

ГОДИШЕН ДОКЛАД
относно удовлетвореността на потребителите
на административни услуги в община Кочериново
за 2025 г.

ОБЩИНА КОЧЕРИНОВО
област Кюстендилска

П. код 2640, тел: 0753 / 2323

Рег. индекс и дата

УР-08-72/11.02.2026г

Със Заповед № РД 01-05-422/15.10.2020 г. на кмета на община Кочериново е утвърдена Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в община Кочериново, която заменя предходно съществуващата система, с оглед наличието на актуализирана Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Във връзка с въведената система, съгласно Заповед № РД-01-05-7/08.01.2026 г. е проведено измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2025 г. чрез анонимна анкетна карта, попълнена от граждани, ползващи услугата в общинския център.

Анкетните карти са оставени за свободно ползване и попълване в Центъра за услуги и информация за гражданите.

Анкетата е обработена от комисия, назначена със заповед № РД-01-05-7/08.01.2026 г. на кмета на община Кочериново.

Анкетата съдържа 11 въпроса.

От тях за оценка се вземат предвид 8 въпроса – от първи до осми.

Въпроси от 9 до 11 са включени с цел създаване на мнение и представа сред администрацията относно честотата и характера на ползваните услуги и възможността да се изрази мнение и препоръка.

Образецът на анкетна карта е както следва:

АНКЕТНА КАРТА

Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги

ОБЩИНА КОЧЕРИНОВО

Образец №1

Моля оградете верния според Вас отговор или напишете с текст вашите впечатления.
Където се изисква посочване на отговор от 1 до 4 -
най-високото качество се оценява с единица, а най-ниското – с четири.

ВИЕ СТЕ?

А/ ЧАСТНО ЛИЦЕ

Б/ ЮРИДИЧЕСКО ЛИЦЕ или НПО

В/ ИНСТИТУЦИЯ

ВЪЗРАСТ

ОБРАЗОВАНИЕ.....

I. Обслужването на клиентите в един Център за административно обслужване улеснява ли Ви при контакта с администрацията?

1. НАПЪЛНО

2. ПОЧТИ НАПЪЛНО

3. ЧАСТИЧНО

4. НЕ

II. Според Вас приемлив ли е срока за извършване на желаната от вас административна услуга?

1. НАПЪЛНО

2. ПОЧТИ ПРИЕМЛИВ

3. ЧАСТИЧНО

4. НЕ

III. Обслужващият персонал компетентно ли ви разясни поставените въпроси ?
1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

IV. Обслужването беше ли любезно?
1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

V. Имало ли е грешки в получени от Вас документи по повод заявена услуга.
1. НИКОГА 2. МНОГО РЯДКО 3. ЧЕСТО 4. МНОГО ЧЕСТО
При отговор ДА, моля посочете какви грешки.....

VI. Удобно ли е за Вас работното време на Центъра за административно обслужване ?
1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

VII. Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служител в местната администрация?
1. НИКОГА 2. РЯДКО 3. В ОТДЕЛНИ СЛУЧАЙ 4. ЧЕСТО
При отговор 2,3 или 4, посочете услугата, за която се отнася вашия отговор.....

VIII. Цената на услугата достъпна ли е за вас?
1. НАПЪЛНО 2. ПОЧТИ НАПЪЛНО 3. ЧАСТИЧНО 4. НЕ

IX. Смятате ли да се възползвате от ползването на услуги, оказвани по електронен път?
А/ ДА Б/ НЕ

X. Кои услуги ползвате най-често?
А/ по гражданско състояние Б/ по кадастър, строителство и регулация
В/ свързани с имоти общинска собственост Г/ относно местни данъци и такси
Д/ други

XI. Кое не Ви допада в работата на администрацията и считате че е полезно да се промени ?
.....
.....
.....

Дата:.....

До 06.02.2025 г. са постъпили общо 16 броя попълнени анкетни карти.

Отговор на въпроси № 1,2,3,4,5,6,7,8 се оценява както следва:

Отговор 1 - 10 точки; отговор 2 - 7 точки; отговор 3- 4 точки отговор 4- 0

точки

Общия брой максимални точки е 80 за една анкета
Финалната оценка е както следва:

- при събрани под 25 точки /или под 31%/ се смята, че потребителите са
неудовлетворени.

- при събрани от 26 точки /или 32%/ до 40 точки /или 50%/ се смята, че
потребителите са слабо удовлетворени;

- при събрани над 40 точки /или над 50%/до 60 точки /или 75%/се смята, че потребителите са доволни;
- при събрани над 61 точки /или над 76%/се смята, че потребителите са удовлетворени.

Резултатите от анкетата показват следното:

I. Относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- 80 точки - 8 броя – удовлетворени
- 77 точки – 3 броя– удовлетворени
- 74 точки – 2 броя– удовлетворени
- 70 точки – 2 броя– удовлетворени
- 61 точки – 1 брой - удовлетворен

Общият брой събрани точки е 1220 при максимални 1280.

Средния събран брой точки е 76,25 а изразено в проценти – 95%, което е основание да се счита, че потребителите на административни услуги в община Кочериново са удовлетворени.

II. Относно мнения, становища и препоръки:

1. Като най-често ползвани услуги са посочени както следва:

/ някой потребители са посочили повече от един брой услуга/

- по гражданско състояние – 5 бр.
- по кадастър, строителство и регулация- 6 бр.
- свързани с имоти общинска собственост – 2 бр.
- относно местни данъци и такси – 10 бр.
- други – 1 бр.

2. Относно въпросът „Одобрявате ли предоставянето в бъдеще на административни услуги по електронен път и смятате ли да се възползвате от тази възможност?

- С „НЕ” са отговорили 9 бр.
- С „ДА” са отговорили 7 бр.
- Без мнение – 0 бр.

3. Относно въпроса „Кое не Ви допада в работата на администрацията и считате, че трябва да се промени ?” , не са посочени отговори. Налице е един отговор, че обслужването е бързо и любезно и един, „Нямам забележки“.

III. Относно други методи за извършване на проучвания;

1. Провеждане на консултации със служителите;

В съответствие с тази точка в рамките на годишната атестация и изработването на годишните индивидуални планове са проведени консултации с три броя служители, които контактуват най-често в съответствие с длъжностните си характеристики с потребители на административни услуги.

- Старши специалист – “Кадастър и регулация”
- Инспектор “Местни данъци и такси”
- Ст. експерт „ГРАОН“

При извършените консултации служителите, заемащи изброените длъжности, не са изразили становища, по-различни от предходни години, а именно, че липсват пречки за осъществяване на административното обслужване съгласно нормативните изисквания. Създадени са условия за постигане на висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги. Единствено в много малък случай възникват неточности при ползване на електронни услуги, когато гражданите заплащат суми за услугата, които не са определени от общината, а се позовават на размера в други общини. Неточностите са коригирани своевременно и гражданите са уведомени за местата, където е налична съответната информация.

2. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

Проведено е едно изследване, съгласно което клиентът / Д.И.Д./ е изразил писмено своите впечатления под формата на попълване на анкета относно качеството на административното обслужване. Според отговорите на клиента и приетата скала за оценка на анкетата е налице пълна удовлетвореност от предоставянето на услуги. Административното обслужване е бързо, сроковете и цената са приемливи. Налице е удобно място за паркиране в близост до центъра и той е достъпен. Според клиентът би било по-удачно ЦАО и останалата администрация да са на един и същи етаж. Не са налични или не са посочени лоши практики и сериозни недостатъци.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През разглеждания период липсват сигнали, предложения, жалби или похвали, отнасящи се конкретно за административното обслужване.

4. Анализ на медийни публикации

В разглеждания период липсват данни за медийни публикации в национални или регионални медии, които да засягат административното обслужване.

Обработка на данните от анкетата:

Комисия в състав:

В. Радкова-Велинова – секретар на община Кочериново

С. Банчев – Директор на Дирекция „Специализирана администрация“

В. Поповска – инспектор МДТ

11.02.2026 г.

Заличена информация*
Регламент/ЕС/2016/679

.....

4