



СТОЛИЧНА ОБЩИНА

22.7.2024 г.

X СОА24-ДИ04-2246-[1]/22....

РЕГ. №

Подписано от: Gergana Dimitrova Toneva

УТВЪРЖДАВАМ:

23.7.2024 г.

X Адриана Попова

ВР.И.Д. СЕКРЕТАР НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА

Signed by: Adriana Ivanova Popova

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2023 г. на Столична община

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Цел: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Столична община. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Столична община и е на доброволен принцип за участие. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от клиента, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни.

Обхват: място на провеждане – Център за административно обслужване (ЦАО/) в административната сграда на Столична община и Електронния портал на Столична община.

Вътрешни средства за обратна връзка:

1. Кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, нахождащи се в ЦАО;
2. Кутия за Анкетни карти за обратна връзка, която се намира в ЦАО;

Електронен документ, подписан с КЕП. Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на Административното обслужване през 2023 г. на Столична община. След утвърждаване се насочва към Направление „ДИИР“ за публикуване на Официалния портал на СО.

3. Електронна анкетна карта на Електронния портал на СО;

4. Приемно време на Кмета на СО, заместник-кметовете и секретаря на СО в присъствена форма и дигитална среда: приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва, съгласно определен със заповед на Кмета на СО график, който се оповестява публично. Главен архитект на СО – <https://appointments.acstre.com/app/pub/so-nag/Schedule?groupId=0b818d74-e263-48b4-960e-efdd97f1dcf7> (е-приемно време).

Външни средства за обратна връзка:

1. Страницата на Контактния център на Столична община – <https://call.sofia.bg/> – за подаване на сигнали за отклонения в градската среда на София, писма, предложения, запитвания, жалби и заявления за достъп до обществена информация, както и мобилно приложение CallSofia;

2. Телефони за връзка: (02)9377 303 и 0700 17 310 – Контактния център на СО;

3. Онлайн телефонен указател;

4. Страница на СО в социалните мрежи;

5. Приемна на Столична община: (02) 9377 582 – За записване за среща с кмета на СО, заместник-кметовете и секретаря на СО;

6. Viber общност;

7. Чрез ел. поща: sm@sofia.bg

8. Електронния портал на Столична община – рубрика „Участвайте“;

9. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

Период: 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

Брой предоставени административни услуги: За отчетния период Столична община е предоставила на гражданите и бизнеса над 46 000 броя административни услуги, като все повече потребителите избират да използват електронната форма на подаване на заявления.

Целева група: Потребителите на административни услуги от Столична община.

Анкетни проучвания

Попълнени са общо 157 броя анкетни карти на хартиен носител за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги и режими. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 12 въпроса.

За провеждане на проучването се използва метода „Анкетирание на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

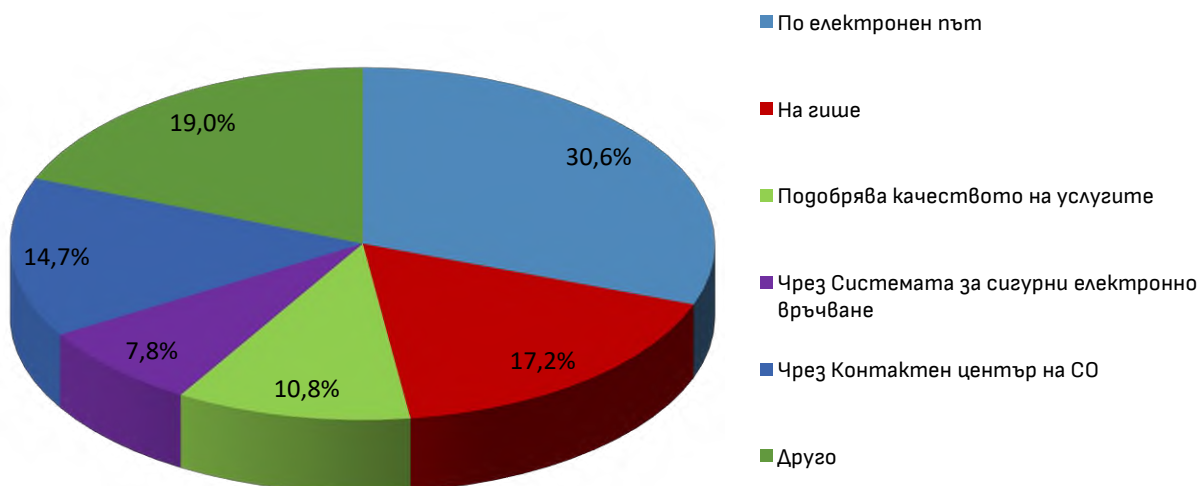
От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:

РЕЗУЛТАТИ

за периода 01.01.2023–31.12.2023 г. от анкетата за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Столична община, ЦАО

1. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на СО предпочитате?		
Отговори	Брой	Процент
По електронен път	71	30,60
На гише	40	17,24
Погобрява качеството на услугите	25	10,78
Чрез Системата за сигурни електронно връчване	18	7,76
Чрез Контактен център на СО	34	14,66
Друго	44	18,97
Total	232	100,00

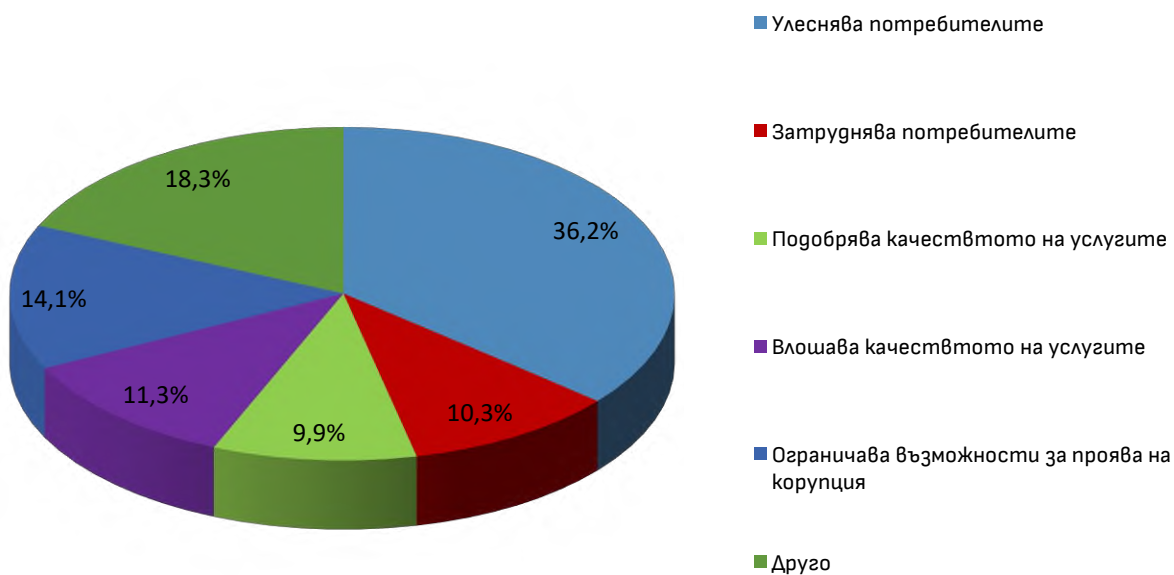
1. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на СО предпочитате?



2. Какво е вашето мнение за административното обслужване на принципа на "едно гише" ?

Отговори	Брой	Процент
Улеснява потребителите	77	36,15
Затруднява потребителите	22	10,33
Подобрява качеството на услугите	21	9,86
Влошава качеството на услугите	24	11,27
Ограничава възможности за проява на корупция	30	14,08
Друго	39	18,31
Total	213	100,00

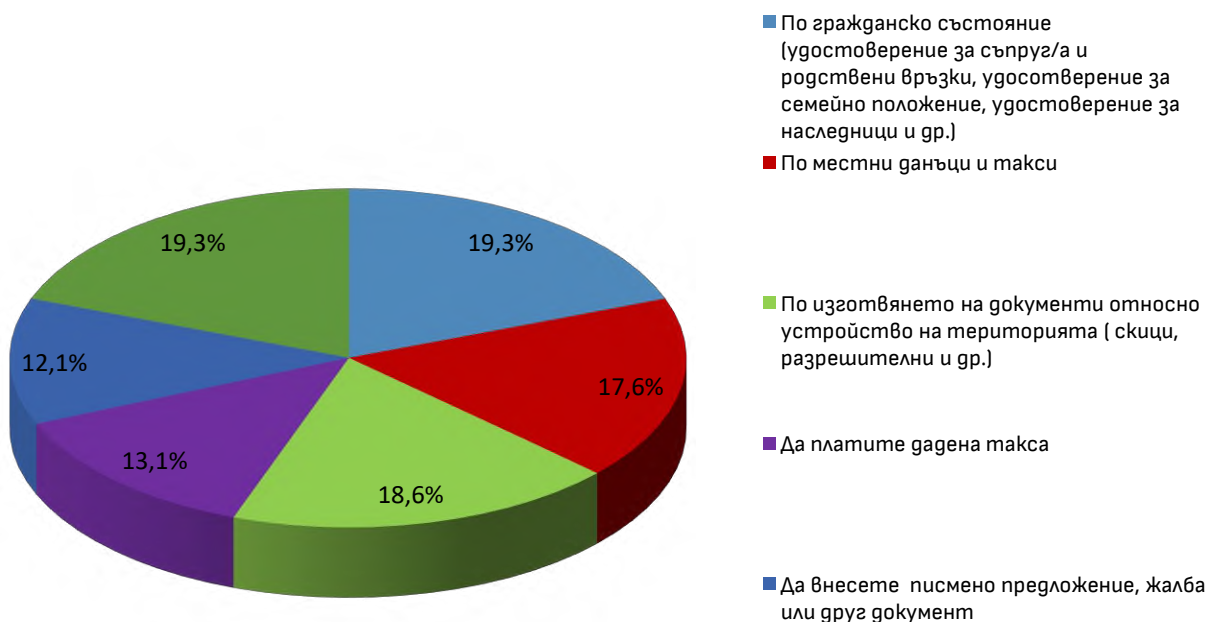
2. Какво е вашето мнение за административното обслужване на принципа на "едно гише" ?



3. Какви услуги предоставяни от СО най-често сте ползвали?

Отговори	Брой	Процент
По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)	56	19,31
По местни данъци и такси	51	17,59
По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)	54	18,62
Да платите гадена такса	38	13,10
Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ	35	12,07
Друго	56	19,31
Total	290	100,00

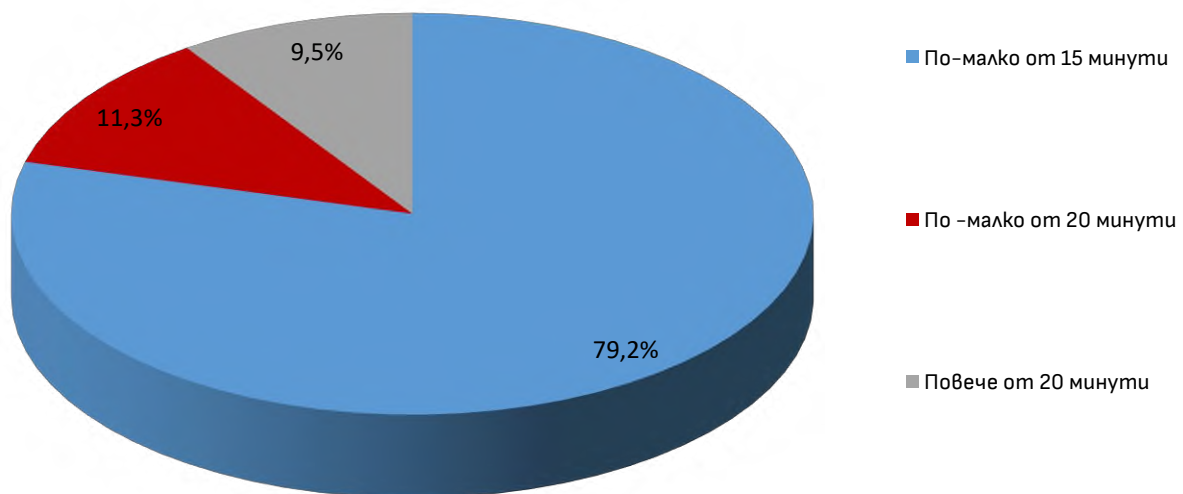
3. Какви услуги предоставяни от СО най-често сте ползвали?



4. Колко чакахте, за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др. В центъра за административното обслужване?

Отговори	Брой	Процент
По-малко от 15 минути	133	79,17
По -малко от 20 минути	19	11,31
Повече от 20 минути	16	9,52
Total	168	100,00

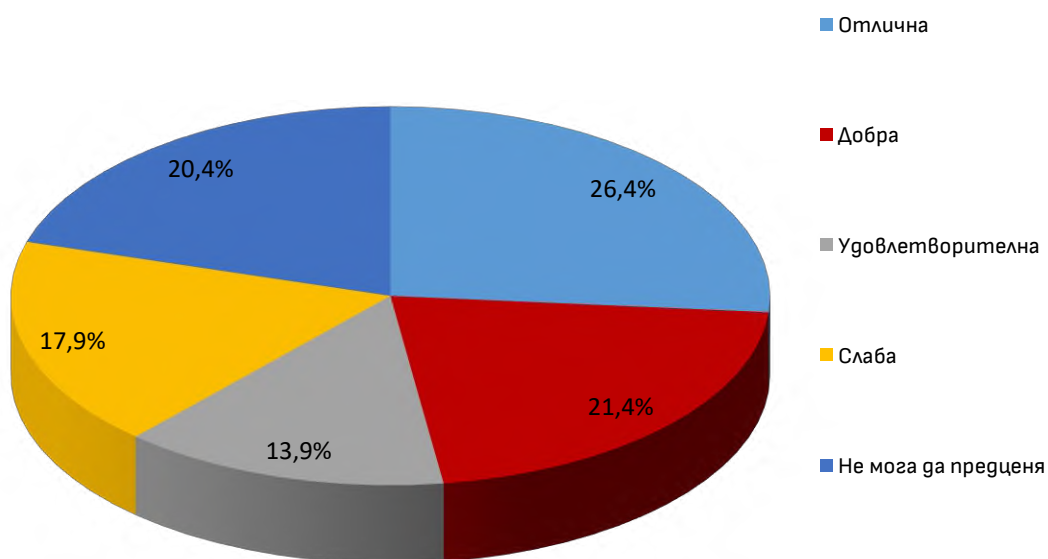
4. Колко чакахте, за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др. В центъра за административно обслужване?



5. Писмената информация (информация, брошури, бланки) е?

Отговори	Брой	Процент
Отлична	53	26,37
Добра	43	21,39
Удовлетворителна	28	13,93
Слаба	36	17,91
Не мога да преценя	41	20,40
Total	201	100,00

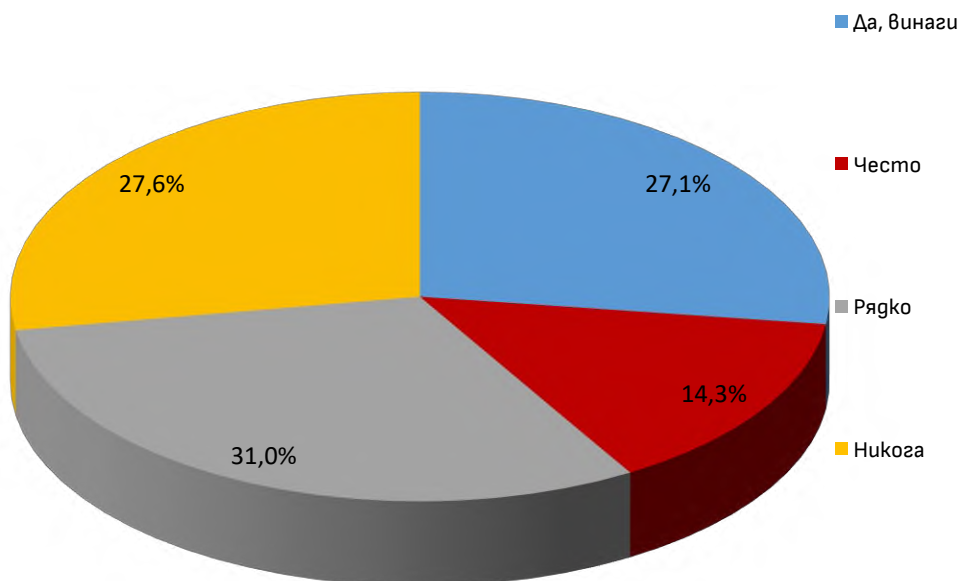
5. Писмената информация (информация, брошури, бланки) е?



6. Налага ли се да посещавате служителите от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?

Отговори	Брой	Процент
Да, винаги	57	27,14
Често	30	14,29
Рядко	65	30,95
Никога	58	27,62
Total	210	100,00

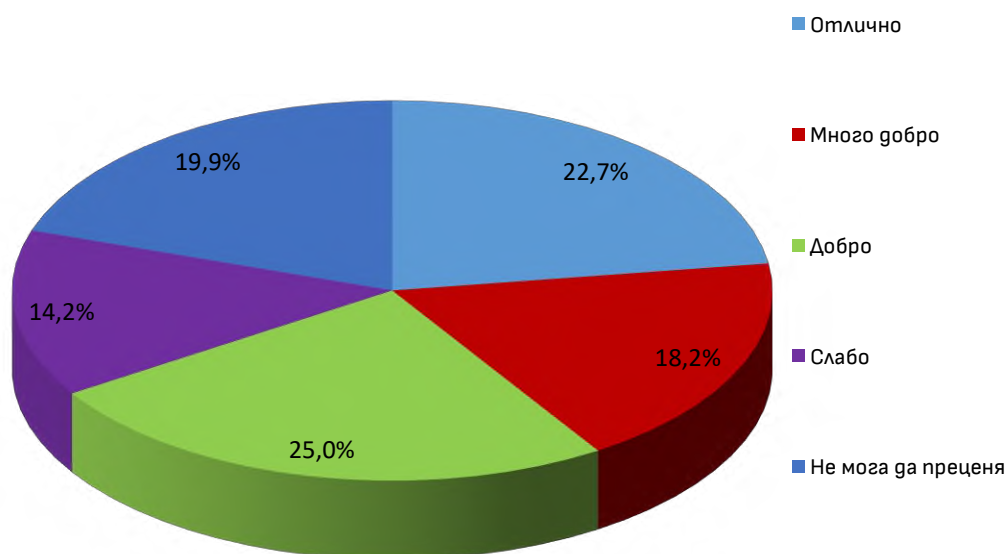
6. Налага ли се да посещавате служителите от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?



7. Моля, оценете работата на служителите от СО да Ви съдействат в процеса на предоставяне на услугите:

Отговори	Брой	Процент
Отлично	40	22,73
Много добро	32	18,18
Добро	44	25,00
Слабо	25	14,20
Не мога да преценя	35	19,89
Total	176	100,00

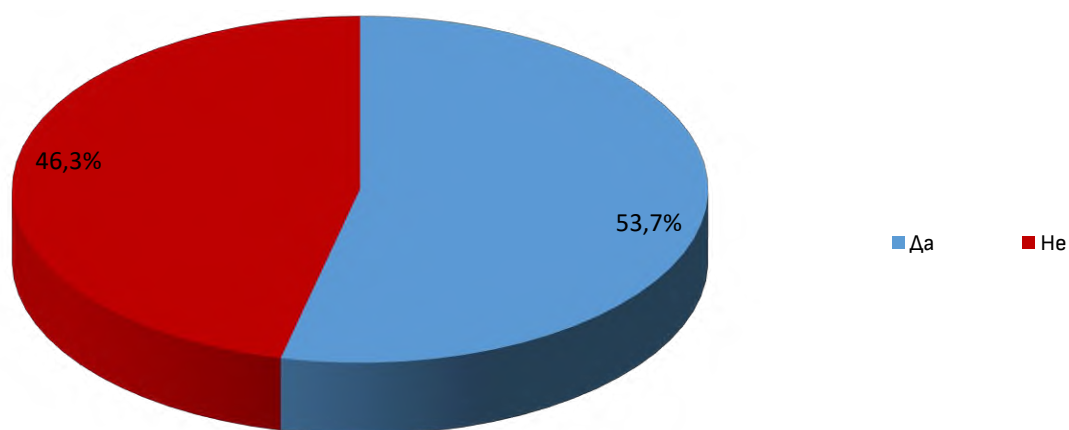
7. Моля, оценете работата на служителите от СО да Ви съдействат в процеса на предоставяне на услугите:



8. Служителите от Центъра за административно обслужване предложиха ли Ви да заплатите с ПОС терминала?

Отговори	Брой	Процент
Да	66	53,66
Не	57	46,34
Total	123	100,00

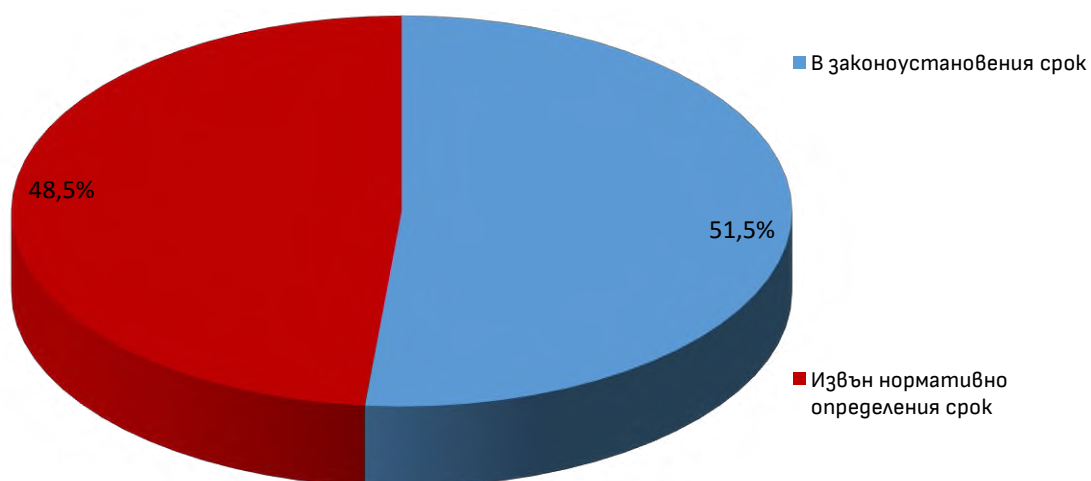
8. Служителите от Центъра за административно обслужване предложиха ли Ви да заплатите с ПОС терминала?



9. В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?

Отговори	Брой	Процент
В законоустановения срок	69	51,49
Извън нормативно определения срок	65	48,51
Total	134	100,00

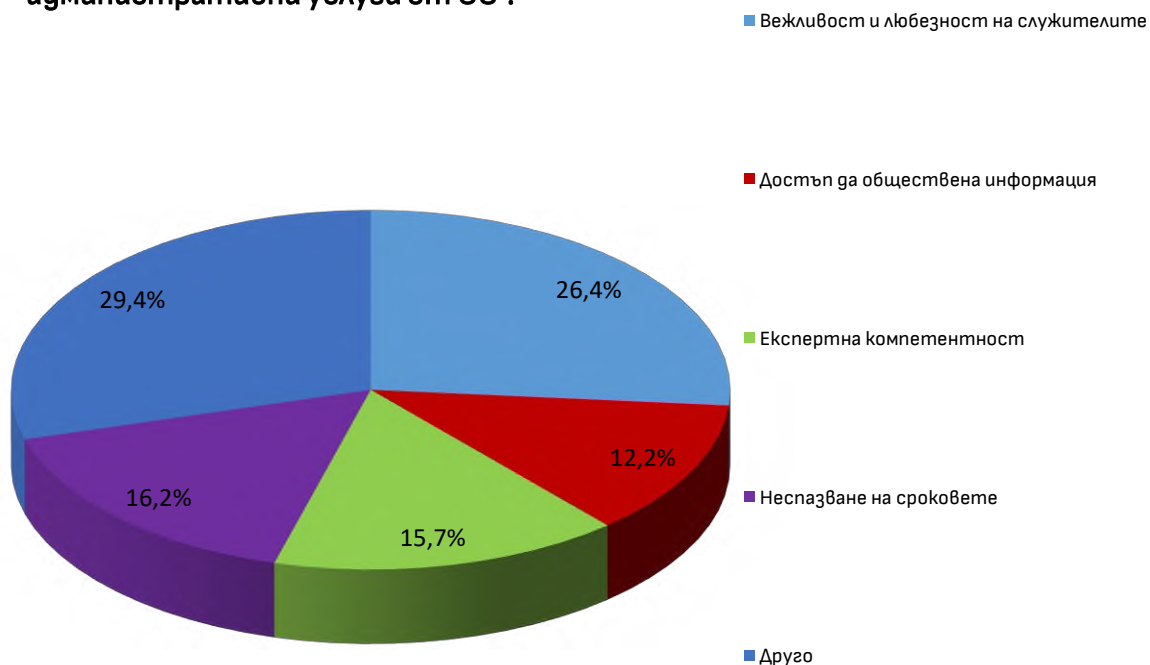
9. В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?



10. От какъв аспект са несъответствия (проблемите) в административното обслужване и необходима ли Ви е допълнителна информация (консултация), свързана с предоставянето на административни услуги от СО ?

Отговори	Брой	Процент
Вежливост и любезност на служителите	52	26,40
Достъп да обществена информация	24	12,18
Експертна компетентност	31	15,74
Неспазване на сроковете	32	16,24
Друго	58	29,44
Total	197	100,00

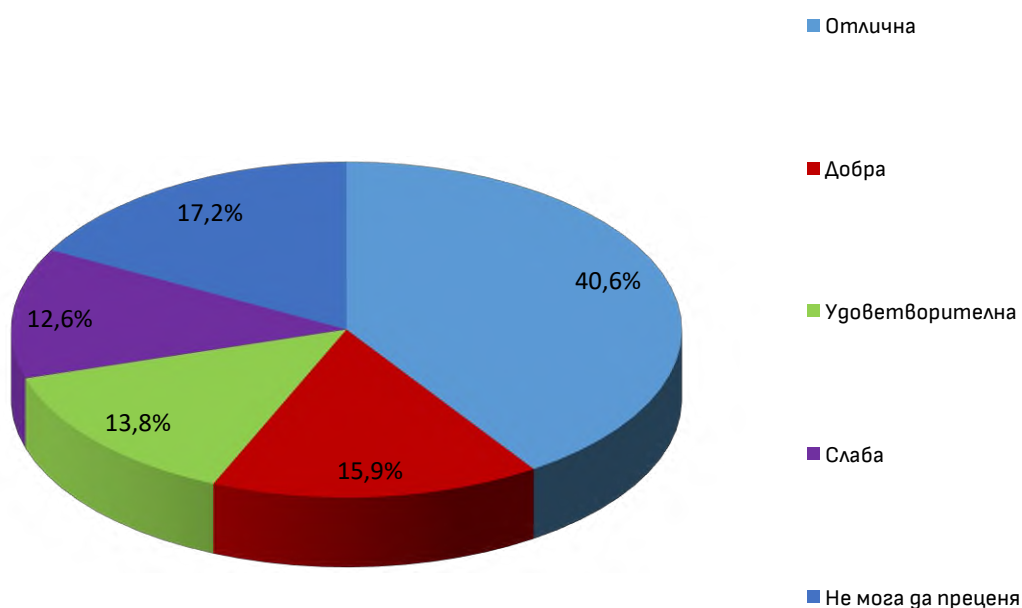
10. От какъв аспект са несъответствия (проблемите) в административното обслужване и необходима ли Ви е допълнителна информация (консултация), свързана с предоставянето на административни услуги от СО ?



11. Каква е оценката Ви за качеството, компетентността и професионализма на служителите от Центъра за административно обслужване?

Отговори	Брой	Процент
Отлична	97	40,59
Добра	38	15,90
Удовлетворителна	33	13,81
Слаба	30	12,55
Не мога да преценя	41	17,15
Total	239	100,00

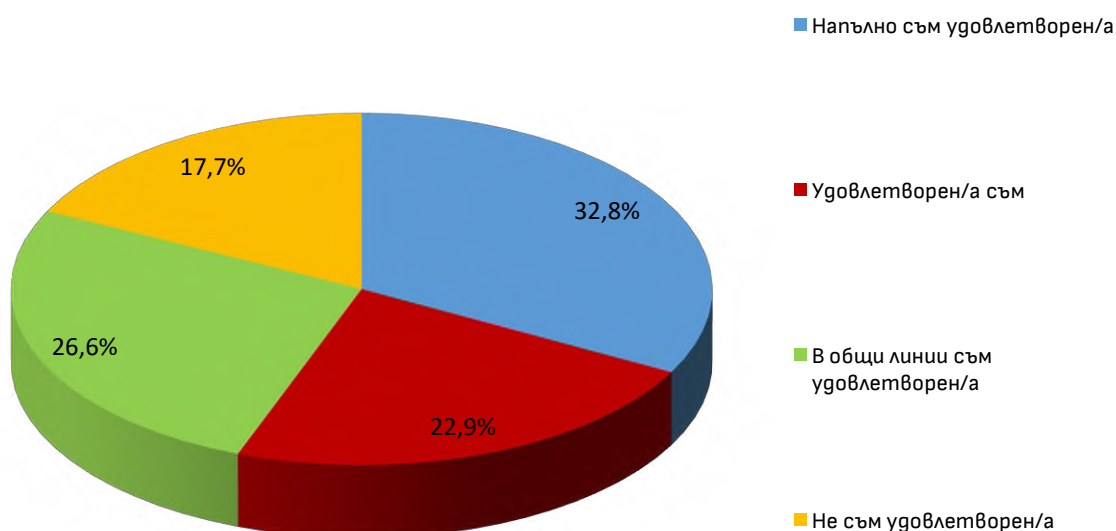
11. Каква е оценката Ви за качеството, компетентността и професионализма на служителите от Центъра за административно обслужване?



12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?

Отговори	Брой	Процент
Напълно съм удовлетворен/а	63	32,81
Удовлетворен/а съм	44	22,92
В общи линии съм удовлетворен/а	51	26,56
Не съм удовлетворен/а	34	17,71
Total	192	100,00

12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?



Електронна анкета

Попълнени са общо 492 броя анкетни карти. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 16 въпроса.

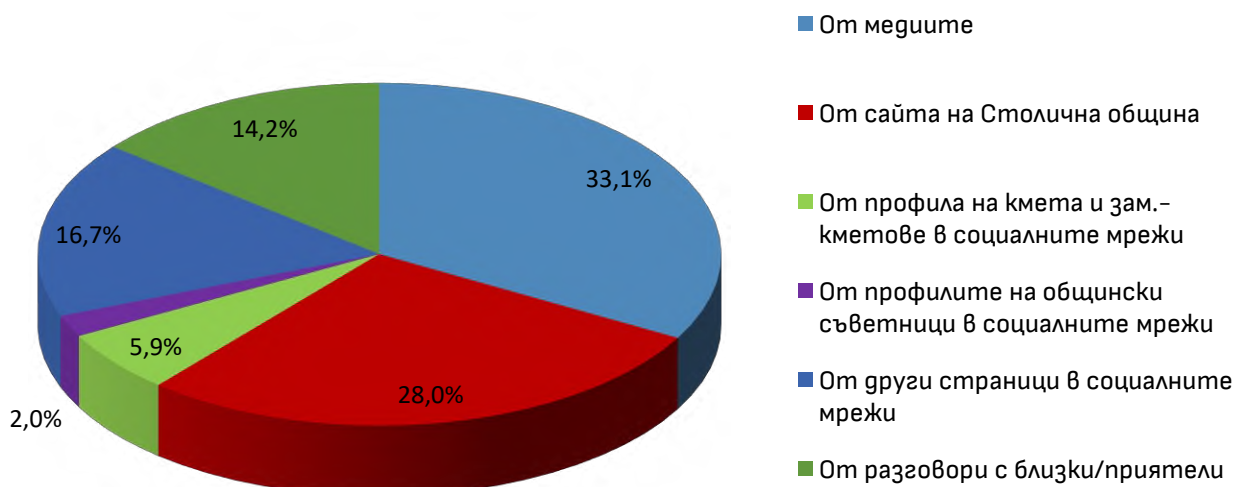
От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:

РЕЗУЛТАТИ

за периода 01.01.2023–31.12.2023 г. от анкетата за проучване на мнението на потребителите на АЕУ,
предоставяни от Столична община

1. От къде основно се информирате за работата на Столична община (кмета и зам.-кметовете), която Ви интересува?		
Отговори	Брой	Процент
От медиите	163	33,1
От сайта на Столична община	138	28,0
От профила на кмета и зам.-кметове в социалните мрежи	29	5,9
От профилите на общински съветници в социалните мрежи	10	2,0
От други страници в социалните мрежи	82	16,7
От разговори с близки/приятели	70	14,2
Total	492	100,0

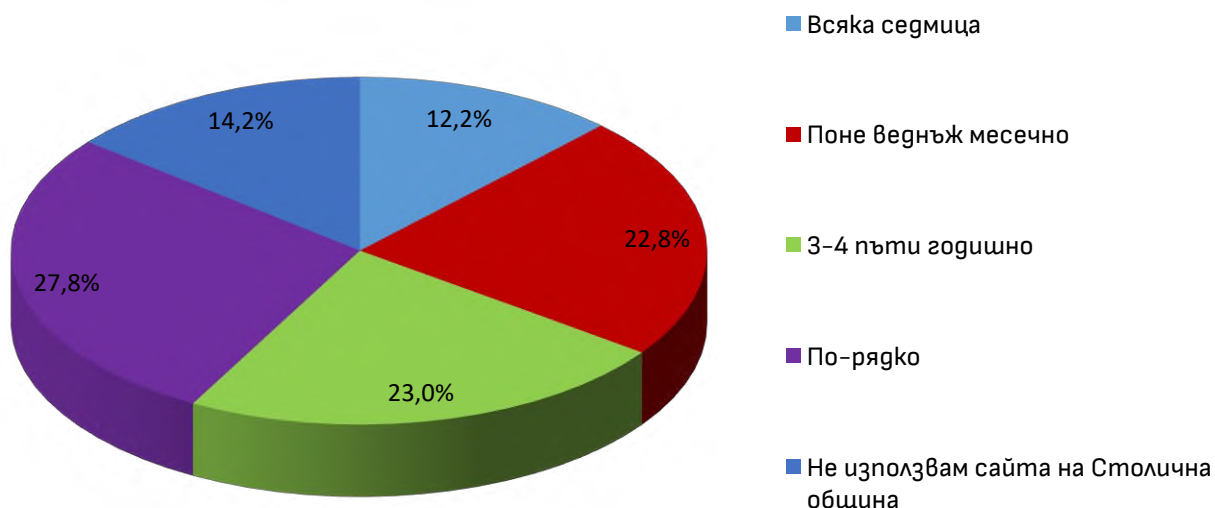
1. От къде основно се информирате за работата на Столична община (кмета и зам.-кметовете), която Ви интересува?



2. Колко често използвате сайта на Столична община, за да търсите информация?

Отговори	Брой	Процент
Всяка седмица	60	12,2
Поне веднъж месечно	112	22,8
3-4 пъти годишно	113	23,0
По-рядко	137	27,8
Не използвам сайта на Столична община	70	14,2
Total	492	100,0

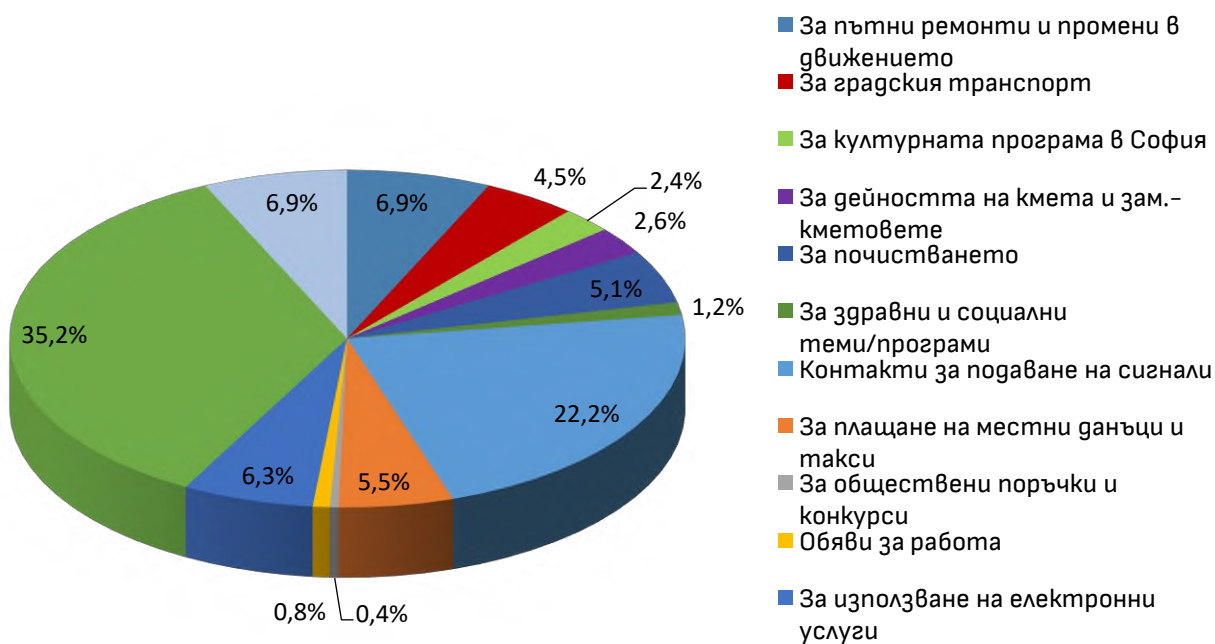
2. Колко често използвате сайта на Столична община, за да търсите информация?



3. Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Столична община

Отговори	Брой	Процент
За пътни ремонти и промени в движението	34	6,9
За градския транспорт	22	4,5
За културната програма в София	12	2,4
За дейността на кмета и зам.-кметовете	13	2,6
За почистването	25	5,1
За здравни и социални теми/програми	6	1,2
Контакти за подаване на сигнали	109	22,2
За плащане на местни данъци и такси	27	5,5
За обществени поръчки и конкурси	2	0,4
Обяви за работа	4	0,8
За използване на електронни услуги	31	6,3
За подаване на сигнали	173	35,2
Друго	34	6,9
Total	492	100,0

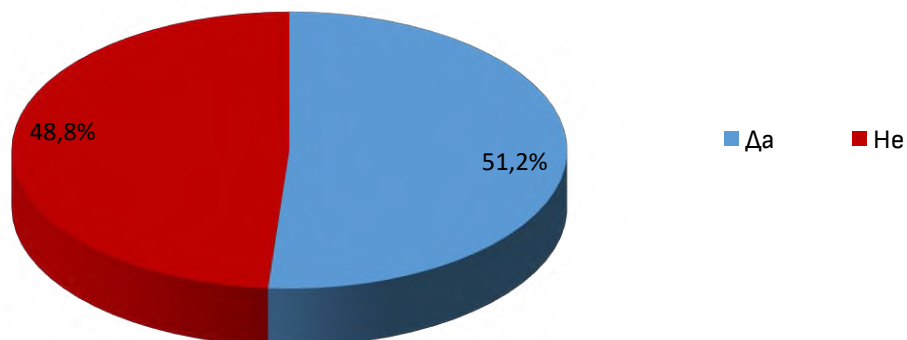
3. Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Столична община



4. Лесно ли открихте информацията, която Ви интересува на сайта на Столична община?

Отговори	Брой	Процент
Да	252	51,2
Не	240	48,8
Total	492	100,0

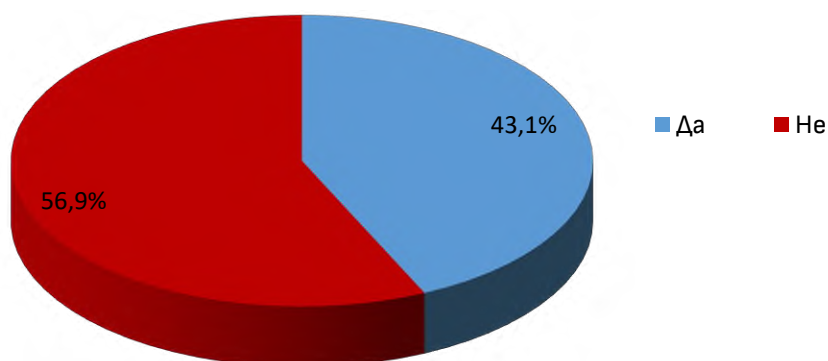
4. Лесно ли открихте информацията, която Ви интересува на сайта на Столична община?



5. Информацията, която Ви е необходима, беше ли достатъчна в обема и вида, в който е представена на сайта на Столична община?

Отговори	Брой	Процент
Да	212	43,1
Не	280	56,9
Total	492	100,0

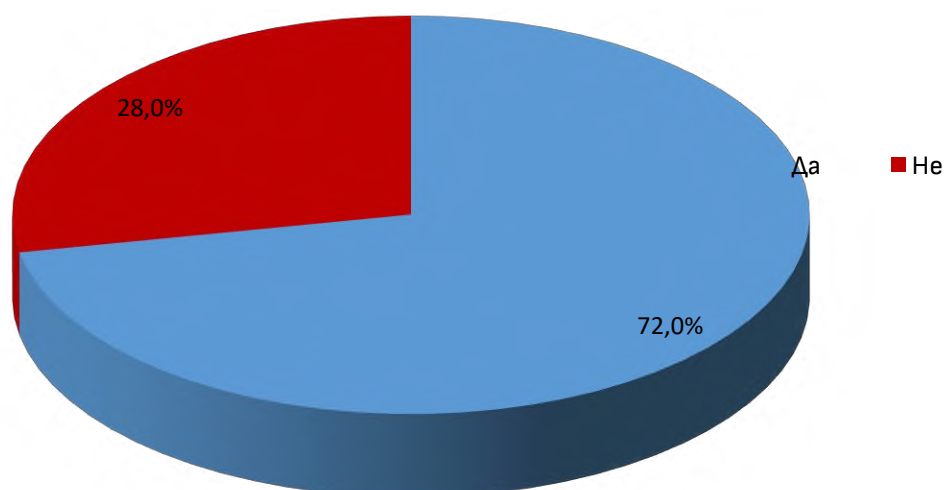
5. Информацията, която Ви е необходима, беше ли достатъчна в обема и вида, в който е представена на сайта на Столична община?



6. Ползвали ли сте някои от административните услуги, които предоставя Столична община за граждани/фирми?

Отговори	Брой	Процент
Да	354	72,0
Не	138	28,0
Total	492	100,0

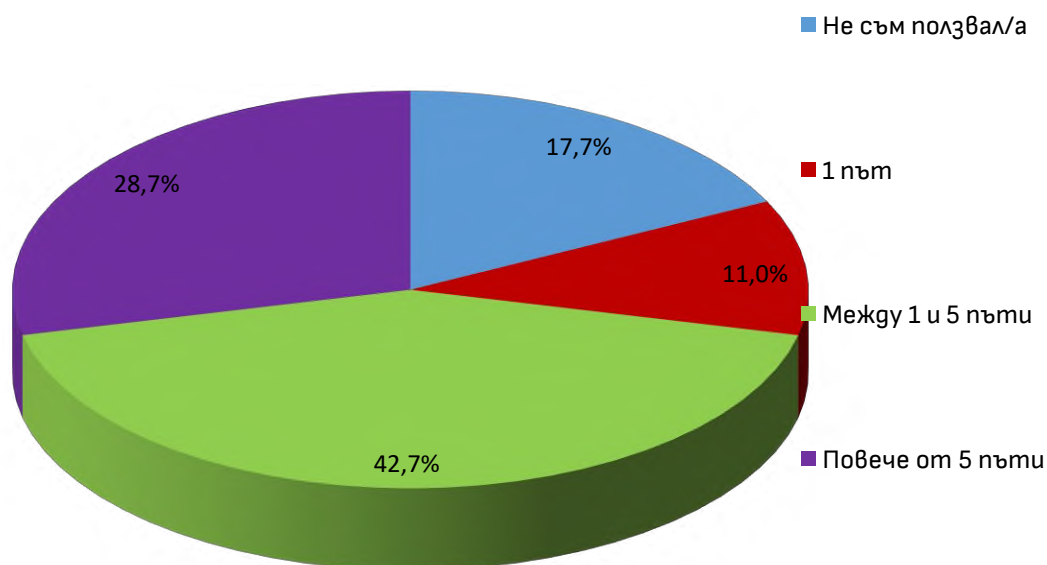
6. Ползвали ли сте някои от административните услуги, които предоставя Столична община за граждани/фирми?



7. Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Столична община?

Отговори	Брой	Процент
Не съм ползвал/а	87	17,7
1 път	54	11,0
Между 1 и 5 пъти	210	42,7
Повече от 5 пъти	141	28,7
Total	492	100,0

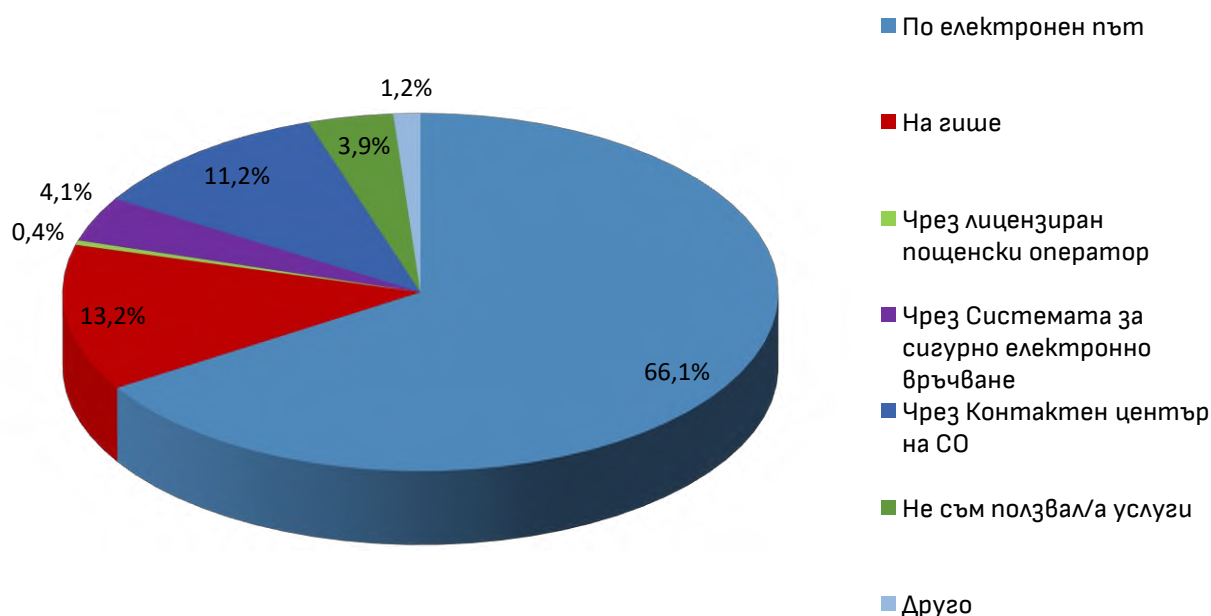
7. Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Столична община?



8. Какви канали за достъп до предоставяните административни услуги на Столична община предпочитате?

Отговори	Брой	Процент
По електронен път	325	66,1
На гише	65	13,2
Чрез лицензиран пощенски оператор	2	0,4
Чрез Системата за сигурно електронно връчване	20	4,1
Чрез Контактен център на СО	55	11,2
Не съм ползвал/а услуги	19	3,9
Друго	6	1,2
Total	492	100,0

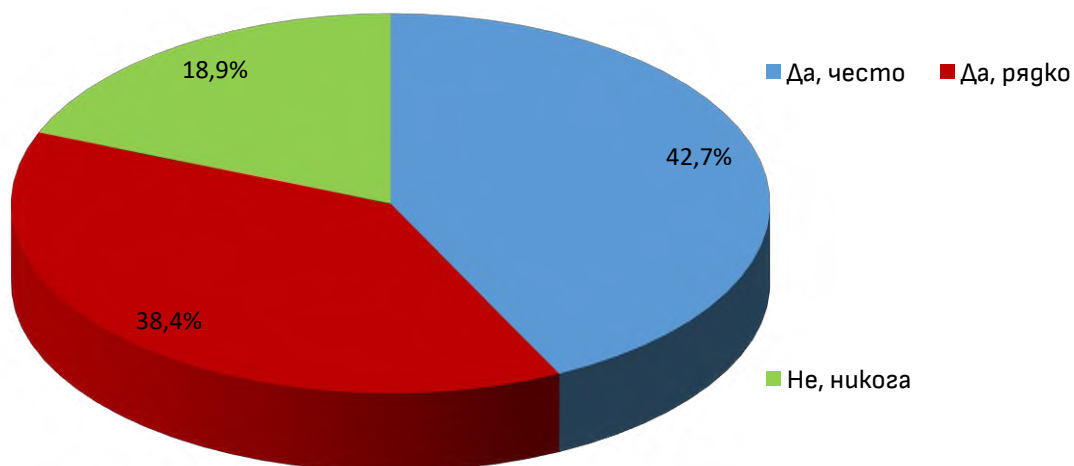
8. Какви канали за достъп до предоставяните административни услуги на Столична община предпочитате?



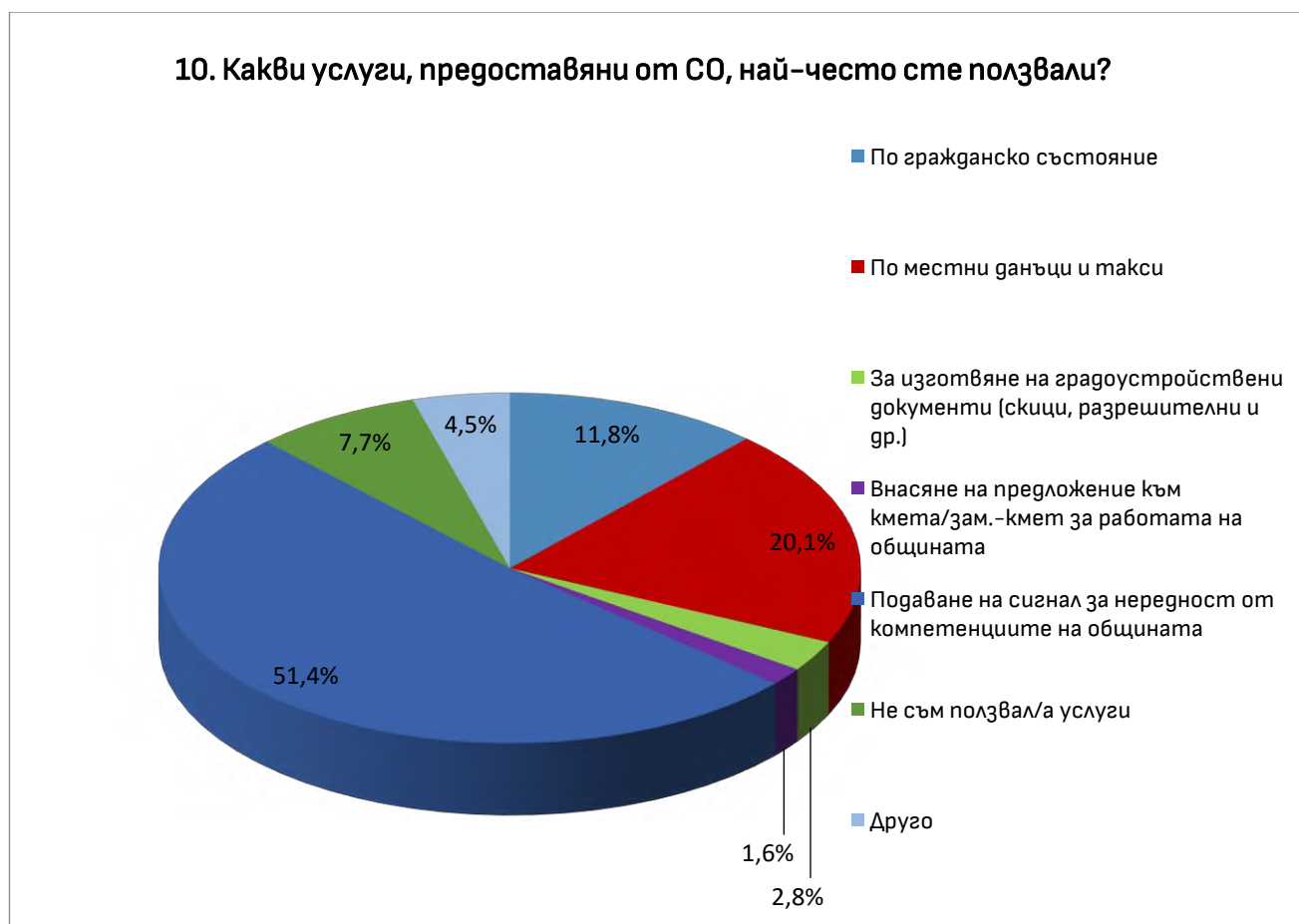
9. Подавали ли сте сигнал за нередност в градската среда чрез Контактния център на Столична община до момента?

Отговори	Брой	Процент
Да, често	210	43
Да, рядко	189	38
Не, никога	93	19
Total	492	100

9. Подавали ли сте сигнал за нередност в градската среда чрез Контактния център на Столична община до момента?

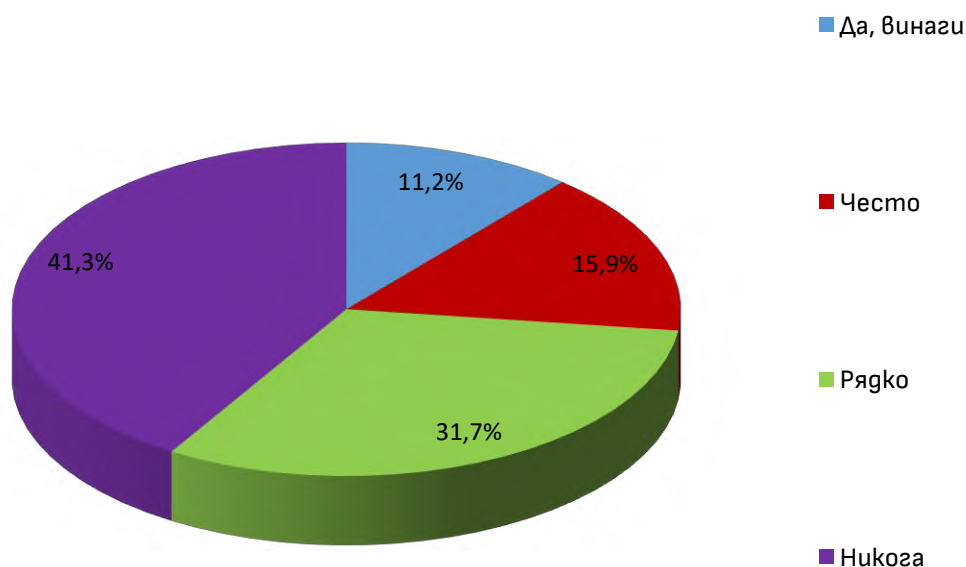


10. Какви услуги, предоставяни от СО, най-често сте ползвали?		
Отговори	Брой	Процент
По гражданско състояние	58	11,8
По местни данъци и такси	99	20,1
За изготвяне на градоустройствени документи (скици, разрешителни и др.)	14	2,8
Внасяне на предложение към кмета/зам.-кмет за работата на общината	8	1,6
Подаване на сигнал за нередност от компетенциите на общината	253	51,4
Не съм ползвал/а услуги	38	7,7
Друго	22	4,5
Total	492	100,0



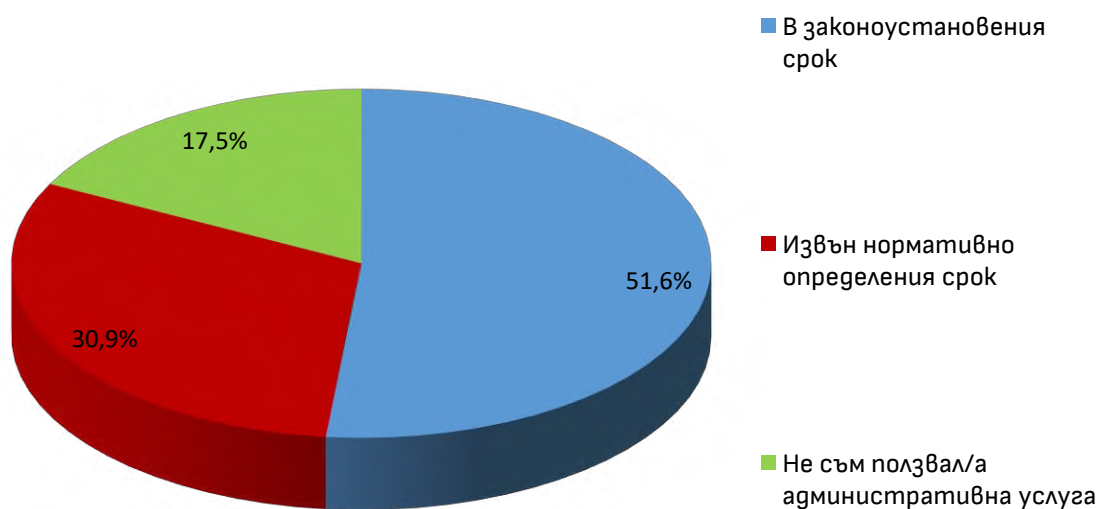
11. До момента налагало ли се е да посетите служители от специализираните отдели, за да бъде извършена услугата, която искате?		
Отговори	Брой	Процент
Да, винаги	55	11,2
Често	78	15,9
Рядко	156	31,7
Никога	203	41,3
Total	492	100,0

11. До момента налагало ли се е да посетите служители от специализираните отдели, за да бъде извършена услугата, която искате?



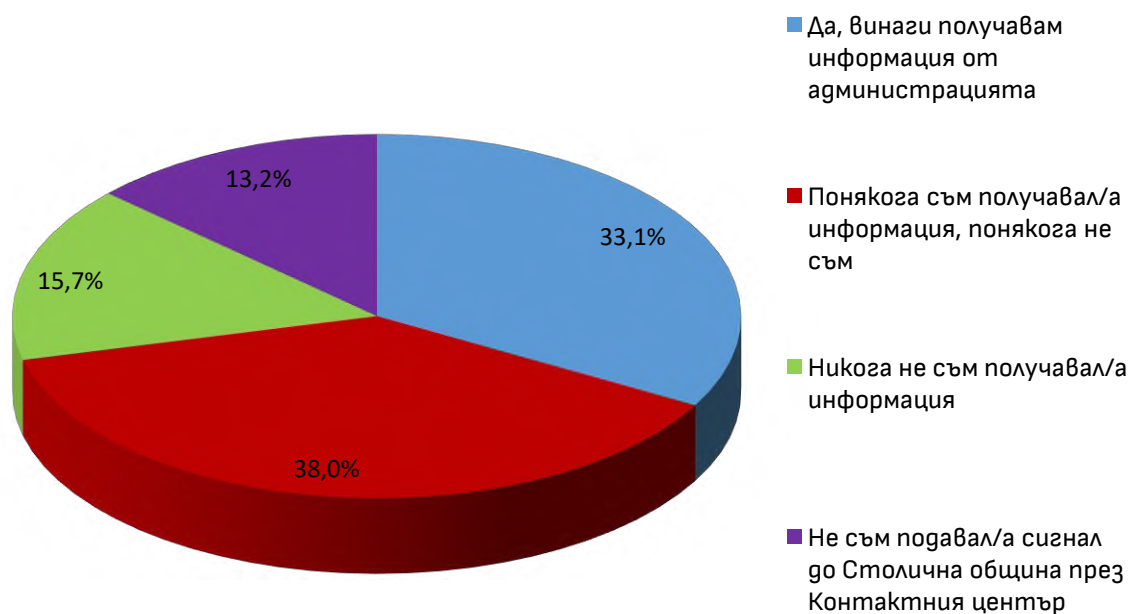
12. Ако сте ползвал/а административна услуга от Столична община, бихте ли споделил/а в какъв срок тя беше изпълнена?		
Отговори	Брой	Процент
В законоустановения срок	254	51,6
Извън нормативно определения срок	152	30,9
Не съм ползвал/а административна услуга	86	17,5
Total	492	100,0

12. Ако сте ползвал/а административна услуга от Столична община, бихте ли споделил/а в какъв срок тя беше изпълнена?



13. Ако сте подавал/а сигнал чрез Контактния център до Столична община, бихте ли споделил/а дали сте получили/а отговор за предприетите действия от страна на администрацията?		
Отговори	Брой	Процент
Да, винаги получавам информация от администрацията	163	33,1
Понякога съм получавал/а информация, понякога не съм	187	38,0
Никога не съм получавал/а информация	77	15,7
Не съм подавал/а сигнал до Столична община през Контактния център	65	13,2
Total	492	100,0

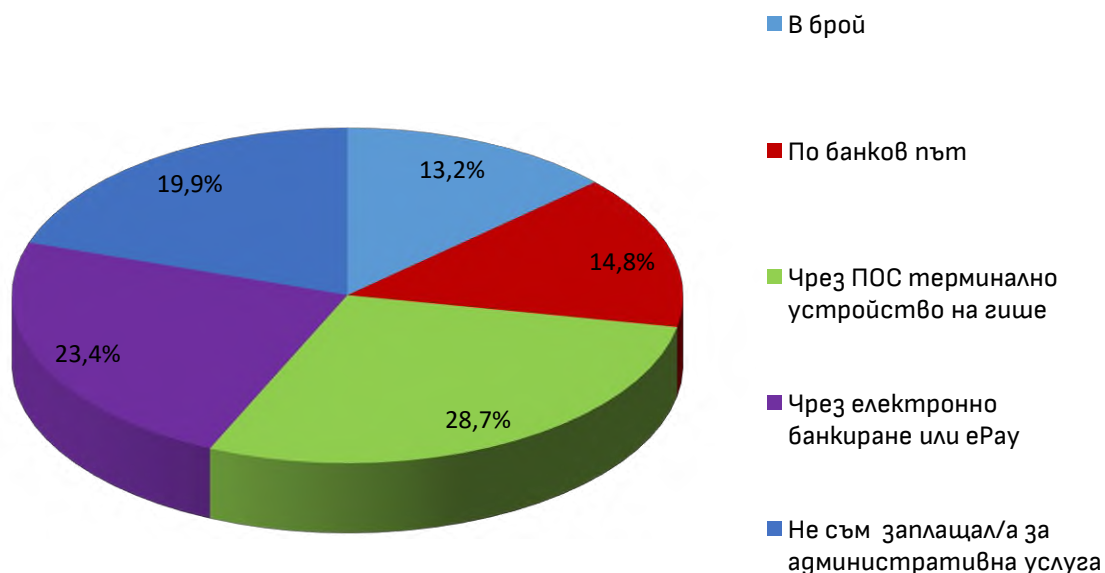
13. Ако сте подавал/а сигнал чрез Контактния център до Столична община, бихте ли споделил/а дали сте получили/а отговор за предприетите действия от страна на администрацията?



14. Ако сте заплащал/а за административна услуга, кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?

Отговори	Брой	Процент
В брой	65	13,2
По банков път	73	14,8
Чрез ПОС терминално устройство на гише	141	28,7
Чрез електронно банкиране или ePay	115	23,4
Не съм заплащал/а за административна услуга	98	19,9
Total	492	100,0

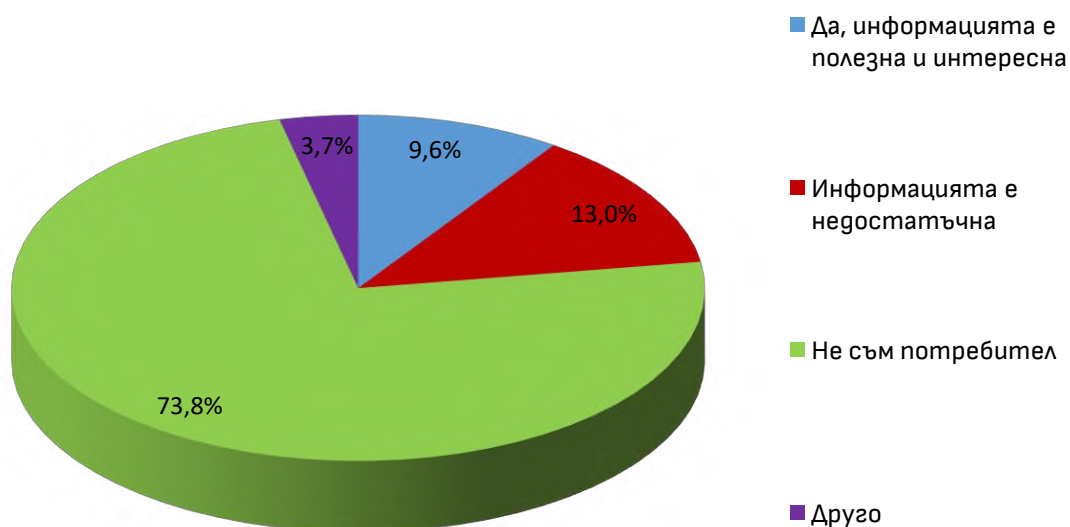
14. Ако сте заплащал/а за административна услуга, кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?



15. Ако сте потребител на VIBER канала на Столична община, удовлетворен/а ли сте от информацията, която се публикува?

Отговори	Брой	Процент
Да, информацията е полезна и интересна	47	9,6
Информацията е недостатъчна	64	13,0
Не съм потребител	363	73,8
Друго	18	3,7
Total	492	100,0

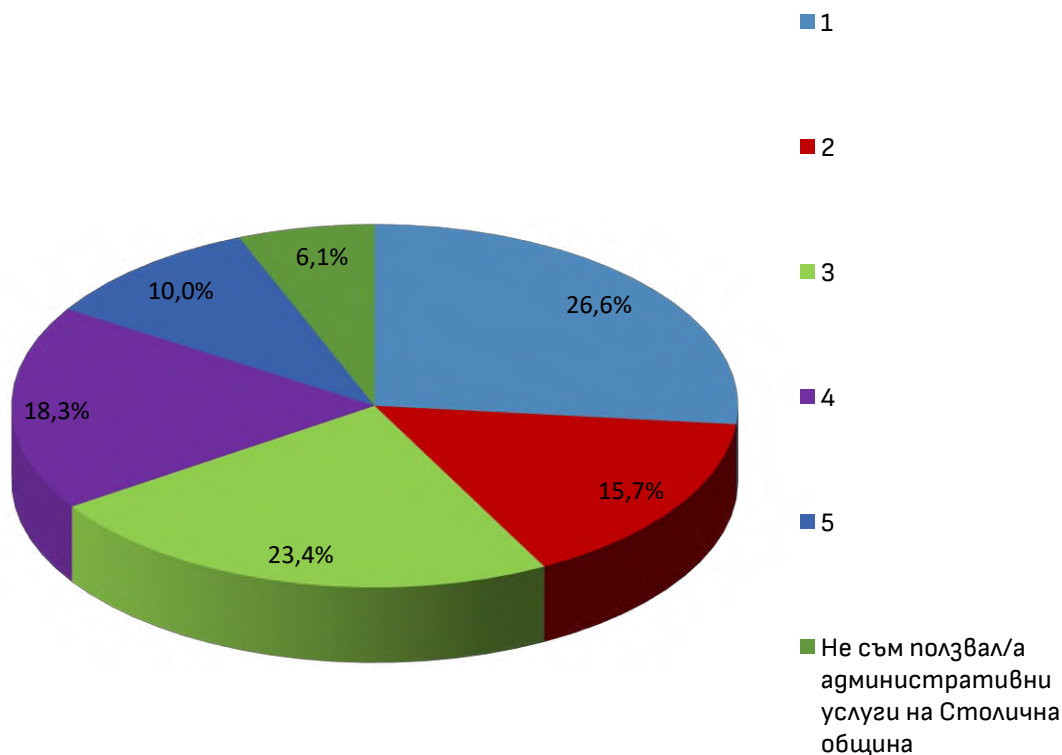
15. Ако сте потребител на VIBER канала на Столична община, удовлетворен/а ли сте от информацията, която се публикува?



16. Бихте ли оценил/а административните услуги на Столична община по скалата от 1 до 5, като 1 е ниско качество, 2 – незадоволително, 3 – средно качество, 4 – добро качество, 5 – много добро качество на услугата?

Отговори	Брой	Процент
1	131	26,6
2	77	15,7
3	115	23,4
4	90	18,3
5	49	10,0
Не съм ползвал/а административни услуги на Столична община	30	6,1
Total	445	100,0

16. Бихте ли оценил/а административните услуги на Столична община по скалата от 1 до 5, като 1 е ниско качество, 5 – много добро качество на услугата?



Обобщение на резултатите от анкетно проучване

С оглед представените резултати от проведените онлайн анкети и анкети на хартиен носител, може да се обобщи следното:

През 2023 г., в ЦАО на Столична община са попълнени общо 157 броя хартиени анкети. Анкетната карта съдържа 12 въпроса, чрез които се цели да се минимизира времето за попълването ѝ, но в същото време да даде ясна цялостна картина за състоянието на административното обслужване. Всеки от въпросите в анкетната карта изпълнява конкретна задача, която след анализиране на обобщените отговори, дава възможност за изпълнение на по-разширените цели и задачи на проучването, както следва:

- Установява се нивото на удовлетвореност на гражданите от обслужването и отношението към посетителите на ЦАО;
- Оценява се професионалната подготовка на служителите;
- Какви услуги най-често са заявявани от гражданите;
- Какви канали за достъп до предоставяните услуги предпочитат гражданите;
- Колко е средното време за изчакване в ЦАО.

Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Столична община през 2024 г. е минимизирането на кореспонденцията на хартия и оптимизиране процеса за внедряване на нови електронни услуги, както и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса.

Провеждане на консултации със служителите

През 2023 г. сред служителите от ЦАО е използван метод за подобряване на комуникацията, обмяната на полезна информация, с цел подобряване на условията, повишаване на компетентността и др. Методът представлява индивидуален разговор с всеки един служител на ЦАО на определен период от време, като по време на разговора, служителят има възможността да изкаже впечатления от работния процес, да отправи съвети, мнения и предложения за въвеждане на новости, които биха подобрили обслужването.

След някои от тези разговори, са възникнали идеи за провеждане на обучения на служителите за придобиване на умения и знания, необходими им при изпълнение на служебните задължения, което доказва ефективността на използваната методика.

Наблюдения извършени по метода „таен клиент“

Наблюденията, които се извършват по метода „таен клиент“ въз основа на подаден сигнал или жалба от граждани. В случай на такива, се предприемат действия, които проверяват спазването на стандартите в ЦАО, време на изчакване, качество на обслужване, компетентност на служителя и отношение спрямо гражданите или конкретен посочен пропуск в сигнала.

След извършване на проверка по подаден сигнал, резултатът от нея се описва в отговор до подателя на сигнала или жалбата.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2023 г., всички постъпили сигнали, предложения и жалби, в зависимост от тяхната насоченост, са разгледани от администрацията на Столична община и разпределени към компетентния административен орган за последващо процедиране.

При постъпване на предложения, същите се анализират от компетентното направление в Столична община. Благодарствени отзиви и похвали се получават и по телефона.

В Столична община има специално създаден раздел на интернет страницата за вътрешно ползване от служителите, където се публикуват всички постъпили похвали. Това стимулира служителите допълнително. Похвалите също така се добавят към досието на конкретния служител. Общият брой на постъпилите похвали към служители на СО, приложени към техните досиета за 2023 г. е 88 броя.

През 2023 г. през ИС на КЦ на СО са постъпили 85 698 броя сигнали за отклонения в градската среда на София, от които 737 податели са изразили мнението си по приключени сигнали – 396 положителни, 46 неутрални и 295 недоволни.

По Приоритетна област 3. Развитие на взаимоотношенията със заинтересовани страни, мярка „Насърчаване на обратната връзка от заинтересованите страни“ е добавена специална графа/рубрика за подадена обратна връзка през КЦ.

За периода от 01.01 – 31.12.2023 г. са постъпили:

- Статус Недоволен – 29 броя;

Неудовлетвореността се изразява в получения отговор от структура към която е насочена сигнала/жалбата за процедиране по компетентност.

- Статус Доволен – 18;

Удовлетворената обратна връзка е свързана с подаден сигнал/жалба през ИС на КЦ и предприетите действия по отстраняване на проблема/казуса от компетентната структура.

- Статус Неутрален – 1

Анализ от приемно време за граждани и организации

През 2023 г. са постъпили 263 бр. заявления/протоколи за среща в приемен ден. Преди пускане на заявление, гражданите получават консултация и съдействие от страна на служителите на Приемната на СО. В някои случаи, казусите биват разрешени още след осъществената консултация, което от своя страна води до значително намаляване на подадените заявления.

Налице е запазване на тенденцията предпочитаната форма от гражданите за осъществяване на среща с административните ръководители на СОА да бъде в присъствена форма. Най-много заявления за среща с ръководството попадат в компетентността на направление „Финанси и здравеопазване“.

По отношение на качеството на предоставяната услуга, се запазва тенденцията за получаване на писма от граждани, в които те изразяват своята благодарност от полученото професионално отношение от служителите, свидетелстващи за ефективността и качеството на работа при изпълнение на служебните задължения, като в т. ч. благодарност се изразява и устно при посещение в приемните дни на административните ръководители на СО.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

Администрацията на Столична община предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение. Потребителите на административни услуги проявяват средна активност за оценяване на обслужването. Гражданите, в голяма степен, са удовлетворени от качеството на обслужване от общинска администрация.

Столична община ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на интернет страницата на Столична община.

22.7.2024 г.

X ВЯРА ПЕТРОВА

директор на дирекция
"Административно обслужване"
Signed by: Vyara Zhivkova Petrova

Съгласували чрез АИССО:

Димитрина Герасимова — нач.-отдел АПАиГРАО

Изготвили чрез АИССО:

Маргарита Григорова – главен експерт НОА

Костадин Захариев — главен експерт НОА

Мария Димитрова — нач.-отдел ДО

Даниела Соколова — нач.-отдел КЦ на СО