



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН

**ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ
СЛИВЕН ЗА ПЕРИОДА 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.**

I. Въведение

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване администрациите, предоставящи административни услуги следва да създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни методи за обратна връзка. Периодично изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите и управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

В изпълнение на Наредбата и съгласно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, Областна администрация Сливен осъществява обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните методи:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации.

Прилагането на методите за обратна връзка се осъществява съобразно изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 на Наредбата.

Основни цели на обратната връзка от потребителите:

- Събиране на информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от осъществяваното административно обслужване.
- Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Областна администрация Сливен.
- Събиране на мнения и предложения за подобряване на административното обслужване.
- Анализиране на резултатите от обратната връзка и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите на услуги.
- Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги.
- Оповестяване на резултатите от обратната връзка.

Обща информация за административното обслужване в Областна администрация Сливен

Общият брой на регистрираните преписки през 2025 г. в Областна администрация Сливен е 5394.

Общият брой приключени преписки по административни услуги и процедури от Областна администрация Сливен в периода от 01.01.2025 – 31.12.2025 г. е 933 бр.

Административното обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява в Център за административно обслужване /ЦАО/, изграден на партерния етаж в сградата на администрацията с работно време от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава докато бъдат обслужени, но не по-късно от 19 часа.

За клиенти със специфични потребности е осигурен: адаптиран достъп до Центъра - рампа с подходящ наклон и настилка с подход откъм пешеходната зона на града; санитарен възел, съобразен със специфичните изисквания на хората с физически увреждания.

Центърът за административно обслужване е оборудван със столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел и възможност за ползване на тоалетна, включително и от хора с физически увреждания.

II. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

1. Извършване на анкетни проучвания

Областна администрация Сливен проведе анкетно проучване за установяване удовлетвореността на потребителите от осъществяването през 2025 г. административно обслужване чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване;

1.1 Анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване

Обобщени резултати от попълнените анкетни карти

Период на провеждане на анкетирането: януари - декември 2025 г.

Брой анкетирани - 24 потребители

Начин на провеждане - Анкетите са разработени от Областна администрация Сливен и са на разположение на посетителите на администрацията в Центъра за административно обслужване на граждани. Всеки гражданин, който желае да изкаже своето мнение, има възможност да попълни анонимно анкетата като след това собственоръчно я поставя в запечатана прозрачна кутия. Служителите в центъра за обслужване насочват вниманието на потребителите за възможността да попълнят анкетата.

Анкетата включва 11 въпроса, свързани с качеството на обслужване, отношението на служителите, предоставяната информация за дейността на администрацията,

необходимостта от подобрене на формите за обслужване, препоръки към администрацията.

Отговорите на въпросите дават възможност да се анализира удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

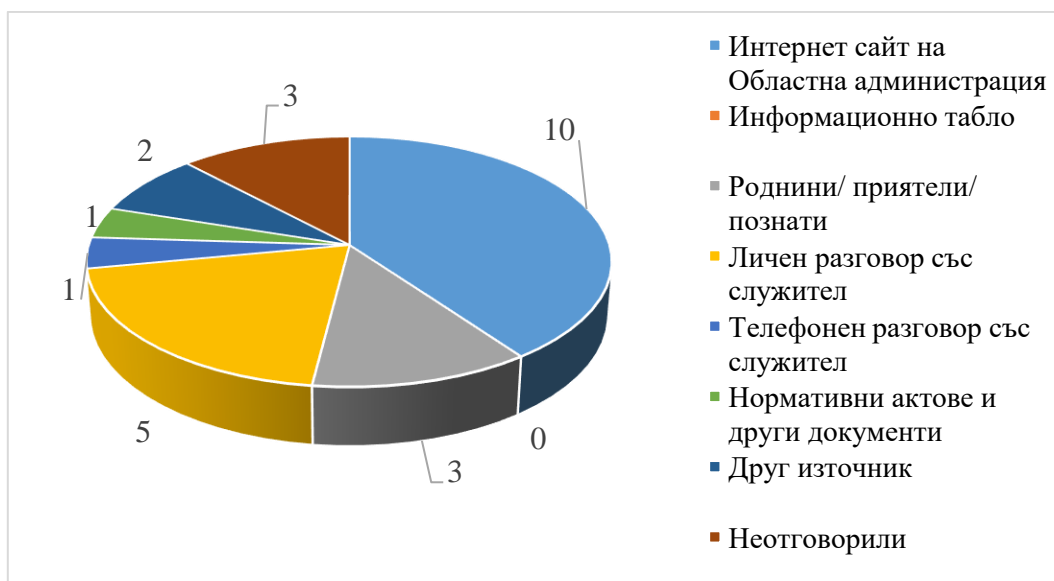
Срещнати трудности – Както и през предходни години, така и през наблюдавания период, основният проблем при анкетирането касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание да попълнят анкетата.

След обобщаване на данните от анкетните карти за наблюдавания период се получиха следните резултати:

1 въпрос от анкетата: Лесно ли се ориентирахте за местонахождението на Областна администрация Сливен?



2 въпрос: Как се информирахте за администрацията и предоставяните от нея услуги? /възможно е посочване на повече от един източник на информация/



3 въпрос: За каква услуга посетихте администрацията?

- Издаване на удостоверение Апостил – 7
- Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот - 8
- Приеман ден на областния управител – 1
- Информация – 1
- Издаване на заверени копия на документи – 3
- Не е уточнена услугата - 4

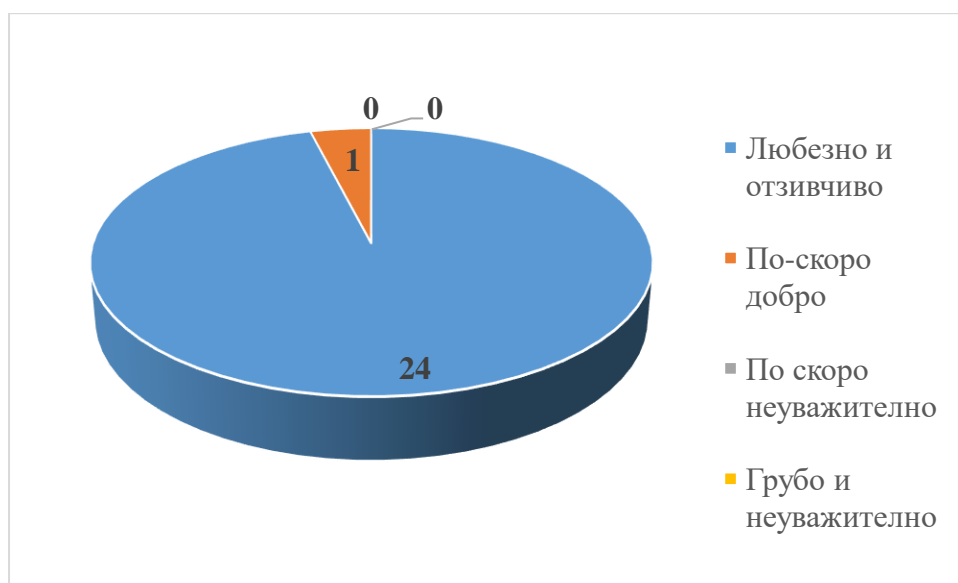
4 въпрос: За какъв период от време беше извършена желаната от Вас услуга?

От данните, посочени от анкетиранияте, които са уточнили в анкетата естеството на услугата, е установено, че тя е изготвена в рамките на законовия срок.

5 въпрос: В каква степен Ви удовлетворява качеството на обслужване в Областна администрация Сливен по отношение на: осигуряване на необходимата информация; бързина и организация на обслужването; интериора в залата за прием на граждани.

	Напълно	отчасти	не ме удовлетворява	не мога да преценя	Без отговор
	брой отговорили				
Осигуряване на необходимата информация	22	1	0	1	0
Бързина и организация на обслужването	20	3	0	0	1
Интериора в залата за прием на граждани	20	3	0	0	1

6 въпрос: Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите? Един анкетираният е посочил два отговора..



7 въпрос: Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа? *Двама анкетирани не са отговорили на въпроса.*



8 въпрос: Получавате ли от Интернет сайта на администрацията необходимата Ви информация за нейната дейност?

Двама анкетирани не са отговорили на въпроса.



9 въпрос: Как бихте искали в бъдеще да получавате информация за дейността на Областна администрация? /възможно е посочване на повече от един източник на информация/. Един анкетиран не е отговорил на въпроса, а трима човека са посочили повече от един източник на информация.



Един анкетиран е посочил, че в бъдеще желае да получава информация за дейността на Областна администрация чрез социалните мрежи.

10 въпрос: Коя от формите за обслужване смятате, че в най-голяма степен се нуждае от подобрене: достъпът до информация; количество на предоставяната информация; качество на предоставяната информация /яснота, точност, пълнота/; отношението на служителите към клиентите; знания и умения на служителите?

/Дадена е възможност за повече от един отговор/



Един анкетиран е уточнил, че нуждата от подобрене е свързана с необходимостта от График за приеман ден на областния управител¹.

11 въпрос: Какви препоръки за работата на Областна администрация Сливен бихте отпразвили?

Един анкетиран е препоръчал популяризиране на дейностите и социална ангажираност.

Двама анкетирани са изразили надежда служителите на администрацията да бъдат все така любезни и отзивчиви.

Изводи:

След анализа на резултатите от анкетното проучване биха могли да се направят следните изводи:

- Анкетираните граждани са се ориентирали лесно за местонахождението на сградата на Областна администрация Сливен.

- Административните услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен се извършват в рамките на законовия срок.

- Потребителите на административни услуги са удовлетворени от качеството на обслужване по отношение на: осигуряване на необходимата информация /92% напълно удовлетворени/, бързина и организация на обслужването /83% напълно удовлетворени, 3 анкетирани са отчасти удовлетворени, 1 не е отговорил/, интериор в залата за прием /83% напълно удовлетворени, 3 анкетирани са отчасти удовлетворени, 1 не е отговорил/.

- Отношението на служителите към посетителите на администрацията е любезно и отзивчиво.

- При поискване гражданите получават от администрацията информация за нейната работа.

- 58% от анкетираните не считат, че е необходимо подобрене на формите за обслужване. Според 25% анкетирани нужда от подобрене има достъпът до информация. Трима анкетирани считат, че необходимостта от подобрене касае качеството и количеството на предоставяната информация.

- Основният източник на информация, чрез който гражданите искат в бъдеще да получават информация за дейността на Областна администрация Сливен, е интернет сайта на администрацията, а на следващо място, чрез личен разговор със служител на администрацията.

- Отправена е препоръка за популяризиране на дейностите и социална ангажираност, а един анкетиран е посочил, че в бъдеще желае да получава информация за дейността на Областна администрация чрез социалните мрежи.

2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бекофиса).

Не са редки случаите, когато потребителят не желае, независимо от причината за това, да предостави формална (писмена или съзнателно потърсена устна) обратна връзка.

¹ На интернет сайта на Областна администрация Сливен е оповестено, че всеки последен четвъртък на месеца от 14.00 ч. областният управител провежда приеман ден.

Въпреки това потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със служителя от бекофиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването.

Прилагането на този метод в дейността на Областна администрация Сливен се осъществява чрез провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и ръководните за организацията на административното обслужване в администрацията лица, които се провеждат на годишна база. Тези консултации се провеждат в присъствието на всички служители, които контактуват с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. На срещите се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

За прилагането на този метод през отчетния период служителите на администрацията попълват впечатленията си след провеждане на разговори/консултации с потребителите. Основните впечатления са от потребителите на услугите „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и „Издаване на удостоверение за наличие или липса на АДС“, тъй като това са най-често заявяваните административни услуги.

С цел дискутиране и обсъждане на идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите през 2025 г., се проведе консултативна среща между служители, контактуващи с потребителите, и главния секретар на Областна администрация Сливен.

Изводите от неформалната обратна връзка и нейното обсъждане на срещата, отразени в протокол, показват, че основната част от посетителите на администрацията изразяват положително мнение относно административното обслужване. Според служителя в ЦАО и през отчетния период заявителите на услугата „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи“ най-често са удовлетворени от възможността услугата им да бъде извършена много бързо, в определени случаи дори веднага.

Други положителни мнения, изразени от посетители на администрацията пред служители, участвали в консултативната среща, най-често са свързани с:

- възможността за разговор и консултация с експерт по всички въпроси от компетенциите на областна администрация;
- предварителен преглед на документите и консултация с експерт винаги при заявяване на административна услуга;
- помощ и достъпни указания за попълване на заявленията за услуги, които експертите и служителя в ЦАО предоставят при необходимост;
- любезното и отзивчиво отношение на служителите;
- извършване на услугите в кратък срок;
- удобната обстановка в ЦАО, когато се налага да се изчака.

В единични случаи заявители на услуги, които не разполагат с дебитни карти, издадени от банка в страната или клон на чуждестранна банка в страната, изразяват неудовлетвореност, че не могат да платят за извършване на услугата чрез наличното в ЦАО POS устройство.

Заявители на услугата „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ са изразявали неудовлетворение пред служителя в ЦАО от това, че в Областна администрация не може да бъде издадено удостоверение APOSTILLE на документи, издадени от други институции /освен от кметовете и общинските администрации/.

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

Съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 на Наредбата за административното обслужване и

Методологията за провеждане на наблюдение по метода „Таен клиент“, „методът може да се прилага:

- регулярно – регулярното прилагане води до повишаване на ефективността от наблюдението и създава база за сравнение, което спомага да се оцени напредъкът и ефектът от приложените мерки за подобрене на резултатите, в резултат от идентифицираните при предходното изследване проблеми;

- ad-hoc - при специфични ситуации и по отношение на конкретни администрации.“

За 2025 г. не са провеждани наблюдения по метода „таен клиент“ поради сложността на изпълнението на подобен метод в рамките на малка администрация, каквато е Областна администрация Сливен. Този метод ще бъде изпълняван Ad hoc – при специфични ситуации.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Канали за подаване на сигнали, предложения, жалби и похвали към Областна администрация Сливен:

- Предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги, подадени по поща, телефон, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване.

- Пощенска кутия за сигнали, предложения, жалби, намираща се на входа на Областна администрация Сливен.

За периода януари-декември 2025 г. са проведени 53 заседания на Постоянна комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и Омбудсмана, разгледани са 53 предложения и сигнала, по които са образувани 53 преписки. Приключени са 20 от тях.

Ежемесечно, както и при възникнала необходимост, се приемат граждани. Проведени са 9 приемни дни.

През 2025 г. няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване в Областна администрация Сливен.

5. Анализ на медийни публикации

През 2025 г. не е изготвен анализ на медийни публикации, тъй като при текущо осъществяваното наблюдение не са установени публикации, касаещи административното обслужване в Областна администрация Сливен.

III. Обобщени изводи

- Независимо, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дадат оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Сливен.

- Потребителите, участвали в проучването, са удовлетворени от цялостната дейност на Областна администрация Сливен, свързана с административното обслужване.

- Много малка част от участниците в проучването отправят препоръки и конкретни предложения, което би било от полза, с оглед предприемане на мерки за повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.

IV. Управление на удовлетвореността на потребителите.

Предприети действия през 2025 г.

На Интернет сайта на Областна администрация Сливен се публикува актуална информация за дейността на областния управител и администрацията, в т.ч. и относно административното обслужване, дейността на съветите и комисиите към областния управител, актуална статистическа информация, документи и актове на областния управител, информация за провеждани процедури и конкурси.

Актуална информация за дейността на областния управител и администрацията се публикува и в регионалните електронни медии

През наблюдавания период е увеличен електронният обмен на документи и кореспонденция, в т.ч. чрез системата за електронен обмен на документи, системата за сигурно електронно връчване, електронна поща.

През 2025 г. са актуализирани съществуващи и утвърдени нови вътрешни правила, свързани с дейността на администрацията, както следва:

- Вътрешни правила за административното обслужване
- Вътрешни правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител в ОА Сливен

- Вътрешни правила за документооборота в ОА Сливен

- Вътрешни правила за подаване на сигнали за нарушения и последващи действия по тях

- Политика за мрежова и информационна сигурност

- Вътрешни правила за служителите, указващи правата и задълженията им като потребители на услугите, предоставяни чрез информационните и комуникационните системи;

- Вътрешни правила за всяка дейност, свързана с администрирането, експлоатацията и поддръжката на хардуер и софтуер в Областна администрация Сливен

- Вътрешни правила за работа с наличните информационни системи

- Вътрешни правила за събиране, обработване, съхраняване и защита на личните данни

- Вътрешни правила за изграждане и функциониране на системите за финансово управление и контрол

- Вътрешни правила за заплатите на служителите в Областна администрация Сливен

Насоки през 2026 г.

През 2026 г. Областна администрация Сливен ще продължи да поддържа диалог с потребителите на административни услуги и посетителите на администрацията с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължи работата в насока намаляване на хартиения обмен на документи и увеличаване на електронната кореспонденция.

От началото на 2026 г. Областна администрация Сливен въведе изцяло електронен оборот на документи, процедури и работни процеси, за които не е нормативно необходимо издаването им на хартиен носител.

Ще се стреми към непрекъснато подобряване нивото на информираност на гражданите и насърчаване заявяването на услуги по електронен път.

През 2026 г. Областна администрация ще провежда активно информиране на гражданите относно възможностите за кандидатстване за финансиране на проекти, с европейски и национални средства, в т.ч. и проекти свързани с подобряване качеството на живот на хората с увреждания.

Областна администрация Сливен ще продължи регулярно да публикува и актуализира публична информация в Портала за отворени данни.

Непрекъснато ще бъде обновявана публикуваната информация на интернет сайта на администрацията така, че тя да бъде актуална, точна, ясна и изчерпателна.

Ще се работи в насока подобряване на формите за обслужване, улесняване достъпа до информация, както и в насока увеличаване и усъвършенстване на методите за обратна връзка.

Администрацията ще продължи да изследва и анализира удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.

/П/

МАРИНЧО ХРИСТОВ

Областен управител