



# ОБЩИНА БОЙЧИНОВЦИ ОБЛ. МОНТАНА

☒ п.к. 3430 гр. Бойчиновци КМЕТ: ☎ КОД 09513 / 22 - 36

ул. "Г. Генов" №2

www.boychinovtsi.bg

e-mail: [kmet@boychinovtsi.bg](mailto:kmet@boychinovtsi.bg)

ОДОБРЯВАМ:  
СВЕТЛИН СРЕТЕНИЕВ  
КМЕТ НА ОБЩИНА БОЙЧИНОВЦИ



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2024 г.

При осъществяване на своята дейност общинска администрация Бойчиновци се ръководи от принципите за законност, откритост, отговорност, достъпност, координация, добро отношение и гарантиране интересите на гражданите.

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

1. извършване на анкетни проучвания чрез подготвена анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. кутия за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
4. кутия за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Бойчиновци;

През 2024 г. периодично са провеждани срещи със служителите, на които срещи е обсъждано административното обслужване, като в резултат на това са извършвани промени в процеса на предоставяне административни услуги с цел подобряване на ефективността.

В кутията за мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване, поставена в Центъра за административно обслужване, са постъпили 12 бр. 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 срокове, както и с възможност за даване на препоръки за подобряване на обслужването. Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Общинска администрация - Бойчиновци - физически и юридически лица, и е на доброволен принцип за участие с попълване на анкетна карта на хартиен носител.

Проучването се провежда ежегодно и е част от политиката на администрацията за поддържане на диалог с гражданите и потребителите на услуги. Извършва се на място в Центъра за административно обслужване. На потребителите на услуги е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение, като попълнят анкетната карта и я поставят в кутията. Резултатите от изготвения анализ се съпоставят с резултатите от анализите за предходни периоди с цел да се очертаят тенденциите, да се оцени ефективността на прилаганите контроли в административното обслужване. При обобщаване на данните от анкетните карти е видно, че потребителите са удовлетворени от административното обслужване. Статистическите данни от обобщението на анкетните карти показват, че:

**1. На въпрос: „Вие посещавате общинска администрация Бойчиновци в качеството си на?“ анкетираните потребители са отговорили:**

- гражданин – 6 потребители
- представител на бизнеса – 2 потребители
- представител на институция – 4 потребители

**2. На въпрос: „За какви услуги най-често посещавате Община Бойчиновци?“**

**анкетиранияте потребители са отговорили:**

- относно извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 2 потребители
- по изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, оценки, разрешителни и други) – 7 потребители
- относно местни данъци и такси – 5 потребители
- относно услуги свързани с гражданска регистрация – 2 потребители

**3. На въпрос: „Кой канал за получаване на информация за интересуващата Ви административна услуга използвахте?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- телефон – 4 потребители
- интернет страницата на община Бойчиновци – 3 потребители
- консултация на място в центъра за административно обслужване – 7 потребители
- запитване по електронен път – 1 потребител
- писмено запитване на хартиен носител 1 потребител

**4. На въпрос: „Как оценявате отношението на служителите в Центъра за административно обслужване?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- любезно и отзивчиво – 11 потребители
- по-скоро добро – 1 потребител

**5. На въпрос: „Служителите от ЦАО съдействаха ли Ви при попълване на документите?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- да – 12 потребители

**6. На въпрос: „Лесно ли открихте информация относно исканата от Вас административна услуга?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- да – 11 потребители
- не мога да преценя – 1 потребител

**7. На въпрос: „Спазиха ли се законоустановените срокове за извършване на заявената от Вас услуга?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- да – 12 потребители

**8. На въпрос: „Как оценявате качеството на предоставяне на услугите?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- много добро – 12 потребители

**9. На въпрос: „Времетраенето на административното обслужване в ЦАО беше ли оптимално за Вас?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- да – 12 потребители

**10. На въпрос: „Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- обстановката, в която се предоставят услуги – 1 потребител
- друго (моля, посочете): 4 потребители
- без отговор – 7 потребители

**11. На въпрос: „Какви мнения и препоръки, свързани с административното обслужване бихте отпратили?“** анкетиранияте потребители са отговорили:

- без отговор – 12 потребители

През 2024 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Бойчиновци.

През 2024 г. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

За община Бойчиновци е приоритет мнението на гражданите и получаването на обратна връзка, чрез която да се повиши качеството на предлаганите услуги и работата на общинска администрация.

Община Бойчиновци ще продължи да поддържа открит диалог и добро отношение със своите потребители, с цел повишаване на ефективността на административните услуги и усъвършенстване на административното обслужване.