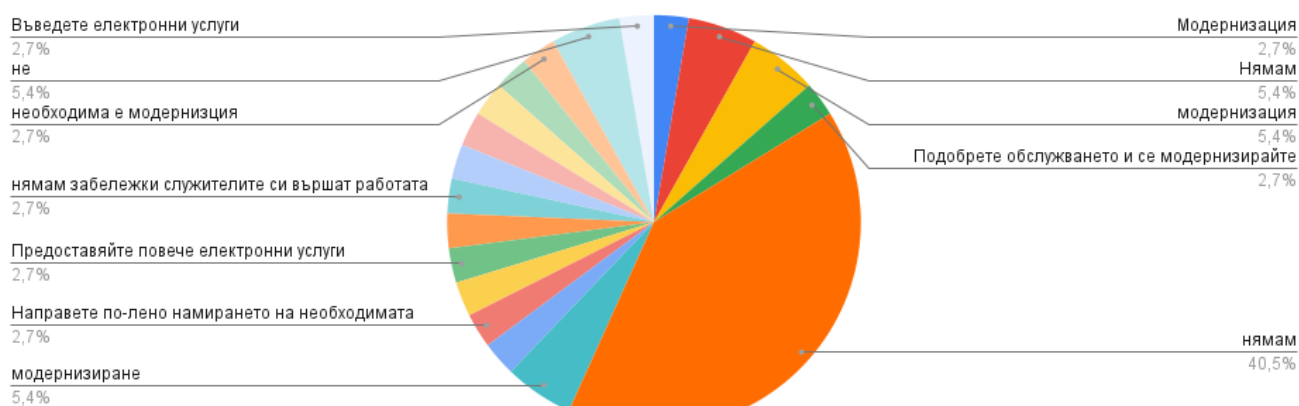
- Достъп до информация
- Количество на предоставяната информация
- Отношение на служителите към клиента
- Качество на обслужването
- Качество на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)

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

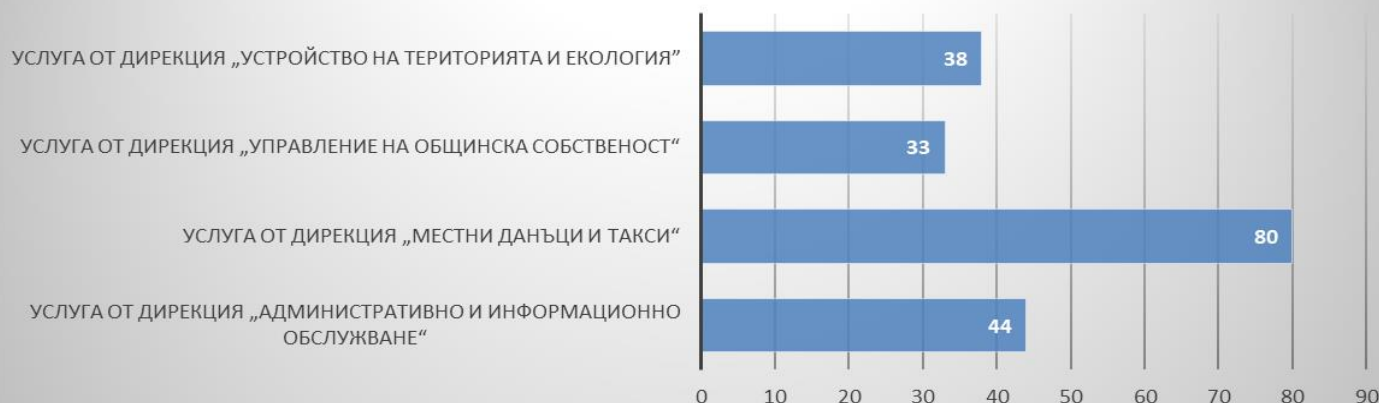


Общ брой на подадените анкети - 195

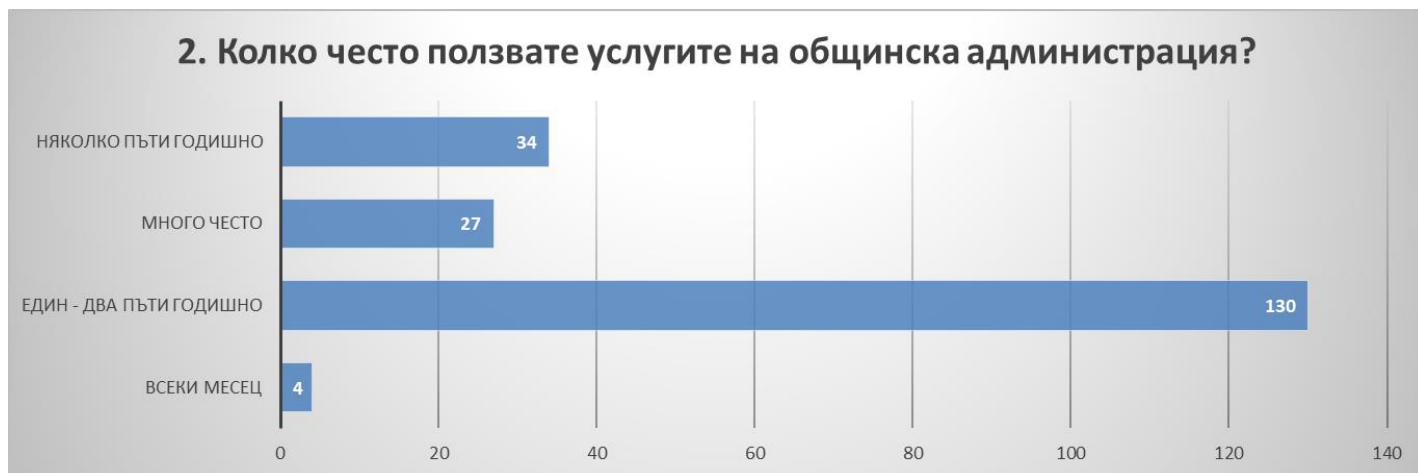
Обобщени данни

1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?	Брой
Услуга от Дирекция „Административно и информационно обслужване“	44
Услуга от Дирекция „Местни данъци и такси“	80
Услуга от Дирекция „Управление на общинска собственост“	33
Услуга от Дирекция „Устройство на територията и екология“	38

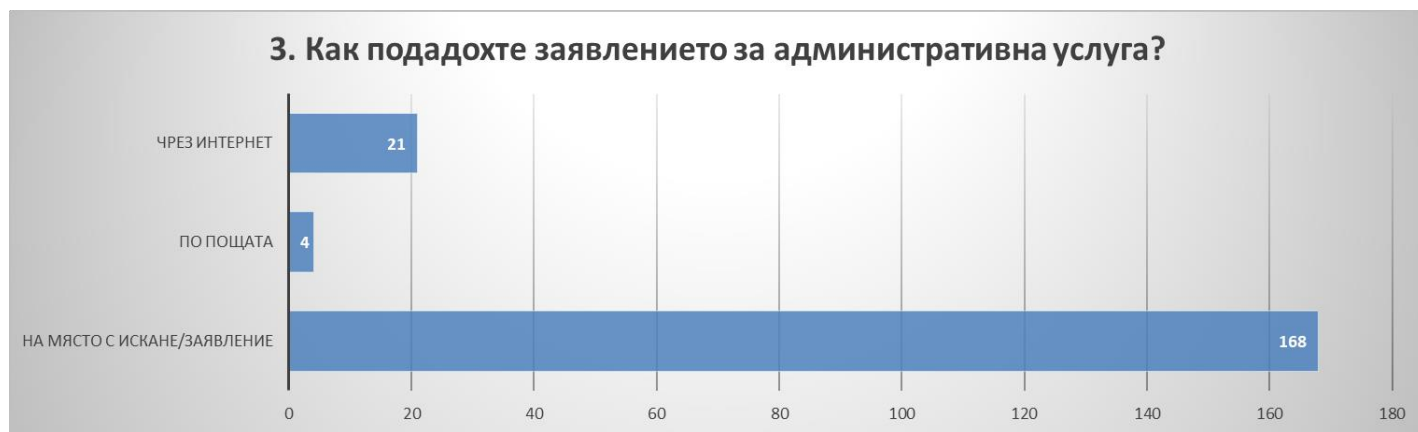
1. От какъв вид услуга най-често се възползвахте?



2. Колко често ползвате услугите на общинска администрация?	Брой
Всеки месец	4
Един - два пъти годишно	130
Много често	27
Няколко пъти годишно	34

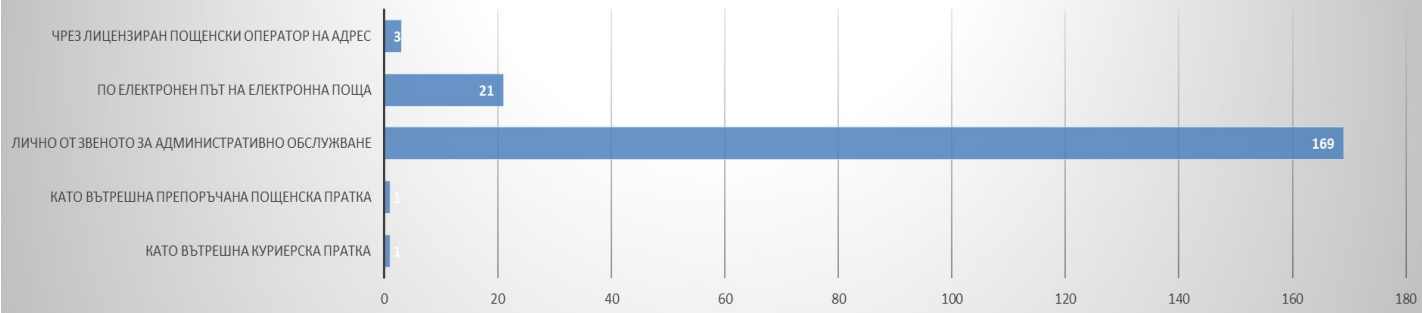


3. Как подадохте заявлението за административна услуга?	Брой
На място с искане/заявление	168
По пощата	4
Чрез интернет	21



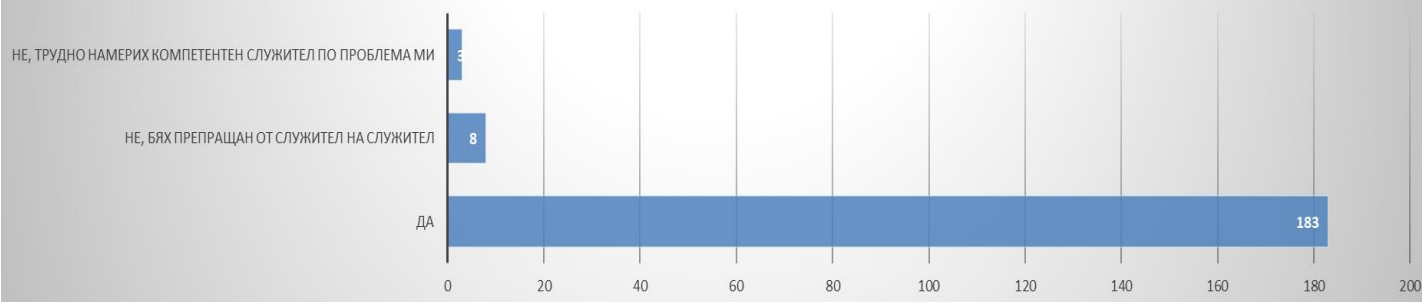
4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?	Брой
като вътрешна куриерска пратка	1
като вътрешна препоръчана пощенска пратка	1
лично от звеното за административно обслужване	169
по електронен път на електронна поща	21
чрез лицензиран пощенски оператор на адрес	3

4. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?



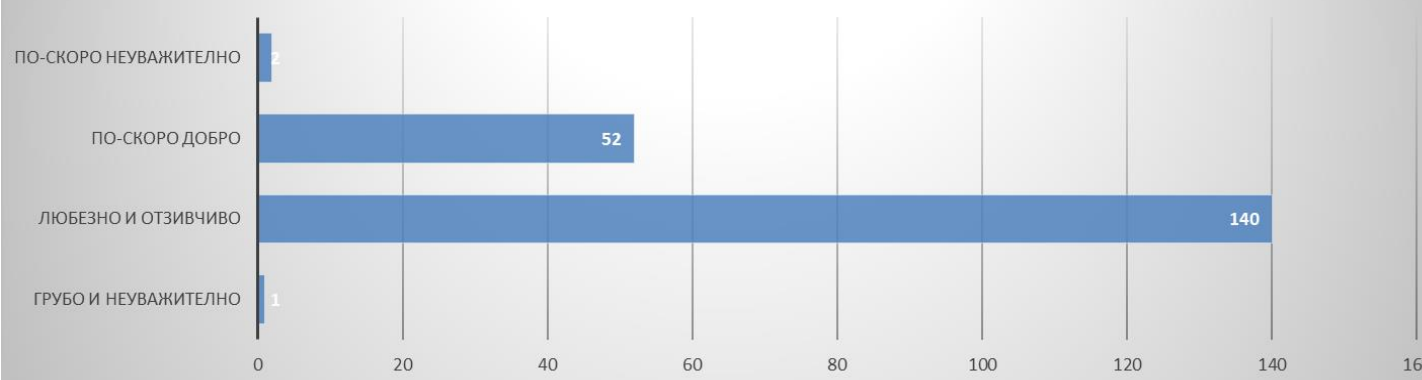
5. Според Вас, достатъчно компетентни ли са служителите в общинската администрация, които бяха ангажирани с решаването на Вашия проблем?	Брой
Да	183
Не, бях препращан от служител на служител	8
Не, трудно намерих компетентен служител по проблема ми	3

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

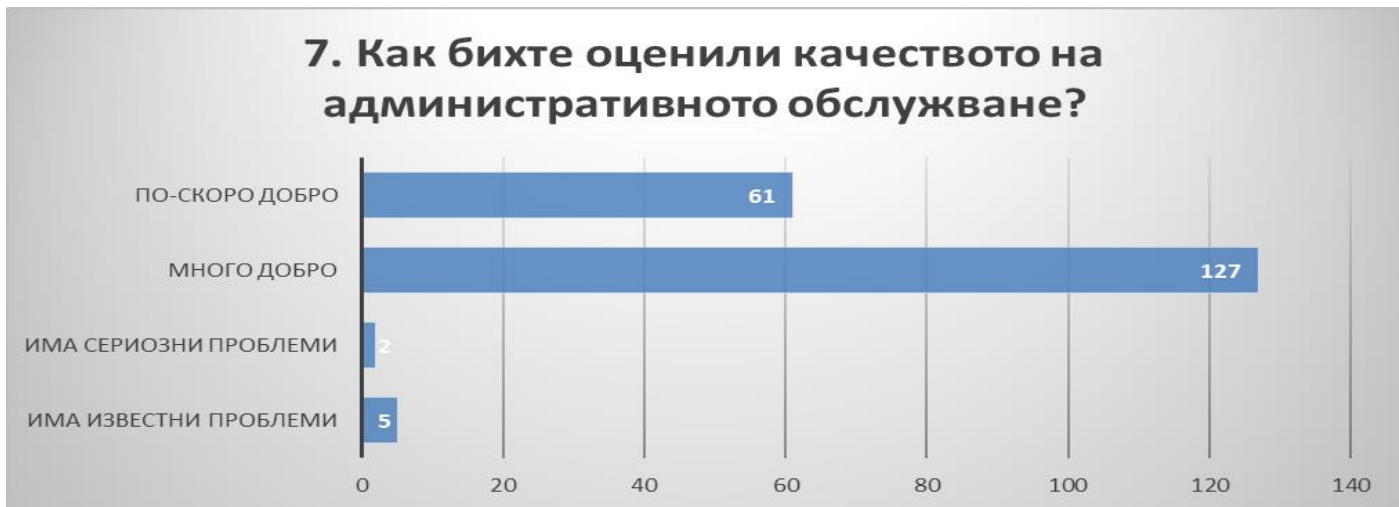


6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?	Брой
Грубо и неуважително	1
Любезно и отзивчиво	140
По-скоро добро	52
По-скоро неуважително	2

6. Как бихте оценили обслужването в общинската администрация?



7. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?	Брой
Има известни проблеми	5
Има сериозни проблеми	2
Много добро	127
По-скоро добро	61

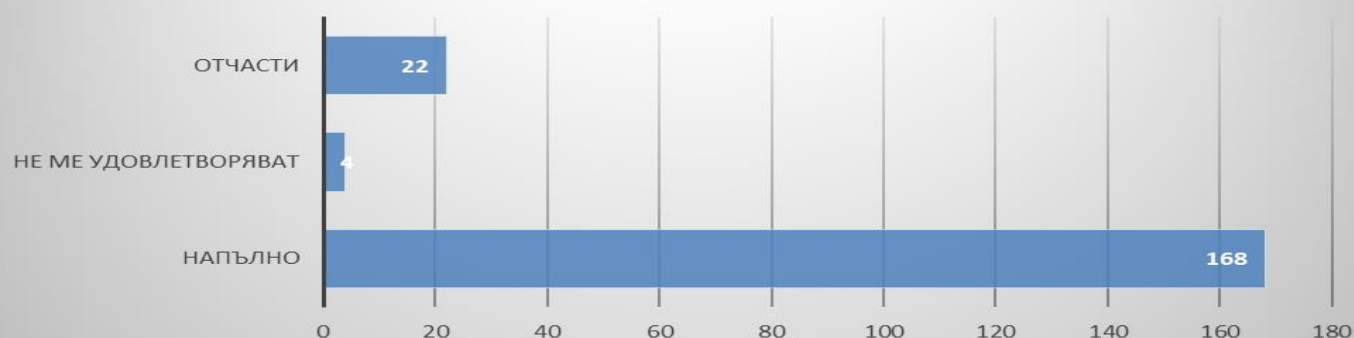


8. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?	Брой
Достъп до информация	106
Качество на обслужването	19
Качество на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)	18
Количество на предоставяната информация	44
Отношение на служителите към клиента	8



9. Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?	Брой
Напълно	168
Не ме удовлетворяват	4
Отчасти	22

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



10. Други препоръки за подобряване на административното обслужване в община Бяла Слатина	Брой
нямам	23
не	6
нямам забележки служителите си вършат работата	2
нищо не се нуждае от подобрене	2
модернизиране	4
обяснявайте по-добре	2
модернизирайте се	2
Модернизация	2
подобряване на обратната връзка с гражданите	1
Подобреете обслужването и се модернизирайте	1
Направете по-лесно намирането на необходимата информация	1
Предоставяйте повече електронни услуги	1
Служителите да обясняват по-добре	1
нищо не се нуждае от подобрене	1
направете по-лесен достъп до услуги	1
необходима е модернизация	1
Въведете електронни услуги	1

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

