



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

ОДОБРЯВАМ:
СВЕТЛИН СРЕТЕНИЕВ
КМЕТ НА ОБЩИНА БОЙЧИНОВЦИ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 г.

Настоящият Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване за 2023 г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 15, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Бойчиновци.

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 2023 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 4 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. Няма постъпили препоръки към администрацията.

През 2023 г. няма постъпили сигнали в кутията за сигнали за корупция, поставена на партера в сградата на Община Бойчиновци.

През 2023 г. няма постъпили писмени и устни сигнали, мнения и препоръки за подобряване качеството на административното обслужване.

Изготвил:

Инж. Илияна Александрова-секретар на община Бойчиновци

Дата: 25.03.2024 г