

# ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ ПРАВЕЦ



Утвърдил: /п/

Румен Гунински  
*Кмет на Община Правец*

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2025Г.

## ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ - ПРАВЕЦ

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Община Правец, утвърдени със заповед на кмета на Общината, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

Целта на доклада е да представи обобщени резултати от приложените методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността от административното обслужване в Община Правец през 2025 г., както и да формулира насоки за подобрене, основани на реални данни от потребители.

### **I. Обща информация относно Административното обслужване в Община Правец**

Административното обслужване в Общинска администрация - Правец е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Правец, пл. „Тодор Живков” №6, разположен на първия етаж в сградата на Община Правец.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от един астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на обслужването е насочена към осигуряване на:

- предвидим и ясен процес за гражданите;
- възможност за своевременна консултация и ориентиране на потребителите;
- равнопоставеност и достъпност, включително при обслужване на лица с различни потребности;
- устойчиво качество на комуникацията и спазване на стандарти за административно обслужване.

През 2025 г. администрацията продължи да поддържа общите стандарти за качество, прилагани и през предходните години, и да предприема действия за оптимизация на процесите по обслужване, най-вече в посока насърчаване на електронни и дистанционни форми на заявяване, когато това е приложимо.

### **II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:**

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

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Методът „бърза оценка“;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Осигуряване на постоянна телефонна линия;
8. Осигуряване на приемно време за граждани.

През 2025 г. акцент в измерването на удовлетвореността имаха анкетното проучване на място и инструментът за моментна „бърза оценка“, които предоставят пряка обратна връзка от потребители в реална среда на обслужване.

### III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

#### 1. Извършване на анкетни проучвания

През изминалата година в ЦАО са попълнени общо 12 анкети. Анкетната карта съдържа 7 въпроса, чрез които се цели да се минимизира времето за попълването ѝ, а същевременно да се даде ясна картина за състоянието на административното обслужване. Резюмирайки въпросите в анкетната карта, следва да се посочи, че са използвани открити, закрити и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Съпоставимо с предходната година, броят на попълнените хартиени анкети е значително по-нисък (12 бр. през 2025 г. при 138 бр. през 2024 г.). Същевременно текущата дейност и натовареността по предоставяне на административни услуги не дават основание да се счита, че е налице намаляване на реалния обем на обслужване. Възможните обяснения за по-ниския брой анкетни карти включват:

- промяна в потребителското поведение и предпочитание към по-кратки форми на обратна връзка, „бърза оценка“ – където своя отзив са дали приблизително 800 лица.
- по-широко използване на дистанционни канали за заявяване на услуга, включително електронни възможности, при което потребителите не посещават фронт-офиса и не са обхванати от хартиеното анкетиране.

Обобщение на резултатите от съдържащите се в анкетната карта въпроси.

#### Въпрос 1: Профил на анкетирания.

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| • физическо лице             | 12 |
| • юридическо лице            | 0  |
| • представител на институция | 0  |

Получените отговори показват, че през 2025 г. обратната връзка е предоставена изцяло от физически лица. Това означава, че измерената удовлетвореност и наблюдаваните предложения отразяват предимно гледната точка на гражданите като крайни потребители на услуги. Липсата на отговори от юридически лица и представители на институции не следва да се тълкува като липса на обслужване на тези групи.

#### Въпрос 2: Колко често ползвате административни услуги, предоставени от Община Правец в рамките на една година?

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| • използвам за първи път | 1 |
| • между 1 и 5 пъти       | 5 |
| • повече от 5 пъти       | 5 |

Това е важен показател, защото редовните потребители са по-склонни да сравняват качеството във времето и по-точно да идентифицират затруднения в процеса. Удовлетвореността се формира на база реален опит и повтораемост на контакта с администрацията. Това прави положителните оценки по качество още по-значими, тъй като са дадени от лица, които имат база за сравнение.

### Въпрос 3: За какви услуги най-често сте посещавали Община Правец?

- гражданско състояние (ГРАО) 5
- устройство на територията и строителство (Техническа служба) 5
- местни данъци и такси 10
- внасяне на писмено предложение, жалба, похвали 0
- друго: 1

Най-често посочваните услуги са в направление „Местни данъци и такси“, следвани от ГРАО и Техническа служба (УТ и строителство). Такава структура на посещаемостта е логична, тъй като тези направления са сред най-широко използваните и включват услуги, свързани с данъчни задължения, удостоверения, адресна регистрация, семейно положение, както и процедури по строителство и устройствено планиране.

### Въпрос 4: Ползвате ли административни услуги по електронен път?

- да 2
- не 9
- не, защото предпочитам личния контакт 1

Делът на потребителите, които заявяват ползване на административни услуги по електронен път, е нисък. Този резултат показва, че гражданите продължават да предпочитат обслужване на място поради навик, нужда от консултация, недостатъчна информираност за наличните електронни възможности или притеснения относно електронна идентификация и електронно подписване. Въпреки това, ниската използваемост на електронни услуги не следва да се приема като „липса на нужда“, а като потенциал за обучение и подпомагане на гражданите, във все по-активното навлизане на електронните административни услуги, така че те да се възприемат като достъпна и надеждна алтернатива на обслужването на място.

### Въпрос 5: По какъв начин получихте информация за предоставяните услуги (необходими документи, срокове, цени)?

- чрез интернет сайта на общината 1
- чрез справка по телефона с наши служители 1
- чрез обслужващите служители на място в администрацията 12

### Въпрос 6: Доволни ли сте от качеството на предоставяне на услугите?

<b>1. любезност</b>	
да	11
не	1
<b>2. компетентност</b>	
да	11
не	0
<b>3. време за изпълнение</b>	
да	11
не	0

Оценките за **компетентност** и **време за изпълнение** са изцяло положителни, което показва, че потребителите възприемат услугите като предоставяни професионално и в приемливи срокове. Това е ключов резултат, защото именно тези два показателя са сред основните фактори за доверие към администрацията.

По показателя „**любезност**“ има единичен негативен отговор. Най-често подобни оценки се дължат не толкова на липса на професионализъм, а на натоварване в пикови часове, напрежение при сложни казуси или при разминаване между очаквания и реални нормативни изисквания.

## **Въпрос 7: Какво да подобрим?**

Няма дадени препоръки

### **2. Методът „бърза оценка“.**

През 2025 г. в Общинска администрация – Правец се прилага и инструмент за **моментна оценка на обслужването** („харесва ми/не ми харесва“), предоставящ възможност на потребителите да дадат кратка и незабавна обратна връзка непосредствено след ползване на административна услуга. Методът е практичен и широко използваем, тъй като изисква минимално време и усилие, което предполага по-висока степен на участие в сравнение с детайлното анкетиране.

Функционално „бързата оценка“ изпълнява ролята на барометър за общата удовлетвореност, тъй като позволява да се измери общото отношение на потребителите към обслужването в реална среда, осигурява значителен брой наблюдения, които могат да се използват за проследяване на тенденции и подпомага идентифицирането на периоди с повишено/понижено удовлетворение.

За отчетния период са отчетени общо 807 гласувания, както следва:

- „Харесва ми“ – 759 гласа (94,05%)
- „Не ми харесва“ – 48 гласа (5,95%)

Делът на положителните оценки е висок и потвърждава, че като цяло потребителите възприемат административното обслужване като качествено и удовлетворяващо техните очаквания. Отрицателните оценки са под 6%, което предполага, че неудовлетвореността е по-скоро епизодична (свързана с конкретен момент, индивидуален казус или пикова натовареност), отколкото системна.

Съотношението между броя на „бързите оценки“ (807) и броя на попълнените хартиени анкети (12) показва, че потребителите проявяват значително по-висока готовност да предоставят мнение, когато формата е максимално улеснена и отнема секунди, докато детайлното анкетиране изисква допълнителна мотивация и време.

Следва да се отчете, че „бързата оценка“ е метод с висока оперативна стойност, но с ограничена диагностична дълбочина, тъй като не предоставя информация за конкретния мотив за положителна или отрицателна оценка. Поради това инструментът се използва като допълващ механизъм към анкетата и останалите форми на обратна връзка (сигнали, предложения, похвали), като при необходимост отрицателните тенденции се анализират чрез допълнителни методи и вътрешни проверки.

### **3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.**

През 2025 г., се проведеха 3 наблюдения по телефона по метода „таен клиент“. В резултат се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения и пропуски.

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

В Общинска администрация - Правец се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

- *Кутия за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали*, находяща се на входа на ЦАО към община Правец.

През отчетната 2025 г. чрез кутията за подаване на мнения и предложения е получена обратна връзка, която е категорично положителна по съдържание и тон и може да се приеме като надежден индикатор за високо качество на административното обслужване. В постъпилите коментари доминират изрази на удовлетвореност, благодарност и признателност към служителите, като най-често се подчертават бързината и ефективността на обслужването, точността и яснотата на предоставяната информация, както и уважителното, внимателно и учтиво отношение към гражданите. Отзивите насочват към устойчиво добро впечатление от работата „на гише“, включително по отношение на деловодство и административни услуги, както и към положителни оценки за обслужване в различни направления на общинската администрация. Налице са и персонални благодарности към конкретни служители, което показва, че потребителите разпознават и оценяват индивидуалния принос и професионалното поведение при обслужването. Съществено е, че в този канал не се съдържат сигнали за системни затруднения, оплаквания или негативни оценки по отношение на административното обслужване, което подкрепя извода за добро функциониране на процесите и за ефективно спазване на стандартите за комуникация и обслужване.

- *Чрез сайта на общината*. За периода 01.01.2023г.- 31.12.2023г. не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.
- *Чрез имейла на община Правец – [obshtina@pravets.bg](mailto:obshtina@pravets.bg)*. За отчетния период са получени три писмени мнения, съдържащи похвала за работата на администрацията - за проявен висок професионализъм, компетентност и любезен начин на обслужване.

#### **5. Медийни публикации.**

През 2025г. са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността на Община Правец, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

Медийният анализ на публикациите за общината предоставя възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с общината.

#### **6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.**

Община Правец непрекъснато заявява своята готовност за водене на конструктивен диалог в интерес на улесняване на гражданите. Практика е провеждането на регулярни срещи с представители на бизнеса и браншови организации, така че предложенията във връзка с подобряване на административното обслужване да бъдат обсъдени своевременно с всички заинтересовани и да се постигне максимална удовлетвореност на двете страни. Потребителите най-често имат конкретни препоръки за минимизиране на нормативно регламентирания изисквания за вида и формата на документите, които следва да представят за извършване на необходимата им услуга, както и от нормативната уредба на конкретните процедури в случаите.

#### **7. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“**

За нуждата на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2025 г. в общината не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

## **8. Приемно време на кмета, заместник-кметовете, секретаря и главния архитект**

През 2025 г. регулярно се провеждаха срещи с граждани в оповестени на сайта на общината приемни часове, като записването се осъществяваше по телефона и на място в общинска администрация.

За изминалия период не са отправени похвали или оплаквания, относно административното обслужване.

## **IV. Изводи**

Може да се направи заключение, че администрацията предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки служител. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в Общинска администрация - Правец. Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване. Направените изводи не налагат приемането на допълнителни мерки за подобряване дейността по предоставяне на административни услуги в община Правец.

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

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