



СТОЛИЧНА ОБЩИНА

УТВЪРЖДАВАМ: Яна Николова Георгиева
секретар на Столична община
01.04.2026

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2025 г. на Столична община

Увод: Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпоредби на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и е публикуван на официалния портал.

Столична община е администрация, целяща задоволяването на гражданското общество в сферата на административното, правното и информационното обслужване, дигитализацията, осигуряването на обществения ред и сигурността, защитата на населението при бедствия, аварии, инциденти, териториалното и селищно устройство, благоустрояването и комуналните дейности на местно ниво, финансово-стопанските дейности, управлението на общинската собственост, образованието, културата и здравеопазването на местно ниво, социалните дейности, управлението и развитието на дейностите, свързани с превенцията на зависимости, спорта и туризма на местно ниво, опазване на околната среда и управление на отпадъците.

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административното обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативни актове, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Административното обслужване в Столична община се осъществява при спазване на изискванията за управление на качеството, съгласно международния стандарт ISO 9001:2015.

В Столична община стандарта е внедрен и се поддържа от 2008 г.

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, необходимите заявления и регламентиранията срокове, предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, надеждна обратна връзка от потребителите и извличане на поука от направените коментари, повишаване на крайният продукт при различните административни услуги, равен достъп до административните услуги, координираност и взаимодействие с всички страни, извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на потребителите.

Административното обслужване се осъществява при оптимално спазване на изискванията за:

- ❖ вежливост, любезност и отзивчивост;
- ❖ равнопоставено отношение към всеки потребител;
- ❖ конфиденциалност и опазване на личните данни;
- ❖ осигуряване на различни форми и начини на заявяване и получаване на административни услуги;
- ❖ надеждна обратна връзка;
- ❖ служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- ❖ периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Обхват: място на провеждане – Център за административно обслужване (ЦАО) в административната сграда на Столична община, дирекция „Култура“, Бюрата за социални услуги към СО и Електронния портал на Столична община, Контактен център.

Обществените нагласи и очаквания от предоставянето на административни услуги допринася за осъзнаването и вземането на управленски решения свързани с повишаване на процесите по формулиране, изпълнение, мониторинг и устойчиво развитие на процесите. Информацията се набавя чрез вътрешна и външна обратна връзка.

Вътрешни средства за обратна връзка:

- ❖ Кутия за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в ЦАО;
- ❖ Кутия за Анкетни карти за обратна връзка, която се намира в ЦАО;

- ❖ Анкетни карти в дирекция „Култура“;
- ❖ Анкетни карти в Бюрата за социални услуги към СО;
- ❖ Електронна анкетна карта на Електронния портал на СО;
- ❖ 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:

- ❖ 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;
- ❖ 24/7 – телефони за връзка: (02) 9377 303 и 0700 17 310 – Контактния център на СО;
- ❖ Онлайн телефонен указател;
- ❖ Страница на СО в социалните мрежи;
- ❖ Приемна на Столична община: (02) 9377 582 – За записване за среща с кмета на СО, заместник-кметовете и секретаря на СО;
- ❖ Viber общност;
- ❖ Електронния портал на Столична община – рубрика „Участвайте“;
- ❖ Електронна рубрика на Контактен център – „Подадена обратна връзка“;
- ❖ Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

Период за отчет : 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

Столична община предлага над 86 административни услуги за гражданите и бизнеса, като през отчетният период е предоставила повече от **96 900 броя** административни услуги. Тенденцията която се отчита е за все повече потребителите използващи електронни канали за подаване на заявления.

Целева група: Физически и юридически лица, потребителите на административни услуги от Столична община.

Анкетни проучвания

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

Анкетни карти за попълване се предлагат в Центъра за административно обслужване, дирекция „Култура“ и Бюрата за социални услуги към СО.

Анкетната карта която се предоставя на потребителите е анонимна и съдържа 12 ясно формулирани въпроси с възможни отговори. Служителите в Центъра за административно обслужване насърчават потребителите за попълване на анкетни карти, въпреки това малка част от потребителите проявяват активност и през отчетния период се наблюдава тенденция на намаляване на броя на попълнени анкети общо 18 карти на хартиен носител за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги и режими. Резултатите от извършеният анализ, са представени в Приложение №1 към отчета.

В бюрата за социални услуги към Столична община предоставящи социални услуги на хора с трайни увреждания, социални услуги за деца и социални услуги за възрастни, където кореспонденцията с гражданите е на гише през отчетния период се наблюдава по-активно попълване на анкетни карти като са отчетени 205 броя (Приложение №2).

В дирекция „Култура“ попълнените анкетни карти за 2025 г. са 44 броя, чийто резултат е представен в Приложение №3.

Електронна анкета

През 2025 г. се наблюдава тенденцията към повишаване на интереса към електронните анкетни карти. Попълнени са общо 522 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.

Резултатите за периода 01.01.2025–31.12.2025 г. от анкетата за проучване на мнението на потребителите на ЕАУ, предоставяни от Столична община са представени в Приложение №4.

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 2025 г., в ЦАО на Столична община са попълнени общо 18 броя хартиени анкети. В дирекция „Култура“ 44 броя и в Бюрата за социални услуги 205 броя. 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.

В Столична община се заявяват и осъществяват и срещи с кмета, зам.-кметовете, секретаря по определен график за прием, който се заявява към приемната на СО. Приемите могат да бъдат присъствено на място в администрацията на общината или чрез он-лайн среда. **Анализ от приемно време за граждани и организации през отчетния период показва следните резултати:**

През 2025 г. са постъпили 352 бр. заявления/протоколи за среща в приемен ден, като анализът показва, че в сравнение с предходния отчетен период заявленията са намалели.

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.

Период	01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.
Структура	Подадени заявления/протоколи за среща в приемен ден с административните ръководители на СО
Общ брой	352
КМЕТ	113
Направление Правен и административен контрол	1
Направление Общинска администрация	2
Направление Обществено строителство	40
Направление Финанси и здравеопазване	89
Направление Зелена система, екология и земеползване	33

Направление Транспорт и градска мобилност	38
Направление Култура, образование, спорт и младежки дейности	20
Направление Социални дейности, интеграция на хора с увреждания	15
Направление Европейски проекти, международна дейност и туризъм	1
Направление Дигитализация, иновации и икономическо развитие	0

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 подадени заявления за среща са с кмета и зам.-кмет с ресор „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.

Провеждане на консултации със служителите

Провеждане на консултации със служителите е метод чието използването безспорно доказва своята ефективност. През 2025 г. за подобряване на комуникацията, обмяната на полезна информация, с цел подобряване на условията, повишаване на компетентността, повишаване на качеството на предоставяне на услуги и др. сред служителите е проведена консултация. 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.

На база на проведените разговори, са възникнали идеи за провеждане на обучения на служителите за придобиване на умения и знания, необходими им при изпълнение на служебните задължения, предложения за оптимизиране на работния процес, чрез награждане и разширяване на възможностите на деловодната система. Взето е и решение за стартиране на процес по дигитализация на учрежденския архив на Столична община с цел запазване на хартиените носители на архивни документи с постоянен срок на съхранение и оптимизиране на работата с архива.

Наблюдения извършени по метода „таен клиент“

През отчетения период не е извършвано наблюдение по посочения метод.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2025 г., всички постъпили сигнали, предложения и жалби, в зависимост от тяхната тематика са разгледани от администрацията на Столична община и разпределени към компетентните структури за последващо процедуране.

При постъпване на предложения, благодарствени отзиви и похвали се получават и по телефона.

За посочения период са постъпили 37 бр. похвали/благодарствени писма от граждани/организации за образцово поведение на служител/и и структури на Столичната общинска администрация.

През 2025 г. през ИС на КЦ на СО са постъпили 124 969 броя сигнали за отклонения в градската среда на София, от които 1 851 податели са изразили мнението си по приключени сигнали – 565 положителни, 117 неутрални и 1 169 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 – 31.12.2025 г. са постъпили:

- ❖ Статус Недоволен – 50 броя;

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

- ❖ Статус Доволен – 18 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.

От изложеното до тук могат да се дадат следните заключения:

Администрацията на Столична община предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите и бизнеса, в кратки срокове и с необходимото отношение и компетентност. Служителите работят професионално, с отзивчивост и при спазването на нормативни изисквания и етични правила. 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 на административното обслужване в Столична община през 2026 г. е минимизиране на кореспонденцията на хартиен носител и насърчаване на гражданите и бизнеса за използването на електронни канали за контакти и взаимодействие с администрацията, внедряване на нови електронни услуги, продължаване и разширяване на процеса по дигитализация на Учрежденския архива на СО; подобряване на административния сградния фонд в частта касаеща Центъра за административно обслужване; реорганизация и оптимизиране процесите на работата в Контактен център, внедряване на Google workspare, както и на нови системи за подобряване на работните процеси.

Обучения на служителите, извършващи административно обслужване, с цел повишаване на компетентността им както и специализирано обучение на служителите в Контактен център за работа с граждани при приемането на сигнали, жалби, заявления и др. като начин за награждане и подобряване на постигнато качество на административното обслужване с добра среда на взаимодействие и партньорство с потребителите, реализирана чрез висока ангажираност на служителите.

Полагане на максимални усилия за запазване на устойчивостта при предоставяне на административни услуги и получаване на информация за качеството на обслужването по електронен път.

Столична община ще продължи активно да насърчава и да търси мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения, да се съобразява с техните изисквания, да се стреми да се усъвършенства, да подобряване нивото на административното обслужване с цел задоволяване на изискванията на потребителите и повишаване на тяхната удовлетвореност от предоставяните услуги.

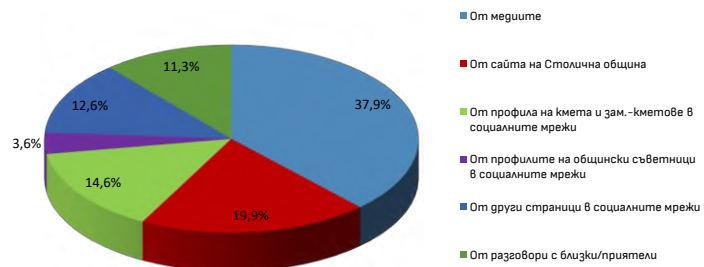
Съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на интернет страницата на Столична община.

Анкета за проучване мнението на потребителите на АЕУ, предоставяни от Столична община за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

РЕЗУЛТАТИ

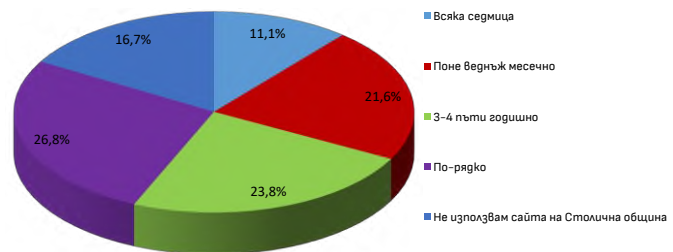
1. От къде основно се информирате за работата на Столична община (кмета и зам.-кметовете), която Ви интересува?		
		Процент
От медиите	198	37,9
От сайта на Столична община	104	19,9
От профила на кмета и зам.-кметове в социалните мрежи	76	14,6
От профилите на общински съветници в социалните мрежи	19	3,6
От други страници в социалните мрежи	66	12,6
От разговори с близки/приятели	59	11,3
Total	522	100,0

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



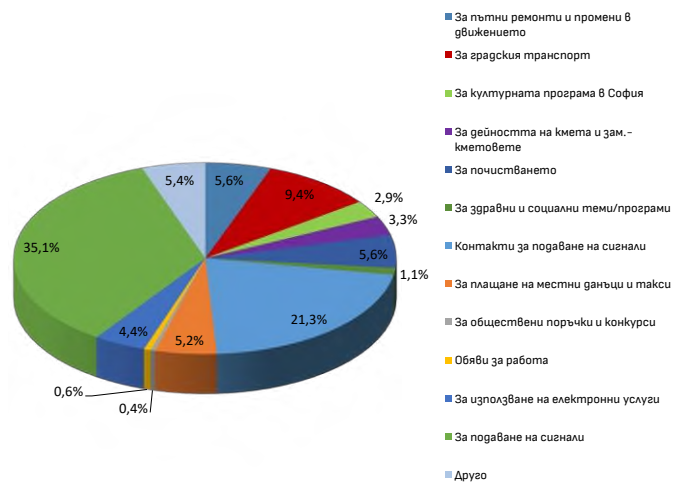
2. Колко често използвате сайта на Столична община, за да търсите информация?		
		Процент
Всяка седмица	58	11,1
Поне веднъж месечно	113	21,6
3-4 пъти годишно	124	23,8
По-рядко	140	26,8
Не използвам сайта на Столична община	87	16,7
Total	522	100,0

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



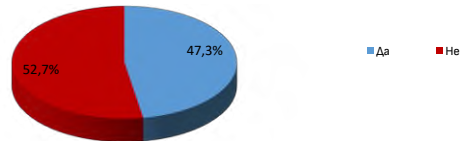
3. Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Столична община		
		Процент
За пътни ремонти и промени в движението	29	5,6
За градския транспорт	49	9,4
За културната програма в София	15	2,9
За дейността на кмета и зам.-кметовете	17	3,3
За почистването	29	5,6
За здравни и социални теми/програми	6	1,1
Контакти за подаване на сигнали	111	21,3
За плащане на местни данъци и такси	27	5,2
За обществени поръчки и конкурси	2	0,4
Обяви за работа	3	0,6
За използване на електронни услуги	23	4,4
За подаване на сигнали	183	35,1
Друго	28	5,4
Total	522	100,0

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



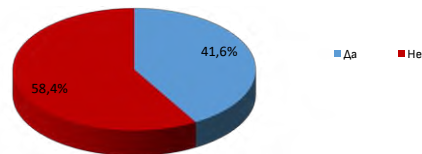
4. Лесно ли открихте информацията, която Ви интересува на сайта на Столична община?		
		Процент
Да	247	47,3
Не	275	52,7
Total	522	100,0

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?		
		Процент
Да	217	41,6
Не	305	58,4
Total	522	100,0

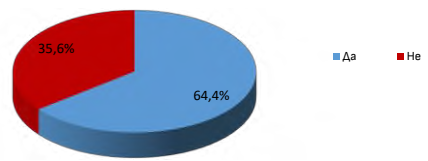
5. Информацията, която Ви е необходима, беше ли достатъчна в обема и вида, в който е представена на сайта на Столична община?



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

		Процент
Да	336	64,4
Не	186	35,6
Total	522	100,0

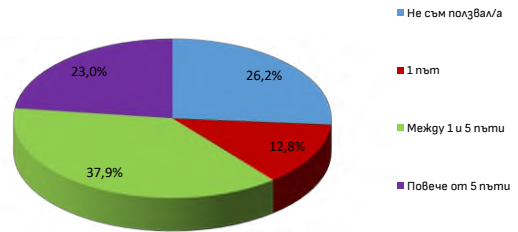
6. Ползвали ли сте някои от административните услуги, които предоставя Столична община за граждани/фирми?



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

		Процент
Не съм ползвал/а	137	26,2
1 път	67	12,8
Между 1 и 5 пъти	198	37,9
Повече от 5 пъти	120	23,0
Total	522	100,0

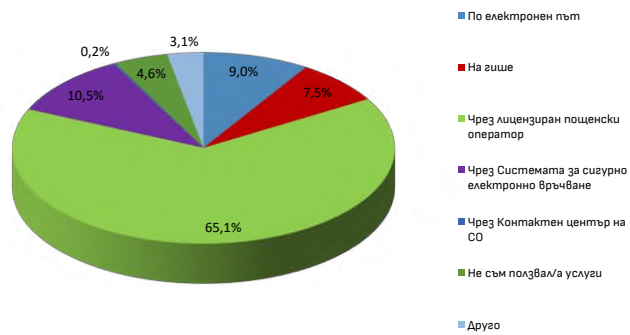
7. Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Столична община?



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

		Процент
По електронен път	47	9,0
На гише	39	7,5
Чрез лицензиран пощенски оператор	340	65,1
Чрез Системата за сигурно електронно връчване	55	10,5
Чрез Контактен център на СО	1	0,2
Не съм ползвал/а услуги	24	4,6
Друго	16	3,1
Total	522	100,0

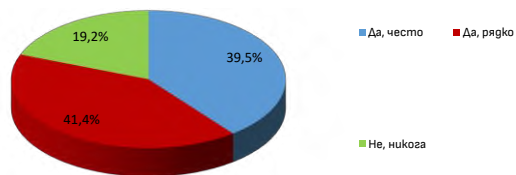
8. Какви канали за достъп до предоставяните административни услуги на Столична община предпочитате?



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

		Процент
Да, често	206	39,5
Да, рядко	216	41,4
Не, никога	100	19,2
Total	522	100,0

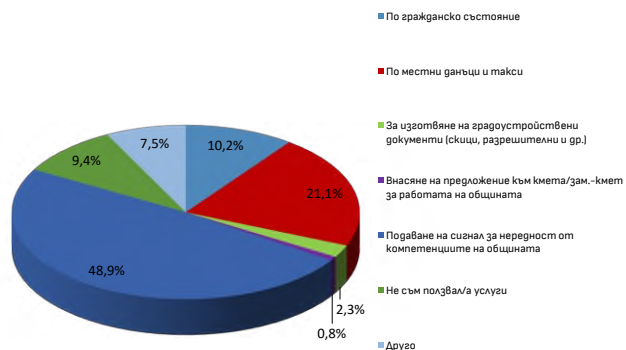
9. Подавали ли сте сигнал за нередност в градската среда чрез Контактния център на Столична община до момента?



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

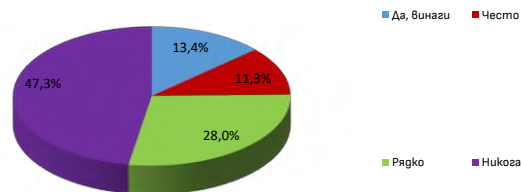
		Процент
По гражданско състояние	53	10,2
По местни данъци и такси	110	21,1
За изготвяне на градоустройствени документи (скици, разрешителни и др.)	12	2,3
Внасяне на предложение към кмета/зам.-кмет за работата на общината	4	0,8
Подаване на сигнал за нередност от компетенциите на общината	255	48,9
Не съм ползвал/а услуги	49	9,4
Друго	39	7,5
Total	522	100,0

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



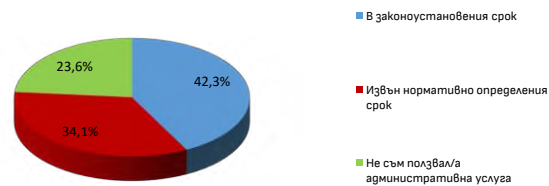
11. До момента налагало ли се е да посетите специалистите от специализираните отдели, за да бъде извършена услугата, която искате?		
		Процент
Да, винаги	70	13,4
Често	59	11,3
Рядко	146	28,0
Никога	247	47,3
Total	522	100,0

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



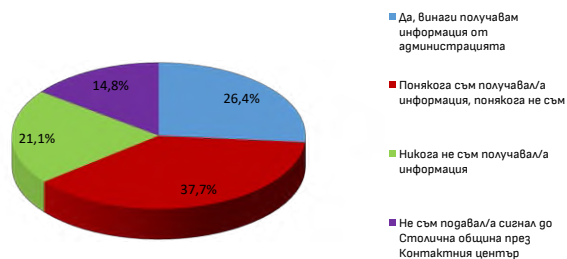
12. Ако сте ползвал/а административна услуга от Столична община, бихте ли споделил/а в какъв срок тя беше изпълнена?		
		Процент
В законоустановения срок	221	42,3
Извън нормативно определения срок	178	34,1
Не съм ползвал/а административна услуга	123	23,6
Total	522	100,0

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



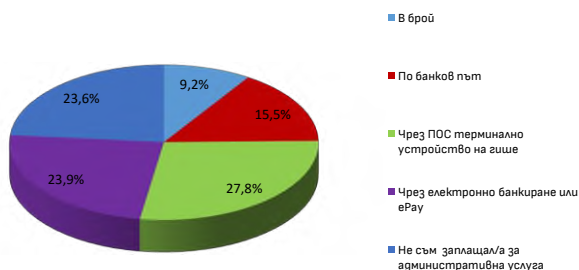
13. Ако сте подавал/а сигнал чрез Контактния център до Столична община, бихте ли споделил/а дали сте получили/а отговор за предприетите действия от страна на администрацията?		
		Процент
Да, винаги получавам информация от администрацията	138	26,4
Понякога съм получавал/а информация, понякога не съм	197	37,7
Никога не съм получавал/а информация	110	21,1
Не съм подавал/а сигнал до Столична община през Контактния център	77	14,8
Total	522	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?



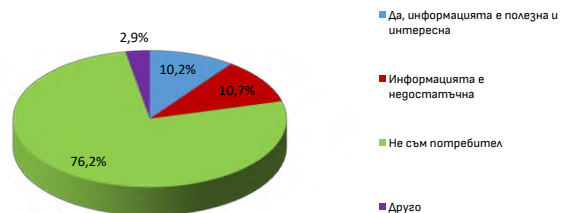
14. Ако сте заплащал/а за административна услуга, кой е предпочитаният от Вас начин за плащане?		
		Процент
В брой	48	9,2
По банков път	81	15,5
Чрез ПОС терминално устройство на гише	145	27,8
Чрез електронно банкиране или ePay	125	23,9
Не съм заплащал/а за административна услуга	123	23,6
Total	522	100,0

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



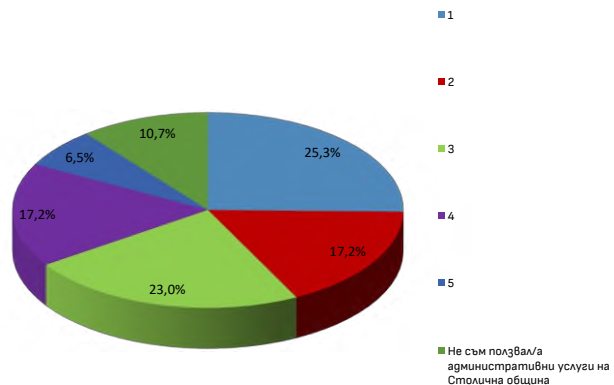
15. Ако сте потребител на VIBER канала на Столична община, удовлетворен/а ли сте от информацията, която се публикува?		
		Процент
Да, информацията е полезна и интересна	53	10,2
Информацията е недостатъчна	56	10,7
Не съм потребител	398	76,2
Друго	15	2,9
Total	522	100,0

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?		
		Процент
1	132	25,3
2	90	17,2
3	120	23,0
4	90	17,2
5	34	6,5
Не съм ползвал/а административни услуги на Столична община	56	10,7
Total	522	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?



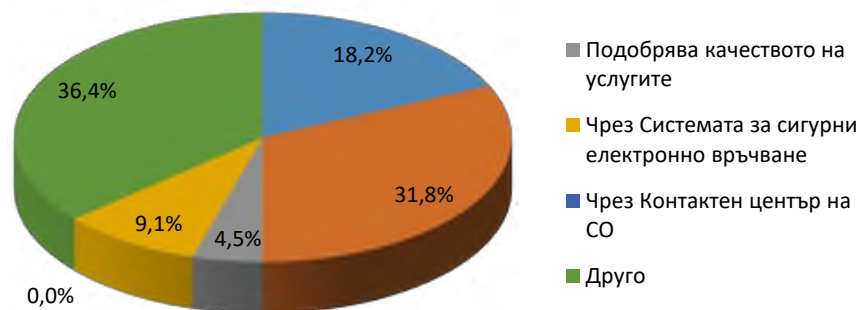
РЕЗУЛТАТИ

за периода 01.01.2025–31.12.2025 г. от анкетата за прочучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Столична община,ЦАО

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

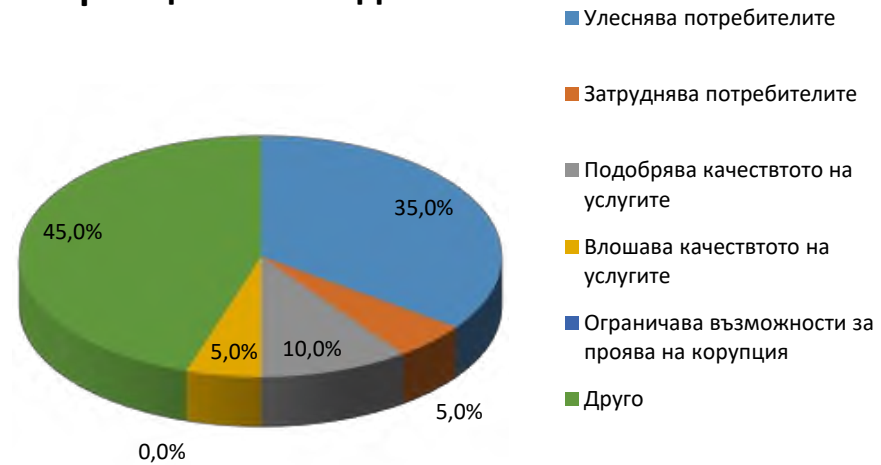
		Процент
По електронен път	4	18,18
На гише	7	31,82
Подобрява качеството на услугите	1	4,55
Чрез Системата за сигурни електронно връчване	2	9,09
Чрез Контактен център на СО	0	0,00
Друго	8	36,36
Total	22	100,00

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



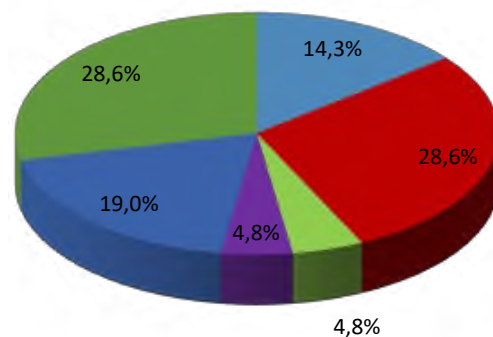
2. Какво е вашето мнение за административното обслужване на принципа на "едно гише" ?		
		Процент
Улеснява потребителите	7	35,00
Затруднява потребителите	1	5,00
Подобрява качеството на услугите	2	10,00
Влошава качеството на услугите	1	5,00
Ограничава възможности за проява на корупция	0	0,00
Друго	9	45,00
Total	20	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?		
		Процент
По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)	3	14,29
По местни данъци и такси	6	28,57
По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)	1	4,76
Да платите гадена такса	1	4,76
Да внесете писмено предложение, жалба или друг	4	19,05
Друго	6	28,57
Total	21	100,00

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

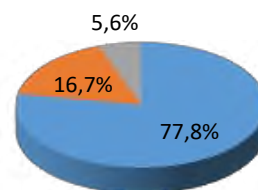


- По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)
- По местни данъци и такси
- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)
- Да платите гадена такса
- Да внесете писмено предложение, жалба или друг документ

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

		Процент
По-малко от 15 минути	14	77,78
По -малко от 20 минути	3	16,67
Повече от 20 минути	1	5,56
Total	18	100,00

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

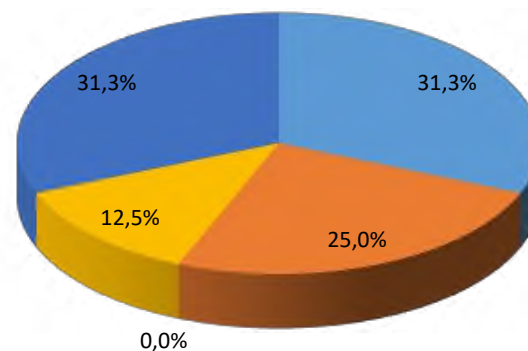


- По-малко от 15 минути
- По -малко от 20 минути
- Повече от 20 минути

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

		Процент
Отлична	5	31,25
Добра	4	25,00
Удовлетворителна	0	0,00
Слаба	2	12,50
Не мога да предценя	5	31,25
Total	16	100,00

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

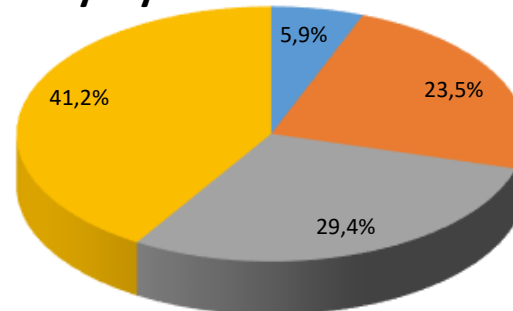


- Отлична
- Добра
- Удовлетворителна
- Слаба
- Не мога да предценя

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

		Процент
Да, винаги	1	5,88
Често	4	23,53
Рядко	5	29,41
Никога	7	41,18
Total	17	100,00

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

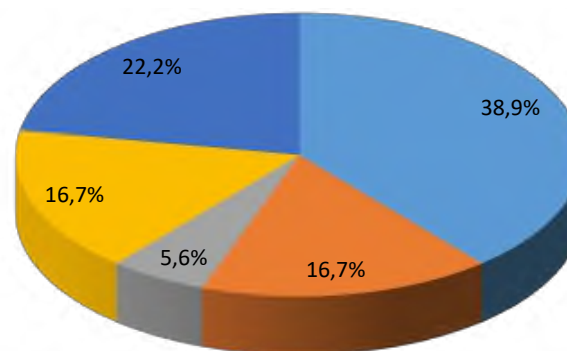


- Да, винаги
- Често
- Рядко
- Никога

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

		Процент
Отлично	7	38,89
Много добро	3	16,67
Добро	1	5,56
Слабо	3	16,67
Не мога да предценя	4	22,22
Total	18	100,00

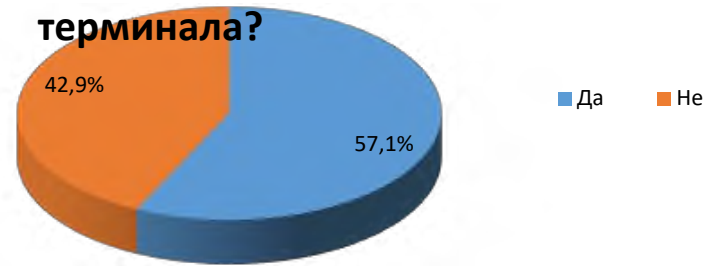
7. Моля, оценете работата на служителите от СО да Ви съдействат в процеса на предоставяне на услугите:



- Отлично
- Много добро
- Добро
- Слабо
- Не мога да предценя

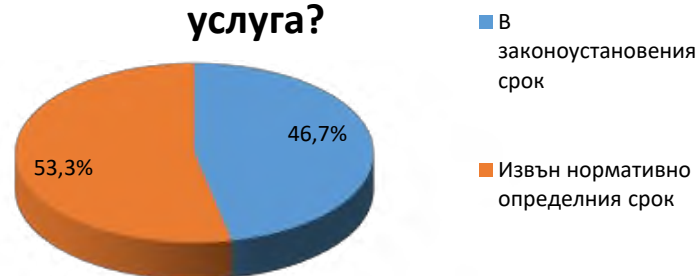
8. Служителите от Центъра за административно обслужване предложиха ли Ви да заплатите с ПОС терминала?		
		Процент
Да	8	57,14
Не	6	42,86
Total	14	100,00

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



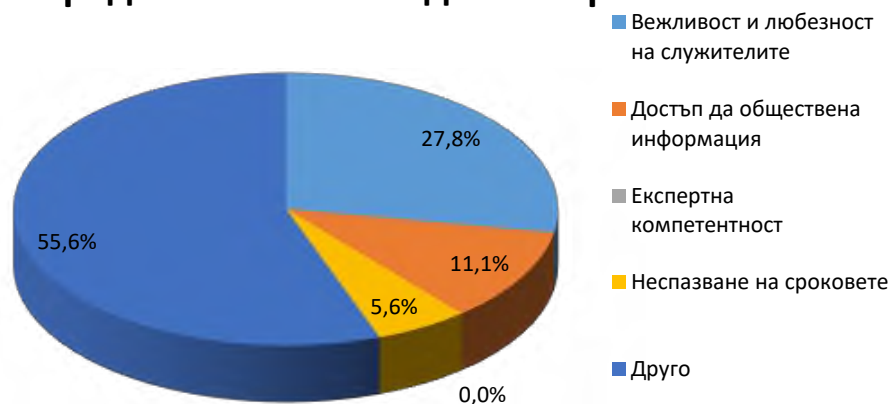
9. В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?		
		Процент
В законоустановения срок	7	46,67
Извън нормативно определенния срок	8	53,33
Total	15	100,00

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



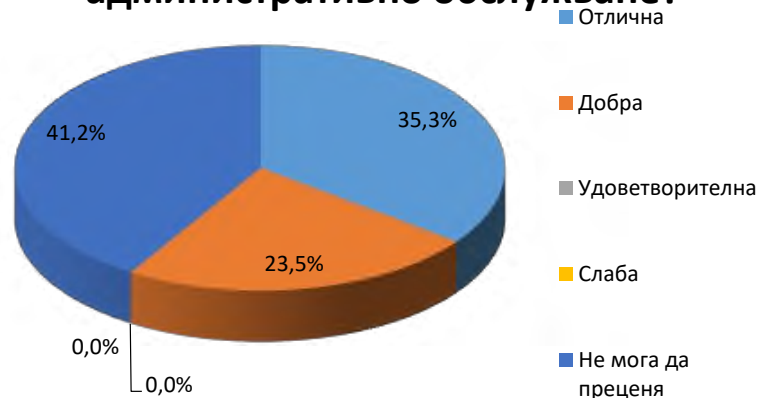
10. От какъв аспект са несъответствия (проблемите) в административното обслужване и необходима ли Ви е допълнителна информация (консултация), свързана с предоставянето на административни услуги от СО ?		
		Процент
Вежливост и любезност на служителите	5	27,78
Достъп да обществена информация	2	11,11
Експертна компетентност	0	0,00
Неспазване на сроковете	1	5,56
Друго	10	55,56
Total	18	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...



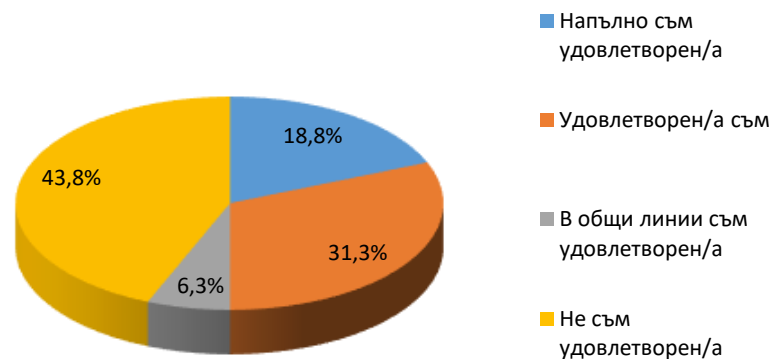
11. Каква е оценката Ви за качеството, компетентността и професионализма на служителите от Центъра за административно обслужване?		
		Процент
Отлична	6	35,29
Добра	4	23,53
Удовлетворителна	0	0,00
Слаба	0	0,00
Не мога да преценя	7	41,18
Total	17	100,00

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?		
		Процент
Напълно съм удовлетворен/а	3	18,75
Удовлетворен/а съм	5	31,25
В общи линии съм удовлетворен/а	1	6,25
Не съм удовлетворен/а	7	43,75
Total	16	100,00

12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?

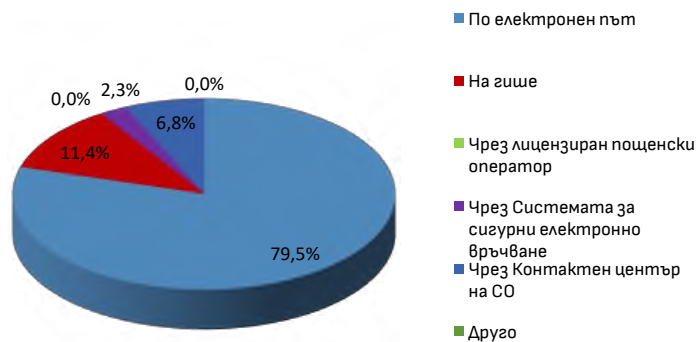


РЕЗУЛТАТИ

за периода януари – декември 2025 г. от анкетата за прочучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Дирекция Култура, Столична община, ЦАО

1. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на СО предпочитате?	Брой	Процент
По електронен път	35	79,55
На гише	5	11,36
Чрез лицензиран пощенски оператор	0	0,00
Чрез Системата за сигурни електронно връчване	1	2,27
Чрез Контактен център на СО	3	6,82
Друго	0	0,00
Total	44	100,00

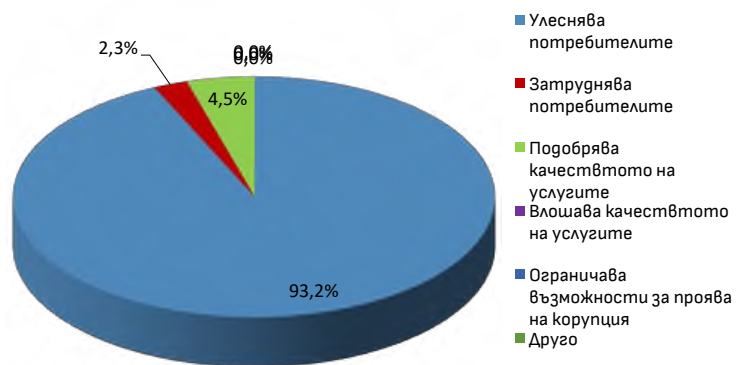
1. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на СО предпочитате?



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

	Брой	Процент
Улеснява потребителите	41	93,18
Затруднява потребителите	1	2,27
Подобрява качеството на услугите	2	4,55
Влошава качеството на услугите	0	0,00
Ограничава възможности за проява на корупция	0	0,00
Друго	0	0,00
Total	44	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?		
	Брой	Процент
По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)	20	45,45
По местни данъци и такси	12	27,27
По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)	0	0,00
Да платите гагена такса	2	4,55
Да внесете писмено предложение, жалба или друг	3	6,82
Друго	7	15,91
Total	44	100,00

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



- По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)
- По местни данъци и такси

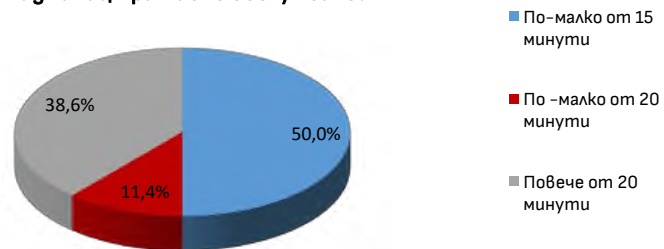
- По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)

- Да платите гагена такса

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

	Брой	Процент
По-малко от 15 минути	22	50,00
По -малко от 20 минути	5	11,36
Повече от 20 минути	17	38,64
Total	44	100,00

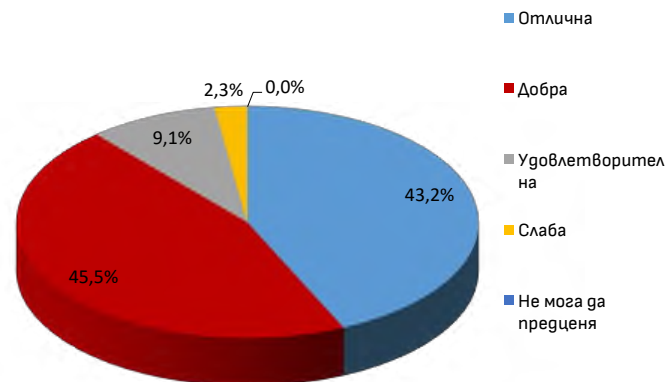
4. Колко чакахте, за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др. В центъра за административно обслужване?



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

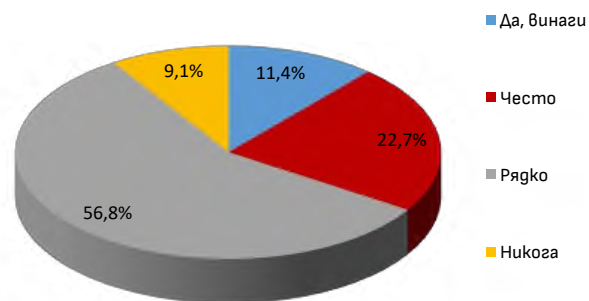
	Брой	Процент
Отлична	19	43,18
Добра	20	45,45
Удовлетворителна	4	9,09
Слаба	1	2,27
Не мога да предценя	0	0,00
Total	44	100,00

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



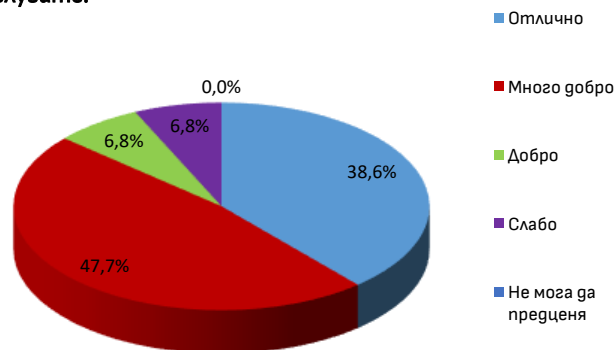
6. Налага ли се да посещавате служителите от специализираните отдели, за да Ви бъде извършена услугата?		
	Брой	Процент
Да, винаги	5	11,36
Често	10	22,73
Рядко	25	56,82
Никога	4	9,09
Total	44	100,00

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:		
	Брой	Процент
Отлично	17	38,64
Много добро	21	47,73
Добро	3	6,82
Слабо	3	6,82
Не мога да преценя	0	0,00
Total	44	100,00

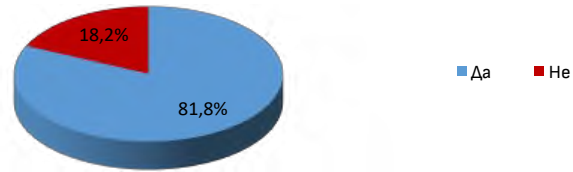
7. Моля, оценете работата на служителите от СО да Ви съдействат в процеса на предоставяне на услугите:



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

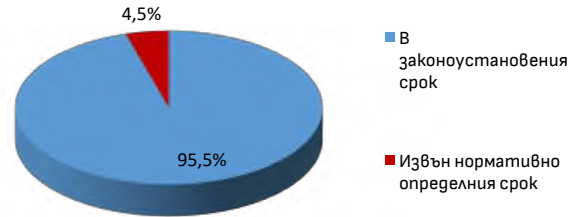
	Брой	Процент
Да	36	81,82
Не	8	18,18
Total	44	100,00

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



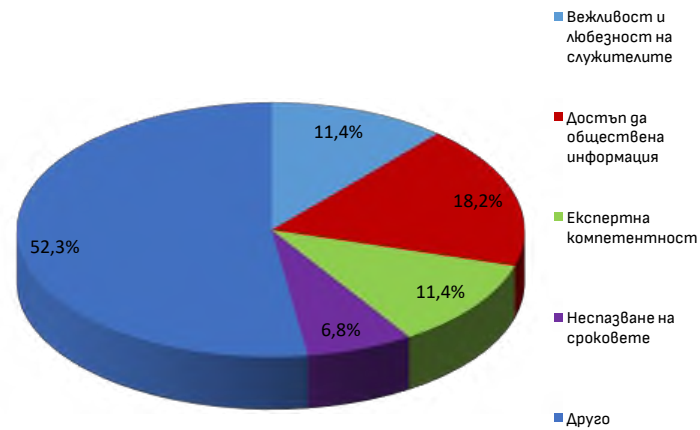
9. В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?		
	Брой	Процент
В законоустановения срок	42	95,45
Извън нормативно определенния срок	2	4,55
Total	44	100,00

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



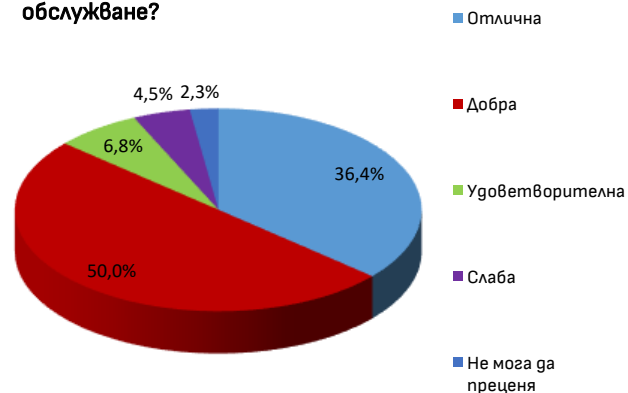
10. От какъв аспект са несъответствия (проблемите) в административното обслужване и необходима ли Ви е допълнителна информация (консултация), свързана с предоставянето на административни услуги от СО ?		
	Брой	Процент
Вежливост и любезност на служителите	5	11,36
Достъп до обществена информация	8	18,18
Експертна компетентност	5	11,36
Неспазване на сроковете	3	6,82
Друго	23	52,27
Total	44	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 ?



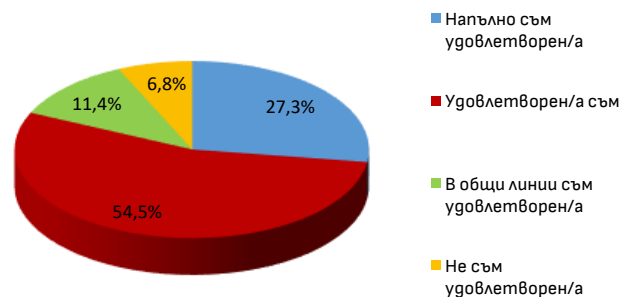
11. Каква е оценката Ви за качеството, компетентността и професионализма на служителите от Центъра за административно обслужване?		
	Брой	Процент
Отлична	16	36,36
Добра	22	50,00
Удовлетворителна	3	6,82
Слаба	2	4,55
Не мога да преценя	1	2,27
Total	44	100,00

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?		
	Брой	Процент
Напълно съм удовлетворен/а	12	27,27
Удовлетворен/а съм	24	54,55
В общи линии съм удовлетворен/а	5	11,36
Не съм удовлетворен/а	3	6,82
Total	44	100,00

12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?



Забележка: В колона „Брой“ се нанасят само броя отговори, а процентното съотношение и графиката се зареждат автоматично.

РЕЗУЛТАТИ

за периода 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г. от анкетата за прочувване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Столична община, ЦАО, Социални дейности и интеграция на хора с увреждания

1. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на СО предпочитате?		
	Брой	Процент
По електронен път	60	26,09
На гише	135	58,70
Чрез лицензиран пощенски оператор	12	5,22
Чрез Системата за сигурни електронно връчване	12	5,22
Чрез Контактен център на СО	10	4,35
Друго	1	0,43
Total	230	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" ?

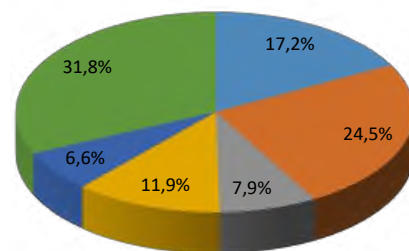
	Брой	Процент
Улеснява потребителите	132	59,46
Затруднява потребителите	28	12,61
Подобрява качеството на услугите	45	20,27
Влошава качеството на услугите	6	2,70
Ограничава възможности за проява на корупция	6	2,70
Друго	5	2,25
Total	222	100,00

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



3. Какви услуги предоставяни от СО най-често сте ползвали?		
	Брой	Процент
По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)	52	17,22
По местни данъци и такси	74	24,50
По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)	24	7,95
Да платите дадена такса	36	11,92
Да внесете писмено предложение, жалба или друг	20	6,62
Друго	96	31,79
Total	302	100,00

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



■ По гражданско състояние (удостоверение за съпруг/а и родствени връзки, удостоверение за семейно положение, удостоверение за наследници и др.)

■ По местни данъци и такси

■ По изготвянето на документи относно устройство на територията (скици, разрешителни и др.)

■ Да платите дадена такса

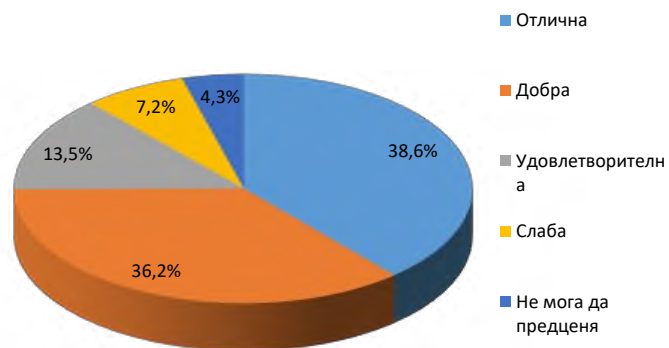
4. Колко чакахте, за да бъдете обслужени: за информация; приемане на документи и др. В центъра за административно обслужване?		
	Брой	Процент
По-малко от 15 минути	153	76,50
По -малко от 20 минути	32	16,00
Повече от 20 минути	15	7,50
Total	200	100,00

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?		
	Брой	Процент
Отлична	80	38,65
Добра	75	36,23
Удовлетворителна	28	13,53
Слаба	15	7,25
Не мога да предценя	9	4,35
Total	207	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?		
	Брой	Процент
Да, винаги	52	25,37
Често	79	38,54
Рядко	56	27,32
Никога	18	8,78
Total	205	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:		
	Брой	Процент
Отлично	132	62,86
Много добро	48	22,86
Добро	20	9,52
Слабо	5	2,38
Не мога да предценя	5	2,38
Total	210	100,00

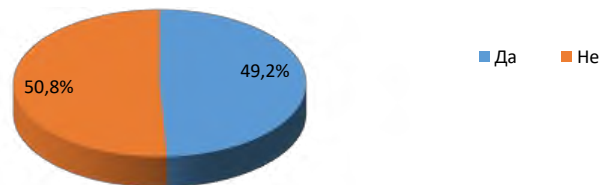
7. Моля, оценете работата на служителите от СО да Ви съдействат в процеса на предоставяне на услугите:



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

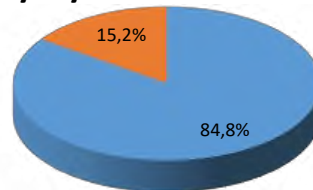
	Брой	Процент
Да	91	49,19
Не	94	50,81
Total	185	100,00

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



9. В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?		
	Брой	Процент
В законоустановения срок	128	84,77
Извън нормативно определенния срок	23	15,23
Total	151	100,00

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

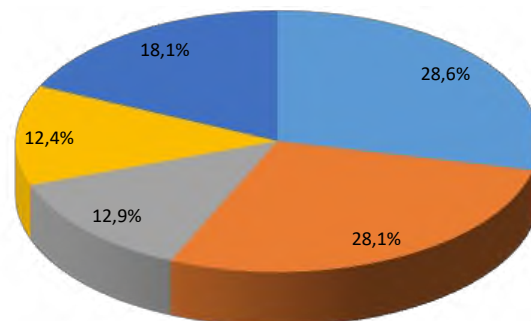


- В законоустановения срок
- Извън нормативно определенния срок

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 ?

	Брой	Процент
Вежливост и любезност на служителите	60	28,57
Достъп до обществена информация	59	28,10
Експертна компетентност	27	12,86
Неспазване на сроковете	26	12,38
Друго	38	18,10
Total	210	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 ?

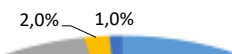


- Вежливост и любезност на служителите
- Достъп до обществена информация
- Експертна компетентност
- Неспазване на сроковете
- Друго

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

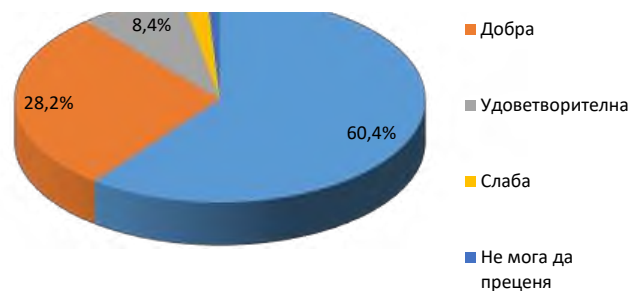
	Брой	Процент
Отлична	122	60,40

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



- Отлична

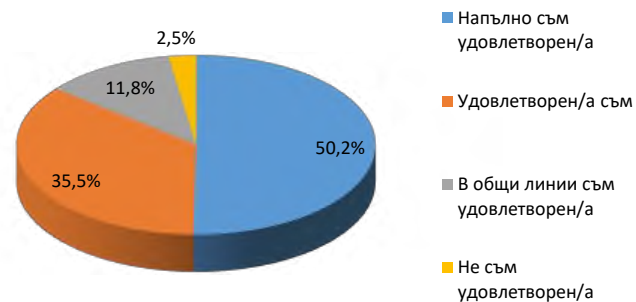
Добра	57	28,22
Удовлетворителна	17	8,42
Слаба	4	1,98
Не мога да преценя	2	0,99
Total	202	100,00



12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?

	Брой	Процент
Напълно съм удовлетворен/а	102	50,25
Удовлетворен/а съм	72	35,47
В общи линии съм удовлетворен/а	24	11,82
Не съм удовлетворен/а	5	2,46
Total	203	100,00

12. Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?



Забележка: В колона „Брой“ се нанасят само броя отговори, а процентното съотношение и графиката се зареждат автоматично.