



Одобрил:

Кмет на район „Слатина“-СО

Георги Илиев

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В РАЙОН „СЛАТИНА“ – СТОЛИЧНА ОБЩИНА

На основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в район „Слатина“ – Столична е изготвен настоящият доклад и във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

Докладът дава обобщени резултати от приложените методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността от административното обслужване в района през 2025 г. и формулира насоки за подобрене, основани на реални данни от потребители.

1. Обща информация.

Административното обслужване е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден център за административно обслужване.

Документи и преписки се приемат и обработват без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване.

Административното обслужване осигурява:

- прозрачен и предвидим процес за гражданите;
- компетентна консултация и ориентиране на потребителите;
- равнопоставеност и достъпност, включително при обслужване на лица с различни потребности;
- спазване на стандарти за административно обслужване.

През 2025 г. администрацията продължи да поддържа общите стандарти за качество и да оптимизира процесите по обслужване. Постоянното насърчаване на електронни форми на заявяване, когато това е приложимо, увеличава броя на заявените електронни услуги .

2. Информационни канали за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

В районната администрация се прилага комбиниран подход за измерване удовлетвореността на потребителите, който включва следните методи:

1. Книга за похвали и оплаквания;



2. Обратна връзка чрез ССЕВ;
3. Външен канал за връзка през сайта на района – въпроси, мнения и сигнали;
4. Анализ на сигнали, предложения и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на приемното време;
7. Осигуряване на постоянна телефонна линия;

3. Резултати от оценката за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги от всички информационни канали:

3.1. Профил на анкетираните.

- физическо лице - 22
- юридическо лице - 2
- представител на институция - 0

Получените отговори показват, че през 2025 г. обратната връзка е предоставена в по-голямата си част от физически лица и само два – от юридически лица. Това означава, че измерената удовлетвореност и наблюдаваните предложения отразяват повече гледната точка на гражданите като крайни потребители на услуги, отколкото отговори от юридически лица и представители на институции, но не следва да се тълкува като липса на обслужване на тези групи.

3.2. За какви дейности и услуги най-често са оценките/ отзивите?

- гражданско състояние (ГРАО) – 40%
- устройство на територията и инженерна инфраструктура – 30%
- екология и зелена система и др. – 30%

В края на годината коментираните въпроси от жителите на района са най-често в направление Чистота и екология, свързани със сметосъбирането и чистотата, с оглед на кризата в края на годината. Относително голям дял заемат - Гражданска регистрация и административно обслужване, Устройство на територията и Инженерна инфраструктура. Такава структура на въпросите е логична, тъй като тези направления са сред най-широко използваните и включват услуги, удостоверения; адресна регистрация; семейно положение; процедури по строителство и устройство на територията.

3.3. Административни услуги по електронен път.

През Системата за сигурно електронна връчване се получават положителни отзиви за бързото извършване на услугата преди изтичане на срока за предоставянето ѝ, което показва нарастване на степента на удовлетвореност при електронното обслужване.

Потребителите, които заявяват ползване на административни услуги по електронен път са се увеличили. Необходимо е информиране и подпомагане на гражданите, за все по-активното навлизане на електронните административни услуги и същите да се възприемат като достъпна и надеждна алтернатива на обслужването на гише.

3.4. Комплексната оценка за качеството на предоставяне на услугите, получена от автоматичното отчитане на сайта е добра:

	Брой оценяващи	Оценка
1. любезност	19	Добра -4
2. компетентност	19	Добра -4
3. време за изпълнение	19	Добра -4

Делът на положителните оценки е добър и потвърждава, че като цяло потребителите възприемат административното обслужване като качествено и удовлетворяващо техните очаквания. Отрицателните оценки са под 5 %, което предполага, че неудовлетвореността е по-скоро е свързана с конкретен проблем, индивидуален казус или моментна натовареност, отколкото системна.

4. Анализ на сигнали, предложения и похвали.

В район „Слатина“ - СО се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения и похвали. Те са:

- Кутия за подаване на сигнали, предложения и похвали;
- Книга за похвали и оплаквания;
- На официалния имейл на района / бутон на сайта;
- На телефон;
- В деловодството.

В постъпилите коментари има изрази на удовлетвореност, благодарност и признателност към служителите, като най-често се подчертават бързината и ефективността на обслужването, точността и яснотата на предоставяната информация, както и уважителното, внимателно и учтиво отношение към гражданите. Налице са и персонални благодарности към конкретни служители, което показва, че потребителите разпознават и оценяват индивидуалния принос и професионалното поведение при обслужването. Малък е делът на оплакванията за затруднения или негативни оценки по отношение на административното обслужване, което подкрепя извода за добро функциониране на процесите и спазване на стандартите за добро обслужване.



5. Медийни публикации.

През 2025г. са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите за дейността на района, като за негативни такива са предприемани бързи коригиращи действия.

6. Провеждане на седмични консултации с граждани и фирми.

Район „Слатина“-СО непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняване на гражданите. Практика е провеждането на постоянни по график консултации в приемното време на кмета на района, ръководството и експертите в отделите. Предложенията във връзка с подобряване на административното обслужване се обсъждат своевременно с всички заинтересовани, за да се постигне максимална удовлетвореност на заинтересованите. Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури.

7. Изводи

В заключение може да бъде направен извод, че районната администрация предоставя административни услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в нормативно установените срокове и изисквания. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да оценяват обслужването. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Район „Слатина“-СО е въвел и поддържа Система за борба с подкупването по **EN ISO 37001:2016**. Направените изводи налагат тенденция към трайно подобряване на дейността по предоставяне на административни услуги в района.

През настоящата календарна година ще продължи активно да се търси мнението на потребителите на административни услуги и да се обсъждат техните предложения, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на района.

Изготвил: /п/

В. Илкова – секретар на района