



## СТОЛИЧНА ОБЩИНА

2.4.2025 г.

**X** COA25-BK66-2771/02.04.2...

РЕГ. №

Подписано от: Eleonora Ivanova Spasova

**УТВЪРЖДАВАМ:**

1.4.2025 г.

**X** Яна Георгиева

СЕКРЕТАР НА СТОЛИЧНА ОБЩИНА

Signed by: Yana Nikolova Georgieva

### ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 г. на Столична община**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпоредения 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, находящи се в ЦАО;

*Електронен документ, подписан с КЕП. Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на Административното обслужване през 2024 г. на Столична община*

2. Кутия за Анкетни карти за обратна връзка, която се намира в ЦАО;

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

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

#### **Период: 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.**

Брой предоставени административни услуги: За отчетния период Столична община е предоставила на гражданите и бизнеса над 67 118 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 31 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.

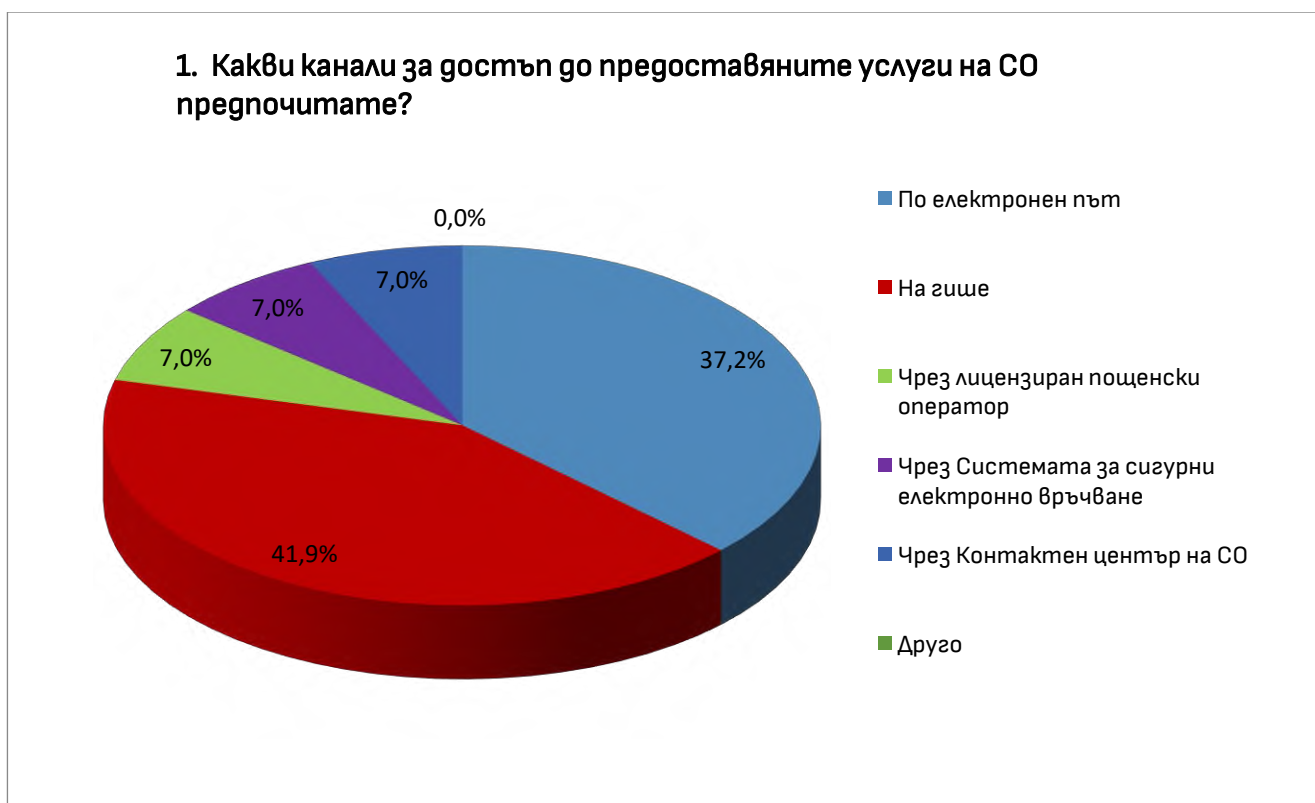
От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:

## РЕЗУЛТАТИ

за периода 01.01.2024–31.12.2024 г. от анкетата за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Столична община, ЦАО

Наблюдава се тенденция на намаляващ брой подадени анкети през 2024 г.

1. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на СО предпочитате?		
Отговори	Брой	Процент
По електронен път	16	37,20
На гише	18	41,90
Подобрява качеството на услугите	3	7,00
Чрез Системата за сигурни електронно връчване	3	7,00
Чрез Контактен център на СО	3	7,00
Друго	0	0,00
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,00</b>

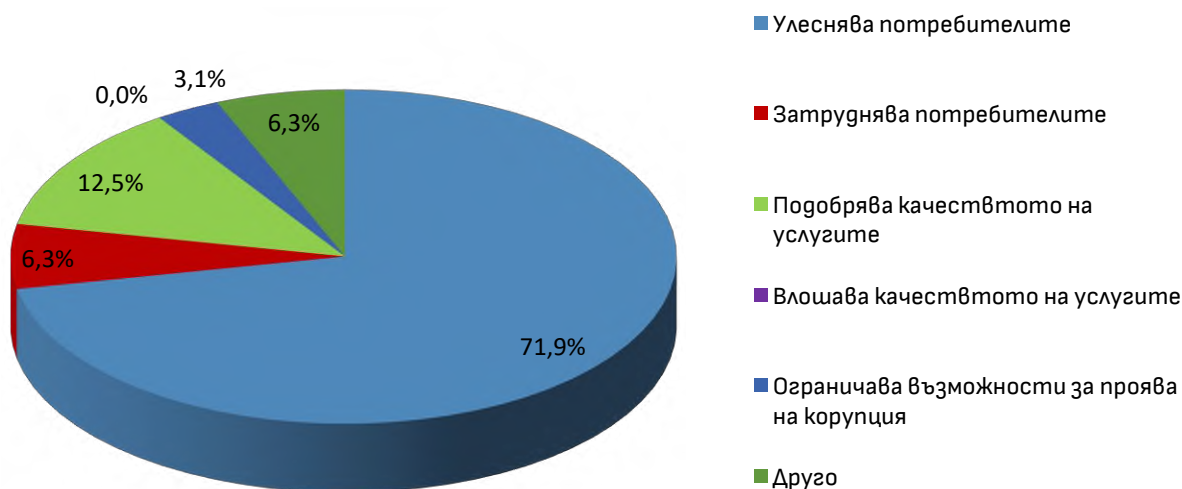


През 2023 г. най-предпочитан канал е по електронен път, а за отчетния период е посещение на място в общинската администрация.

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

Отговори	Брой	Процент
Улеснява потребителите	23	71,90
Затруднява потребителите	2	6,30
Подобрява качеството на услугите	4	12,50
Влошава качеството на услугите	0	0,00
Ограничава възможности за проява на корупция	1	3,10
Друго	2	6,30
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100,00</b>

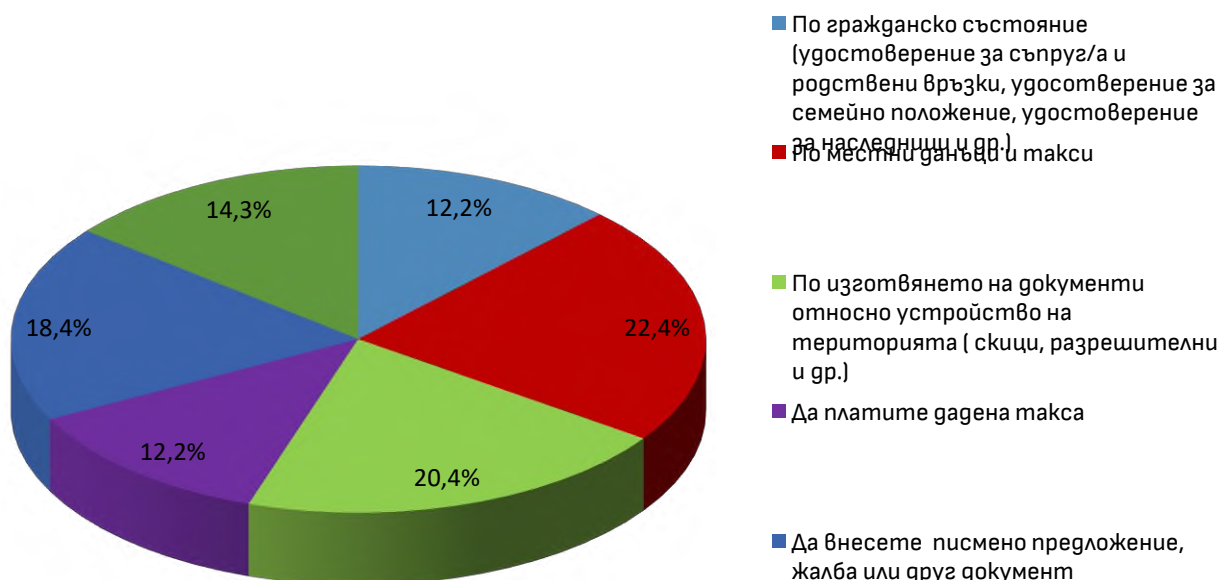
2. Какво е вашето мнение за административното обслужване на принципа на "едно гише" ?



### 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.)	6	12,20
По местни данъци и такси	11	22,40
По изготвянето на документи относно устройство на територията ( скици, разрешителни и др.)	10	20,40
Да платите дадена такса	6	12,20
Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ	9	18,40
Друго	7	14,30
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00</b>

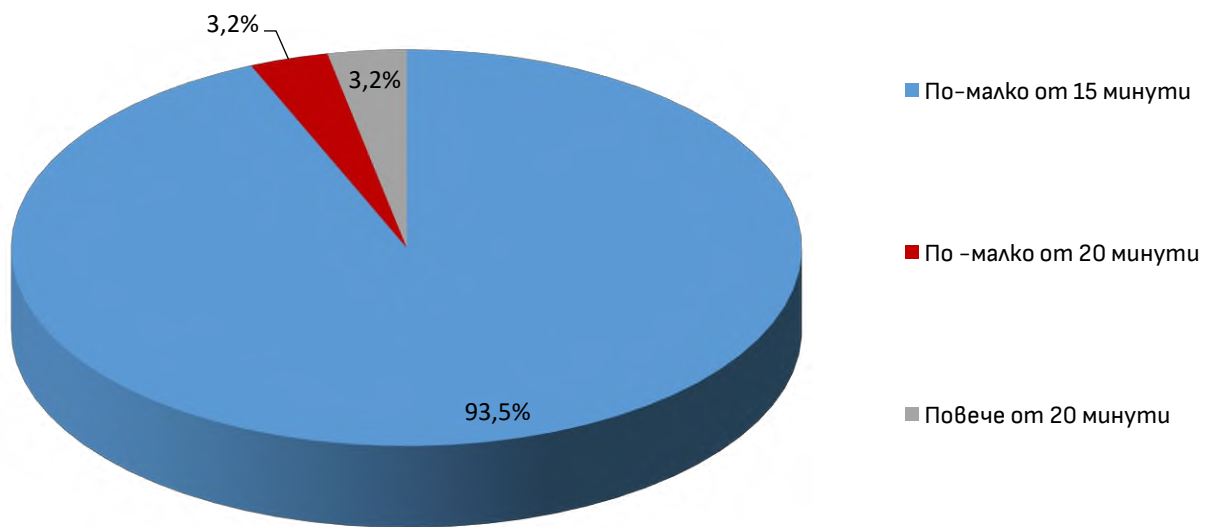
### 3. Какви услуги предоставяни от СО най-често сте ползвали?



**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	29	93,50
По -малко от 20 минути	1	3,20
Повече от 20 минути	1	3,20
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

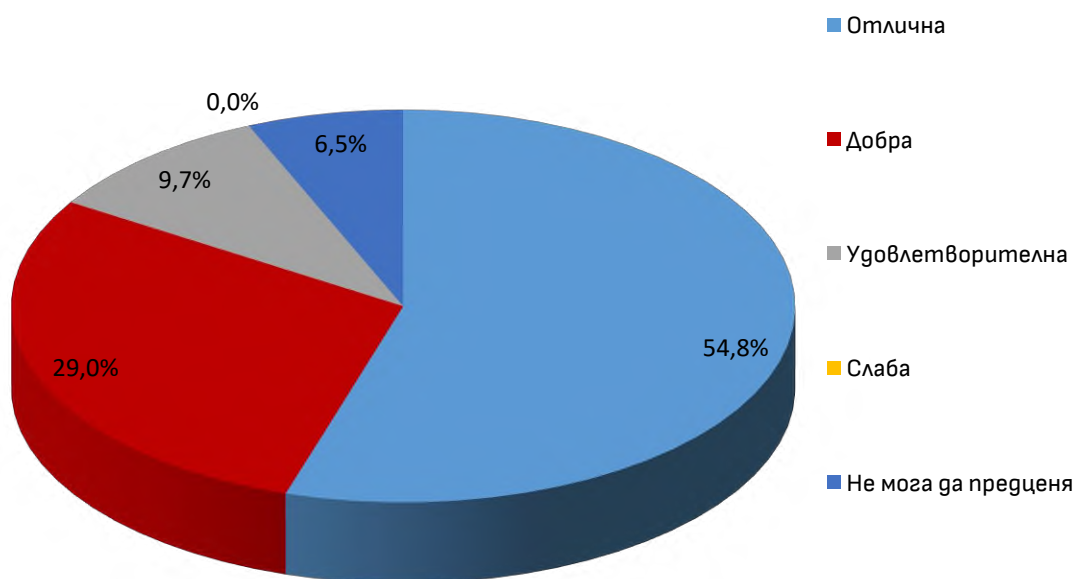
**4. Колко чакахте, за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др. В центъра за административно обслужване?**



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

Отговори	Брой	Процент
Отлична	17	54,80
Добра	9	29,00
Удовлетворителна	3	9,70
Слаба	0	0,00
Не мога да преценя	2	6,50
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>100,00</b>

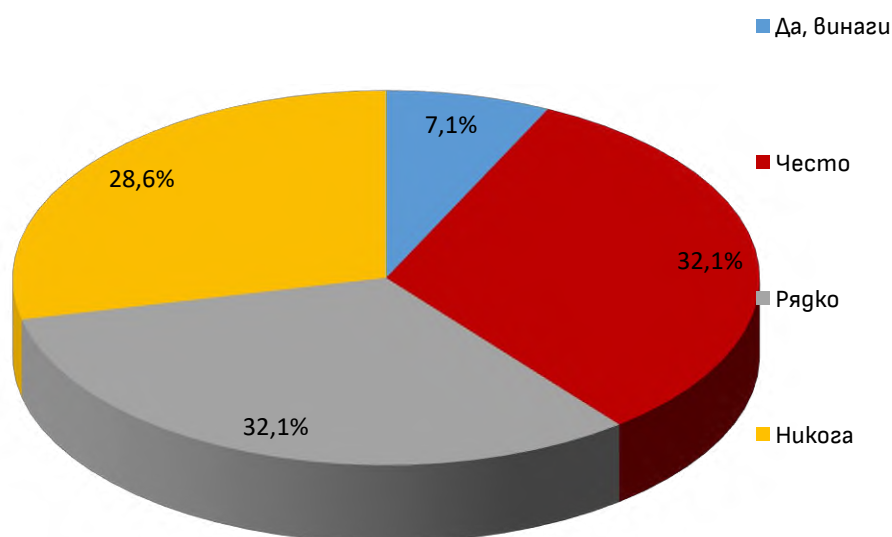
### 5. Писмената информация (информация, брошури, бланки) е?



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

Отговори	Брой	Процент
Да, винаги	2	7,10
Често	9	32,10
Рядко	9	32,10
Никога	8	28,60
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>100,00</b>

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

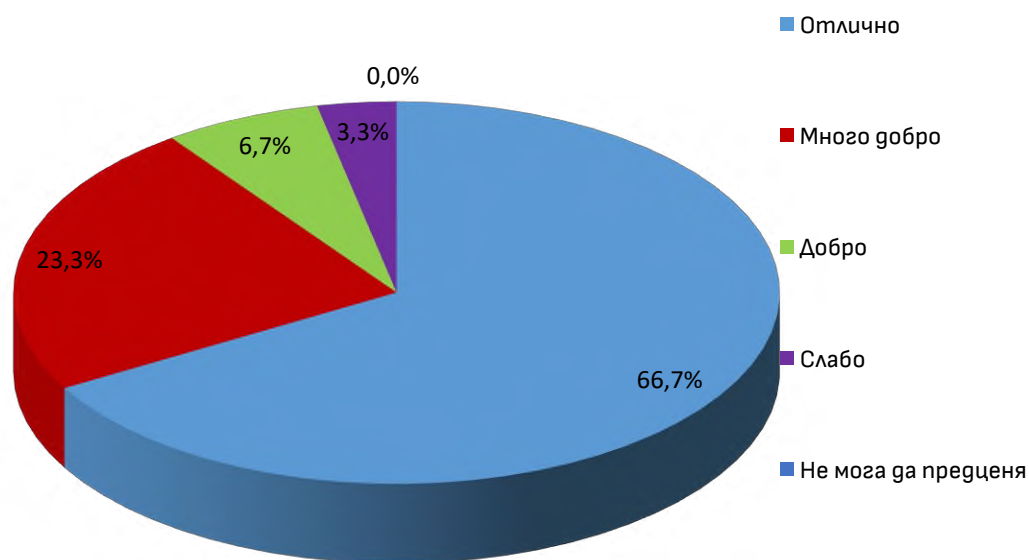




**7. Моля, оценете работата на служителите от СО да Ви съдействат в процеса на предоставяне на услугите:**

Отговори	Брой	Процент
Отлично	20	66,70
Много добро	7	23,30
Добро	2	6,70
Слабо	1	3,30
Не мога да преценя	0	0,00
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>

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



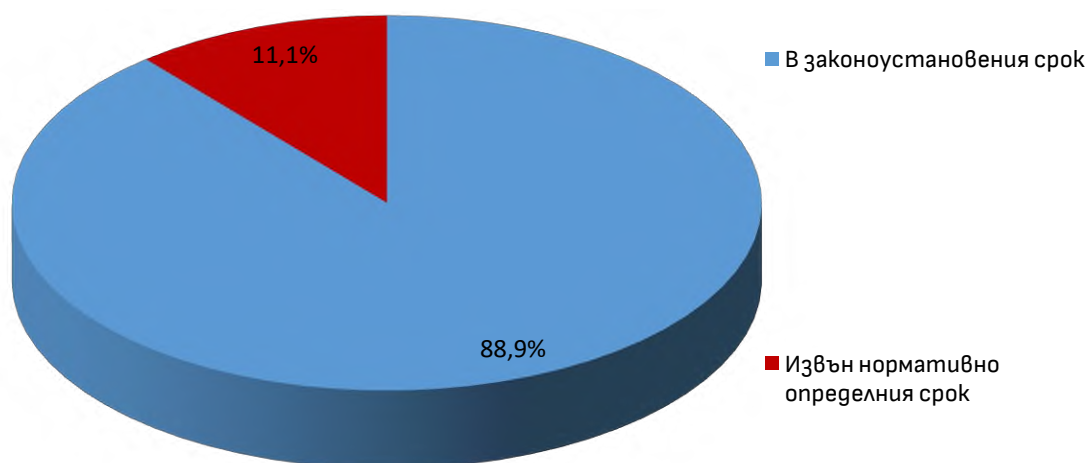
8. Служителите от Центъра за административно обслужване предложиха ли Ви да заплатите с ПОС терминала?		
Отговори	Брой	Процент
Да	18	75,00
Не	6	25,00
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00</b>



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

Отговори	Брой	Процент
В законоустановения срок	24	88,90
Извън нормативно определения срок	3	11,10
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100,00</b>

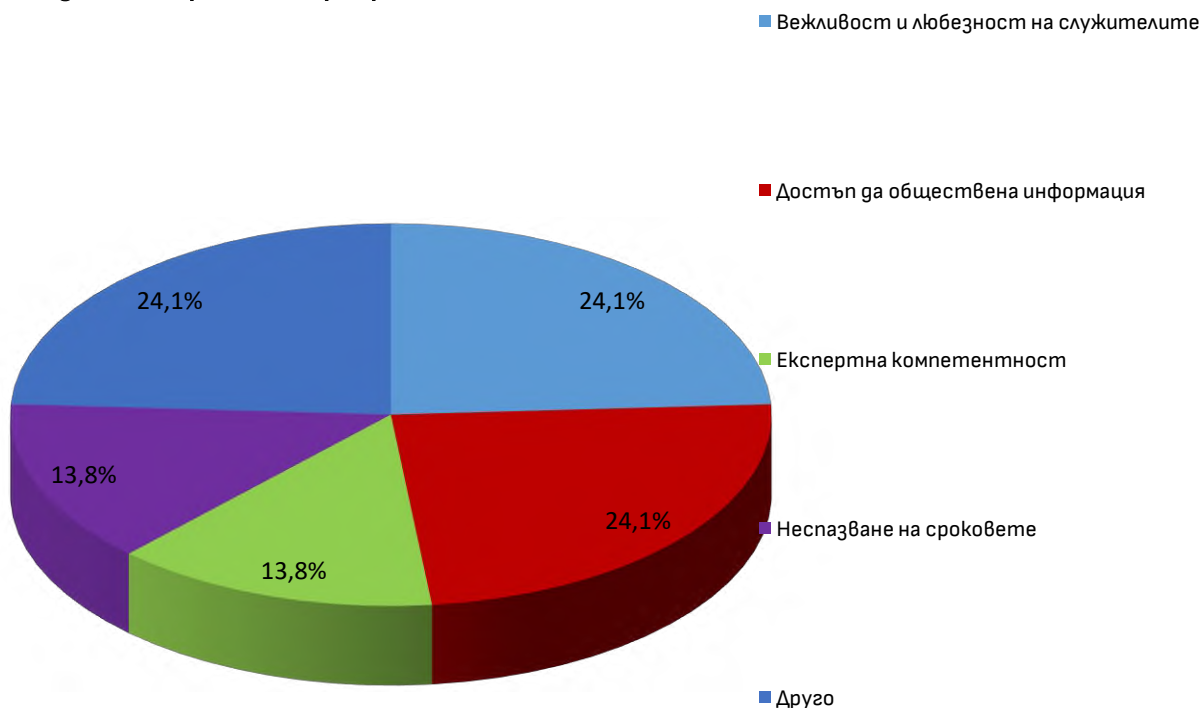
9. В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?



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	7	24,10
Достъп да обществена информация	7	24,10
Експертна компетентност	4	13,80
Неспазване на сроковете	4	13,80
Друго	7	24,10
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

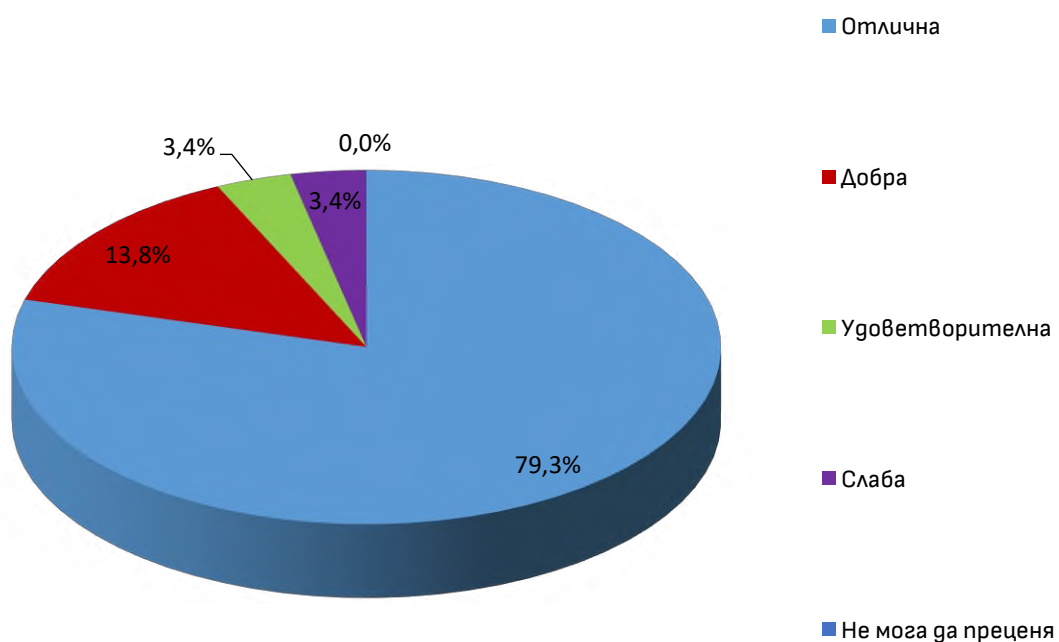
10. От какъв аспект са несъответствия (проблемите) в административното обслужване и необходима ли Ви е допълнителна информация (консултация), свързана с предоставянето на административни услуги от СО ?



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

Отговори	Брой	Процент
Отлична	23	79,30
Добра	4	13,80
Удовлетворителна	1	3,40
Слаба	1	3,40
Не мога да преценя	0	0,00
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

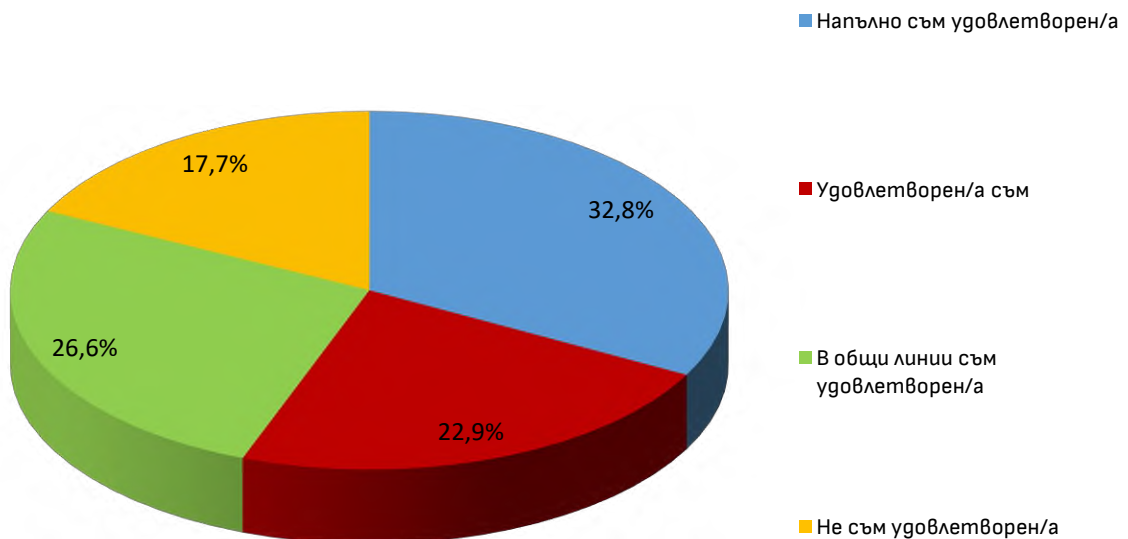
**11. Каква е оценката Ви за качеството, компетентността и професионализма на служителите от Центъра за административно обслужване?**



## 12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?

Отговори	Брой	Процент
Напълно съм удовлетворен/а	23	79,30
Удовлетворен/а съм	4	13,80
В общи линии съм удовлетворен/а	1	3,40
Не съм удовлетворен/а	1	3,40
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>100,00</b>

## 12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?



## Електронна анкета

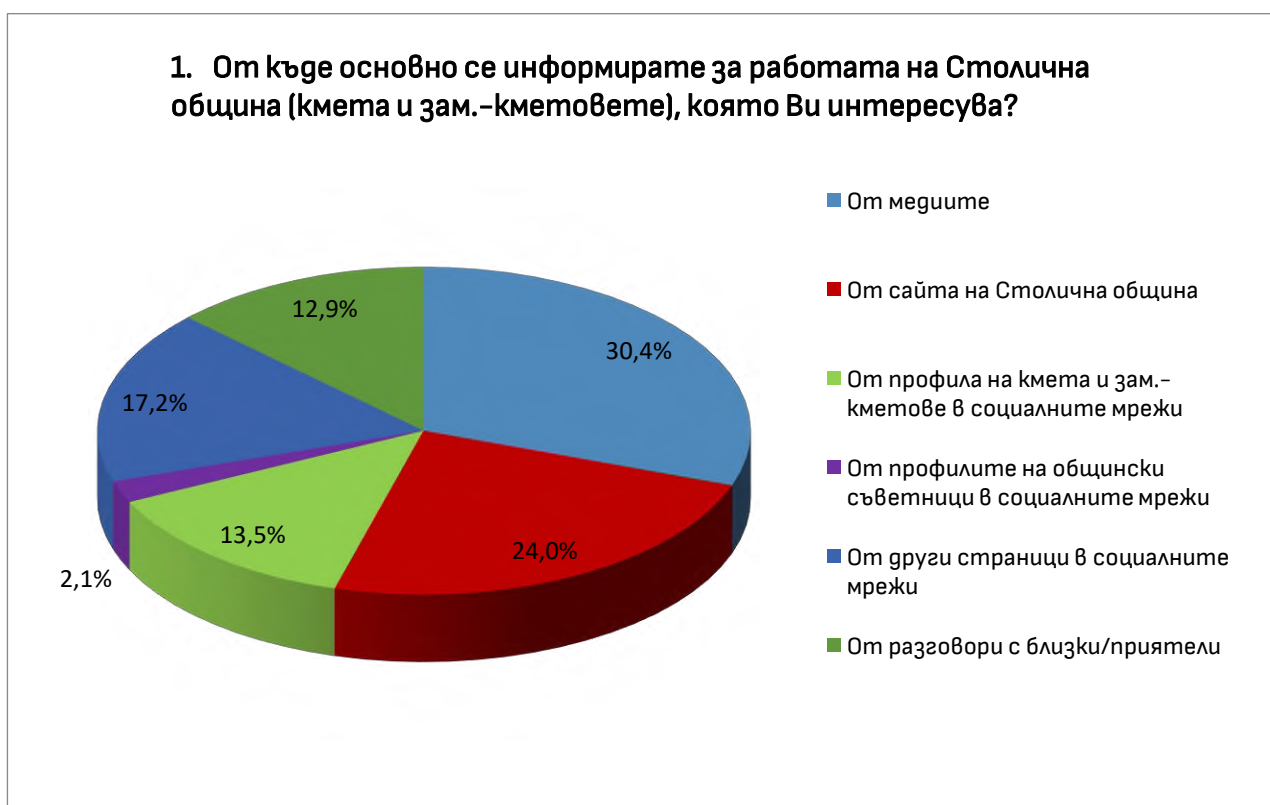
Попълнени са общо 513 броя анкетни карти. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 16 въпроса.

От извършеният анализ, резултатите са представени чрез следните графики:

### РЕЗУЛТАТИ

за периода 01.01.2024–31.12.2024 г. от анкетата за проучване на мнението на потребителите на ЕАУ, предоставяни от Столична община

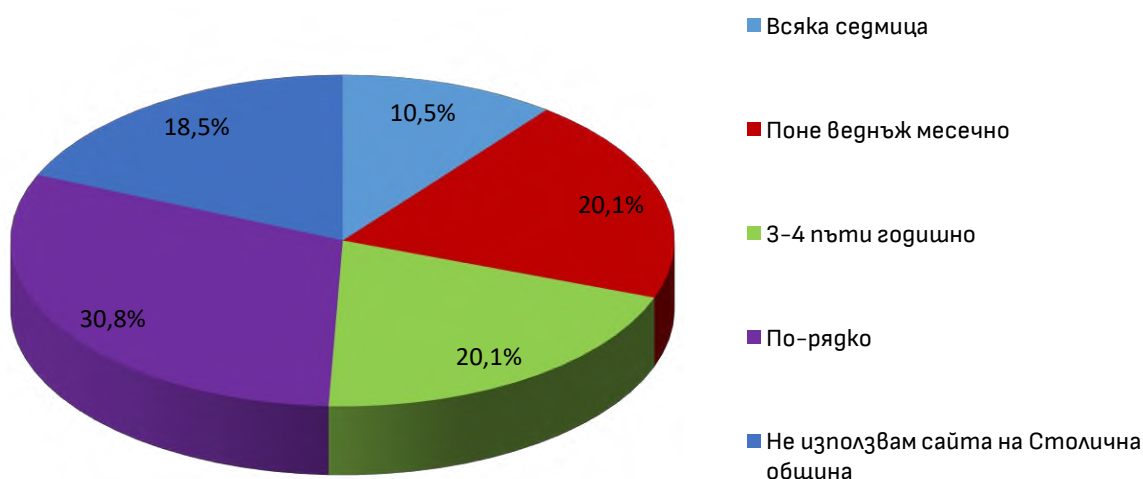
1. От къде основно се информирате за работата на Столична община (кмета и зам.-кметовете), която Ви интересува?		
Отговори	Брой	Процент
От медиите	156	30,4
От сайта на Столична община	123	24,0
От профила на кмета и зам.-кметове в социалните мрежи	69	13,5
От профилите на общински съветници в социалните мрежи	11	2,1
От други страници в социалните мрежи	88	17,2
От разговори с близки/приятели	66	12,9
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>



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

Отговори	Брой	Процент
Всяка седмица	54	10,5
Поне веднъж месечно	103	20,1
3-4 пъти годишно	103	20,1
По-рядко	158	30,8
Не използвам сайта на Столична община	95	18,5
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

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

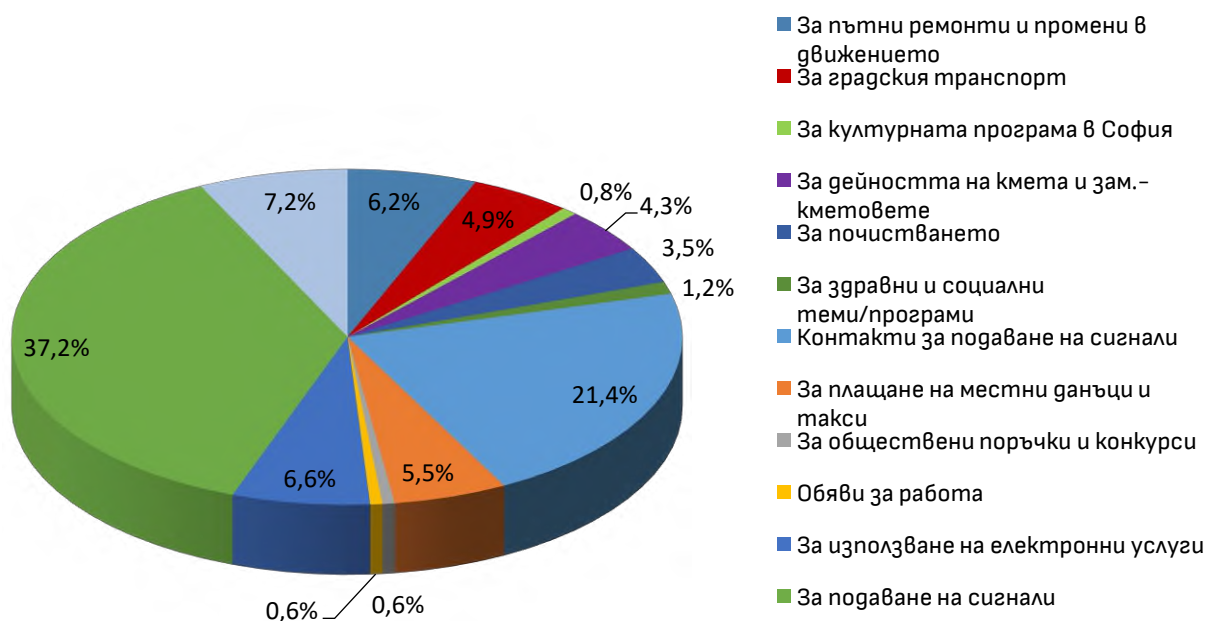




### 3. Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Столична община

Отговори	Брой	Процент
За пътни ремонти и промени в движението	32	6,2
За градския транспорт	25	4,9
За културната програма в София	4	0,8
За дейността на кмета и зам.-кметовете	22	4,3
За почистването	18	3,5
За здравни и социални теми/програми	6	1,2
Контакти за подаване на сигнали	110	21,4
За плащане на местни данъци и такси	28	5,5
За обществени поръчки и конкурси	3	0,6
Обяви за работа	3	0,6
За използване на електронни услуги	34	6,6
За подаване на сигнали	191	37,2
Друго	37	7,2
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

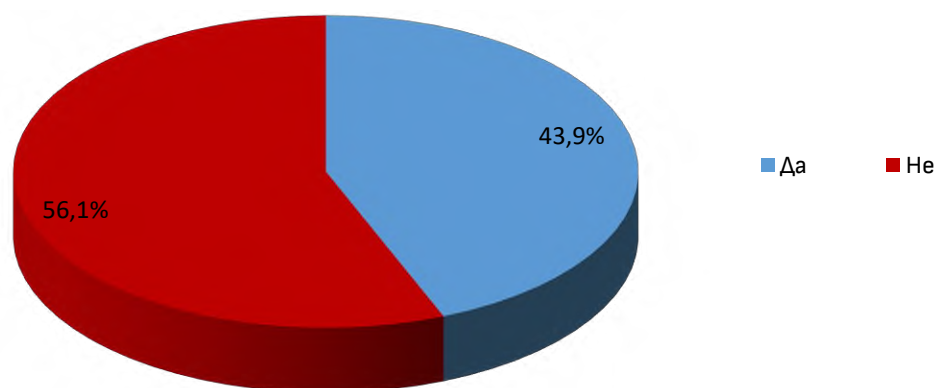
### 3. Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Столична община



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

Отговори	Брой	Процент
Да	225	43,9
Не	288	56,1
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

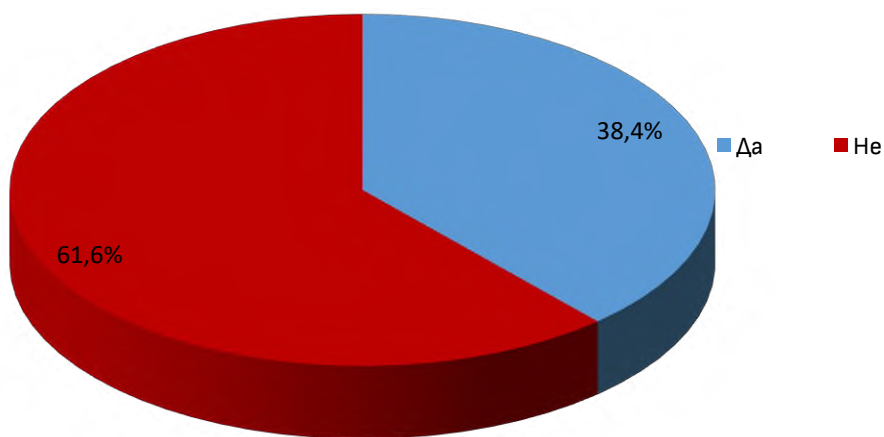
**4. Лесно ли открихте информацията, която Ви интересува на сайта на Столична община?**



**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	197	38,4
Не	316	61,6
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

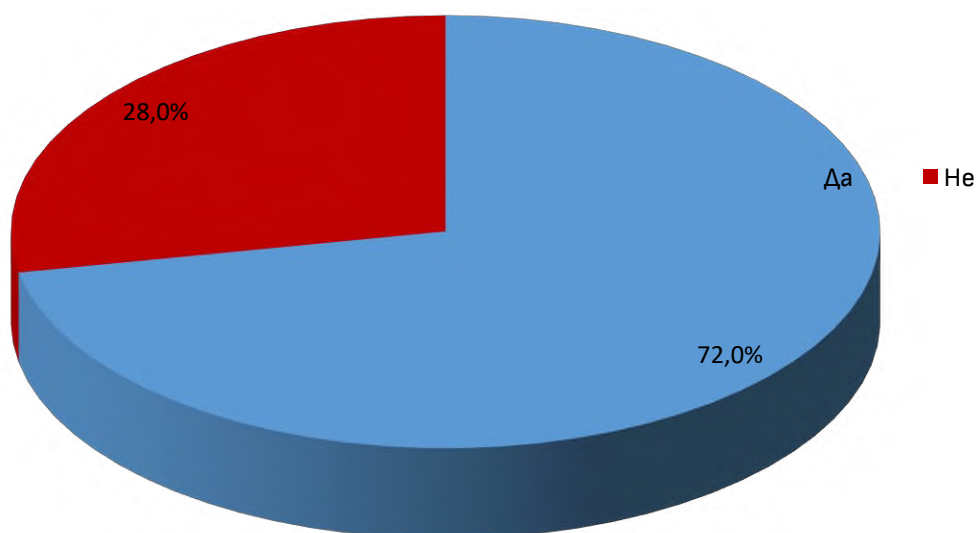
**5. Информацията, която Ви е необходима, беше ли достатъчна в обема и вида, в който е представена на сайта на Столична община?**



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

Отговори	Брой	Процент
Да	349	68,0
Не	164	32,0
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

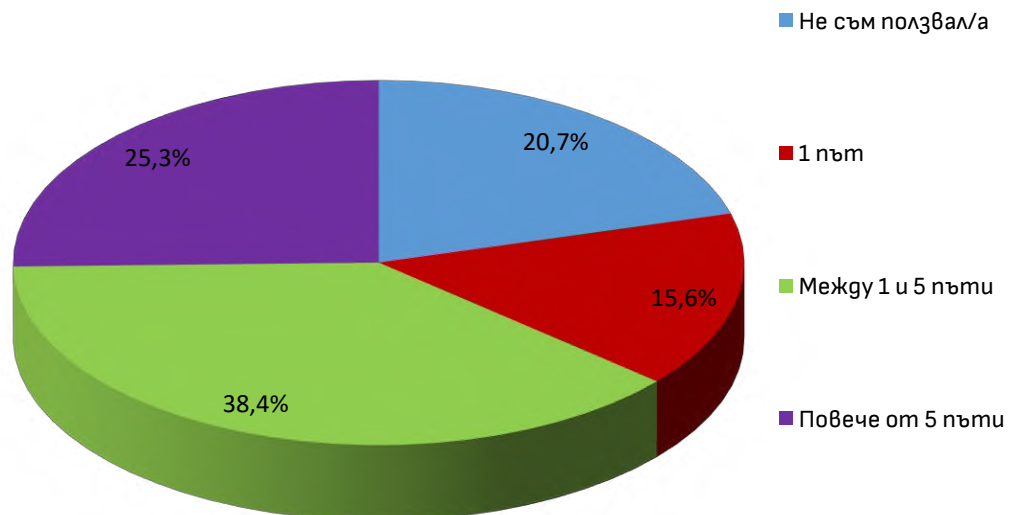
**6. Ползвали ли сте някои от административните услуги, които предоставя Столична община за граждани/фирми?**



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

Отговори	Брой	Процент
Не съм ползвал/а	106	20,7
1 път	80	15,6
Между 1 и 5 пъти	197	38,4
Повече от 5 пъти	130	25,3
Total	513	100,0

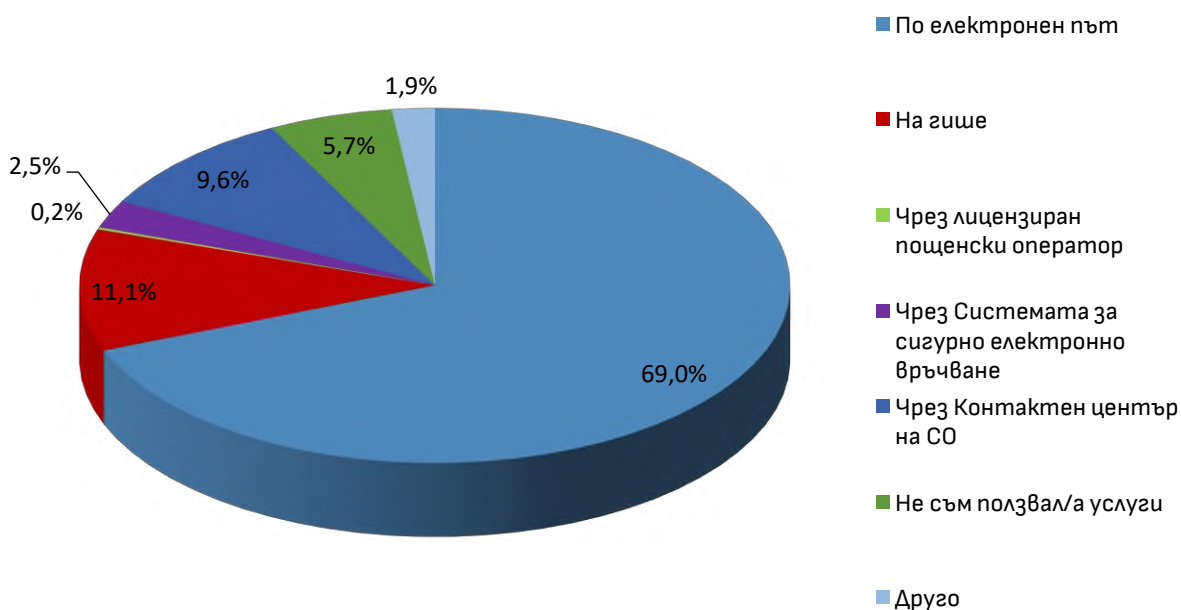
**7. Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Столична община?**



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

Отговори	Брой	Процент
По електронен път	354	69,0
На гише	57	11,1
Чрез лицензиран пощенски оператор	1	0,2
Чрез Системата за сигурно електронно връчване	13	2,5
Чрез Контактен център на СО	49	9,6
Не съм ползвал/а услуги	29	5,7
Друго	10	1,9
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

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



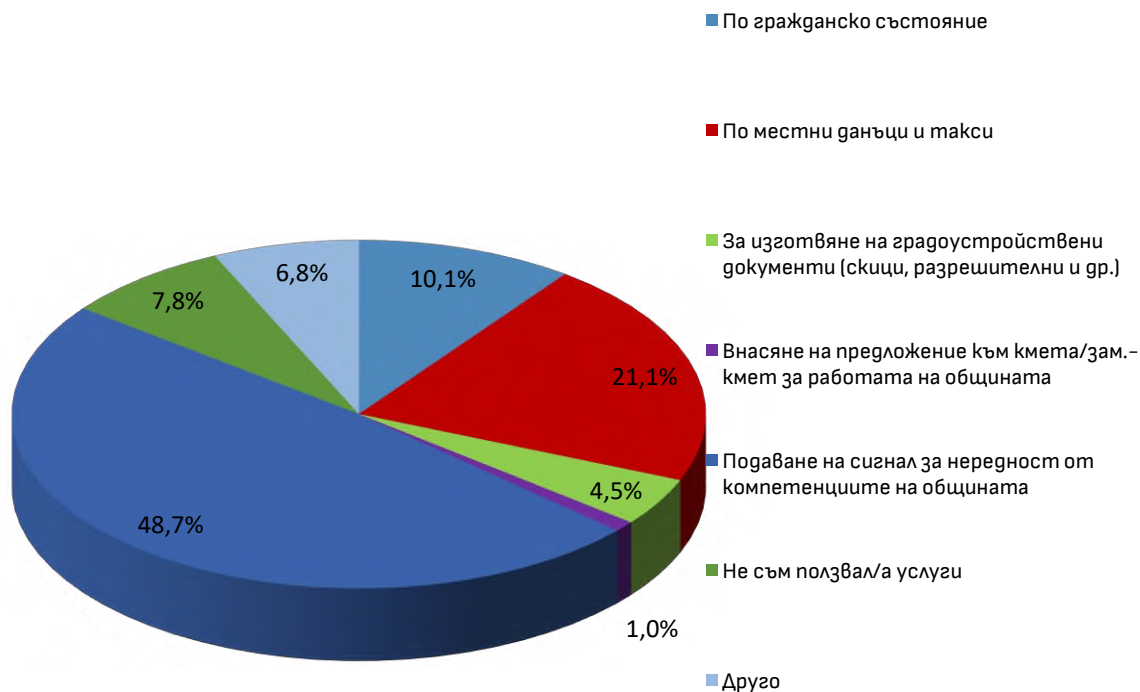
9. Подавали ли сте сигнал за нередност в градската среда чрез Контактния център на Столична община до момента?		
Отговори	Брой	Процент
Да, често	216	42,1
Да, рядко	200	39,0
Не, никога	97	18,9
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>



## 10. Какви услуги, предоставяни от СО, най-често сте ползвали?

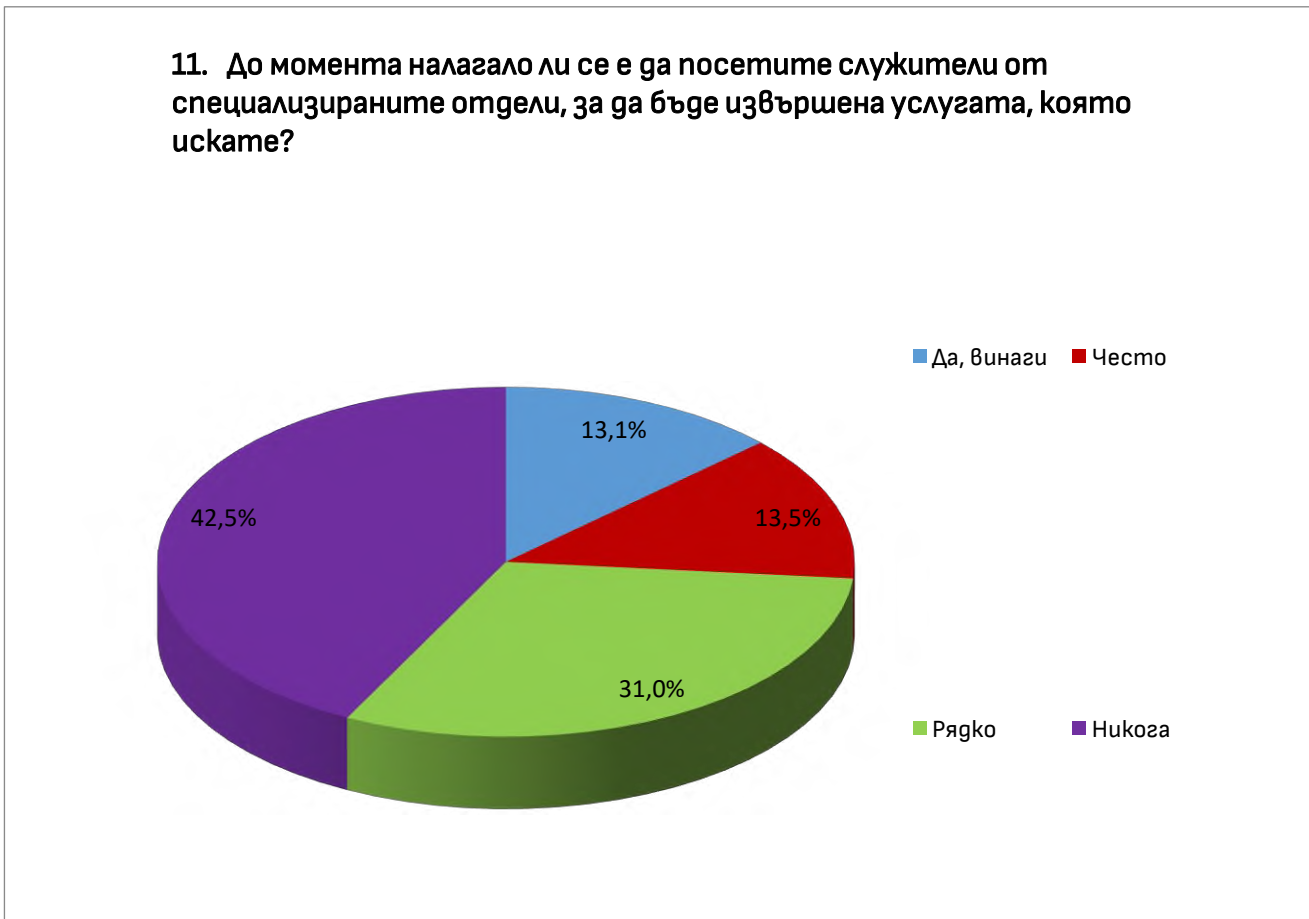
Отговори	Брой	Процент
По гражданско състояние	52	10,1
По местни данъци и такси	108	21,1
За изготвяне на градоустройствени документи (скици, разрешителни и др.)	23	4,5
Внасяне на предложение към кмета/зам.-кмет за работата на общината	5	1,0
Подаване на сигнал за нередност от компетенциите на общината	250	48,7
Не съм ползвал/а услуги	40	7,8
Друго	35	6,8
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

## 10. Какви услуги, предоставяни от СО, най-често сте ползвали?





11. До момента налагало ли се е да посетите служителите от специализираните отдели, за да бъде извършена услугата, която искате?		
Отговори	Брой	Процент
Да, винаги	67	13,1
Често	69	13,5
Рядко	159	31,0
Никога	218	42,5
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>



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	222	43,3
Извън нормативно определения срок	178	34,7
Не съм ползвал/а административна услуга	113	22,0
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>



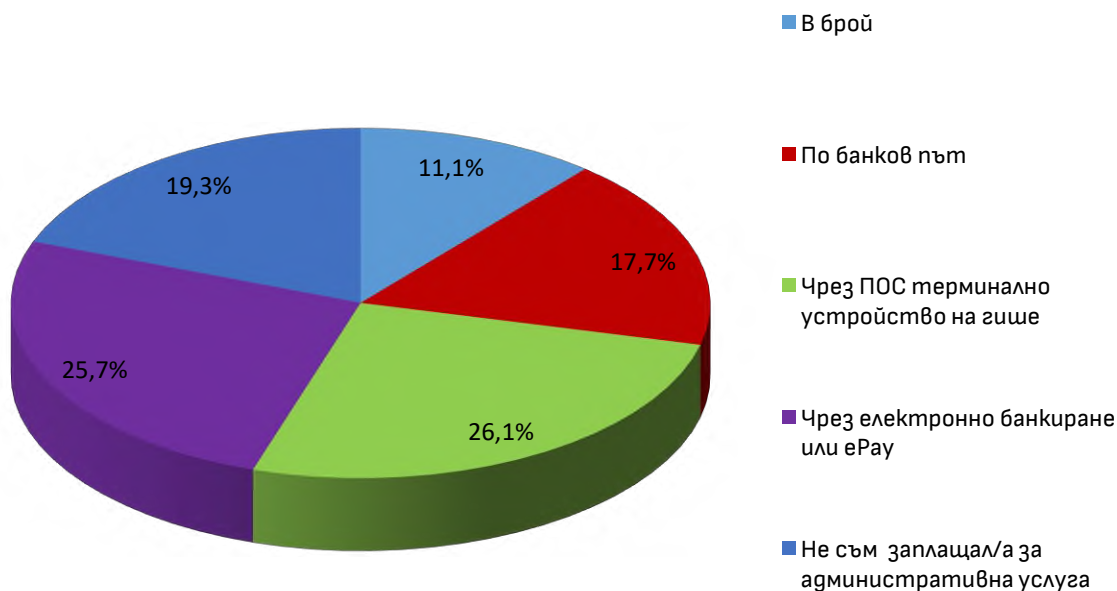
13. Ако сте подавал/а сигнал чрез Контактния център до Столична община, бихте ли споделил/а дали сте получили/а отговор за предприетите действия от страна на администрацията?		
Отговори	Брой	Процент
Да, винаги получавам информация от администрацията	158	30,8
Понякога съм получавал/а информация, понякога не съм	194	37,8
Никога не съм получавал/а информация	98	19,1
Не съм подавал/а сигнал до Столична община през Контактния център	63	12,3
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>



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

Отговори	Брой	Процент
В брой	57	11,1
По банков път	91	17,7
Чрез ПОС терминално устройство на гише	134	26,1
Чрез електронно банкиране или ePay	132	25,7
Не съм заплащал/а за административна услуга	99	19,3
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

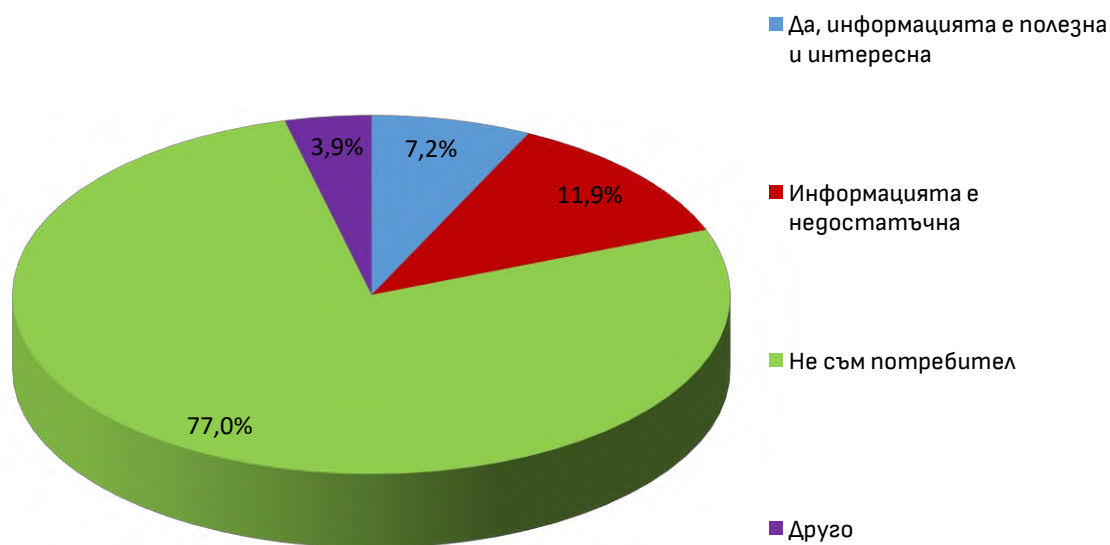
**14. Ако сте заплащал/а за административна услуга, кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?**



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	37	7,2
Информацията е недостатъчна	61	11,9
Не съм потребител	395	77,0
Друго	20	3,9
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

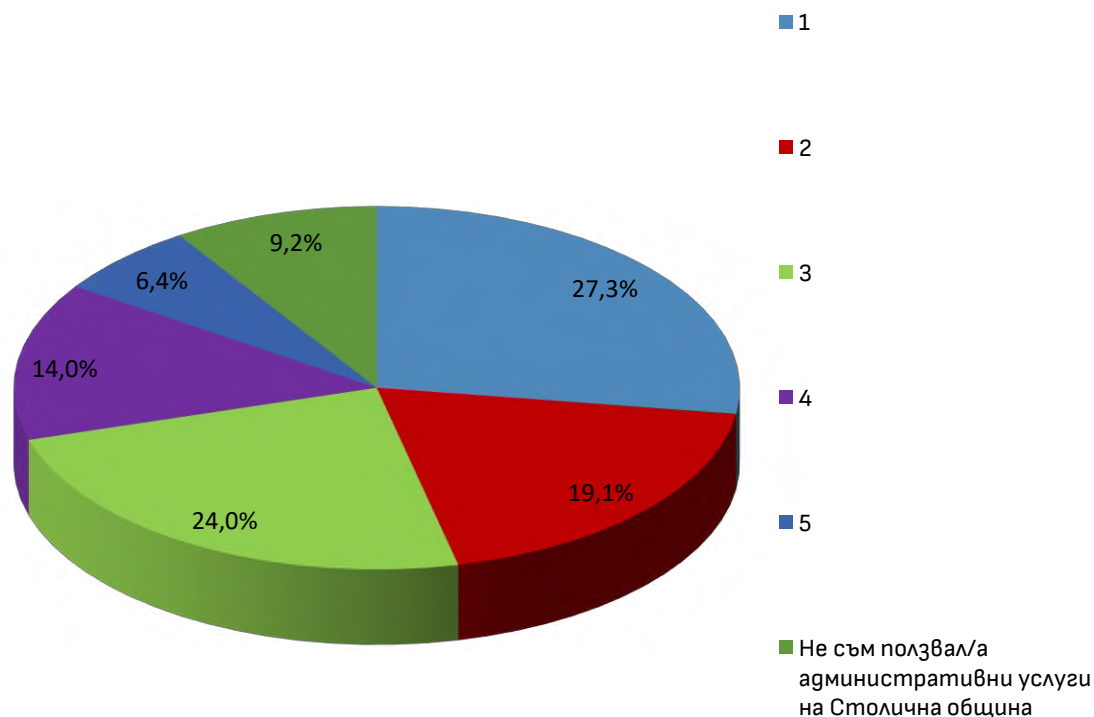
15. Ако сте потребител на VIBER канала на Столична община, удовлетворен/а ли сте от информацията, която се публикува?



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	140	27,3
2	98	19,1
3	123	24,0
4	72	14,0
5	33	6,4
Не съм ползвал/а административни услуги на Столична община	47	9,2
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>100,0</b>

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 2024 г., в ЦАО на Столична община са попълнени общо 31 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.

## **Провеждане на консултации със служителите**

През 2024 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 отпрати 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“**

През отчетения период не е извършвано наблюдение по посочения метод.

## **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

През 2024 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 процедурно решаване.

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

За посочения период са постъпили 55 бр. похвали/благодарствени писма от граждани/организации за образцово поведение на служители и структури на Столичната общинска администрация.

През 2024 г. през ИС на КЦ на СО са постъпили 105 370 броя сигнали за отклонения в градската среда на София, от които 737 податели са изразили мнението си по приключени сигнали – 734 положителни, 138 неутрални и 783 недоволни.

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

#### **За периода от 01.01 – 31.12.2024 г. са постъпили:**

- Статус Недоволен – 62 броя;

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

- Статус Доволен – 39 броя;

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 – 2 броя.

#### **Анализ от приемно време за граждани и организации**

През 2024 г. са постъпили 467 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:**

Може да се направи заключение, че от администрацията на Столична община се предоставят 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.

Сред основните приоритети за подобряване административното обслужване в Столична община през 2025 г. е минимизирането на кореспонденцията на хартия и оптимизиране процеса за внедряване на нови електронни услуги, както и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса; въвеждане на изцяло Електронна съгласувателна процедура; дигитализация на Архива на СО; подобряване на сградния фонд в частта за ЦАО; внедряване на Google workspase, с цел подобряване на работните процеси.



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.

**Съгласували чрез АИССО:**

Вяра Петрова – директор на дирекция АО

Добрин Иванов – вр.и.г. дирекция ИТ

**Изготвили чрез АИССО:**

Мария Димитрова – нач.-отдел ДО

Б. Милева – гл. експерт ЦИС

Даниела Соколова – нач.-отдел КЦ на СО