

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2025 Г.

1. Въведение

Настоящият доклад има за цел да оцени степента на удовлетвореност на потребителите от административните услуги през 2025 г., чрез анализ на получената обратна връзка и формулиране на препоръки за бъдещо развитие. Областна администрация – Велико Търново последователно се стреми към непрекъснато подобряване на предоставяните услуги, както и към осигуряване на високо качество на административното обслужване, което има съществено значение за утвърждаване на доверието на гражданите към институциите. Докладът е разработен в изпълнение на вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация – Велико Търново, както и във връзка с прилагането на принципите на добро управление, откритост и ориентираност към потребителите.

2. Методология

За осигуряване на обективна и всеобхватна оценка на степента на удовлетвореност на потребителите бяха приложени следните методи:

- **Анкетно проучване:** Проведено чрез хартиени анкети в Центъра за административно обслужване, както и чрез електронни анкети, достъпни на официалния интернет сайт на администрацията. Този подход дава възможност за пряко събиране на мнения и оценки от гражданите относно качеството на предоставяните услуги. Чрез тази форма на допитване гражданите имат възможност също така да отправят своите препоръки за подобряване на дейността на служителите в Областна администрация – Велико Търново.

Анкетните карти съдържат въпроси, насочени към оценка на:

- достъпността и яснотата на информацията;
- качеството на административното обслужване;
- времето за обслужване;
- спазването на срокове;
- възприятия за наличие на корупционни практики;
- препоръки за подобрене.

- **Анализ на сигнали и предложения:** Извършен е преглед на постъпилите в администрацията мнения, коментари и препоръки от граждани и представители на бизнеса. Този метод предоставя ценна информация за конкретни случаи и области, които изискват повишено внимание, като чрез него гражданите и стопанските субекти имат допълнителна възможност да изразят своята оценка за дейността на служителите.

- **Анализ на медийни публикации:** Осъществен е мониторинг на отразяването на дейността на администрацията в национални и регионални медии. Това позволява да се

формира обективна представа за общественото мнение и възприятието за работата на институцията, за реализираните и подкрепени от нея инициативи, както и за оказваното съдействие от страна на Областния управител и неговия екип в полза на гражданите.

Прилаганата методология осигурява съпоставимост на резултатите и възможност за проследяване на тенденции във времето.

3. Цел на доклада

Основната цел на настоящия доклад е:

- да представи резултатите от проведеното измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2025 г.;
 - да анализира получената обратна връзка;
 - да идентифицира области за подобрене;
 - да предложи конкретни мерки за повишаване качеството на административното обслужване.
-

4. Обхват и период на наблюдение

Докладът обхваща периода **01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.** и включва:

- резултати от проведени анкетни проучвания;
 - информация от протоколи на комисия/работна група;
 - анализ на постъпили мнения, сигнали и предложения;
 - допълнителни източници на обратна връзка.
-

5. Обем и представителност на изследването

През отчетния период са събрани общо:

- **21** попълнени анкетни карти, както следва:
 - 10 бр. за първо полугодие;
 - 11 бр. за второ полугодие;
- **0** електронни анкети.

Не са постъпили мнения и предложения чрез кутията за сигнали през отчетния период.

Оценка на представителността:

Броят на анкетираните лица е ограничен, което не позволява извеждане на напълно представителни статистически изводи, но дава достатъчна база за идентифициране на основните тенденции и нагласи на потребителите.

6. Анализ на резултатите

1. Колко често ползвате услугите, предоставяни от Областна администрация Велико Търново?

- За първи път използвам услуга: **80% (17 анкети).**
- Един път на няколко години: **10% (2 анкети).**
- Няколко пъти годишно: 0% (0 анкети).
- Всеки месец: 0%.
- Много често: **10% (2 анкети).**
- Не съм използвал услуги, предоставяни от Областна администрация Велико Търново – 0%

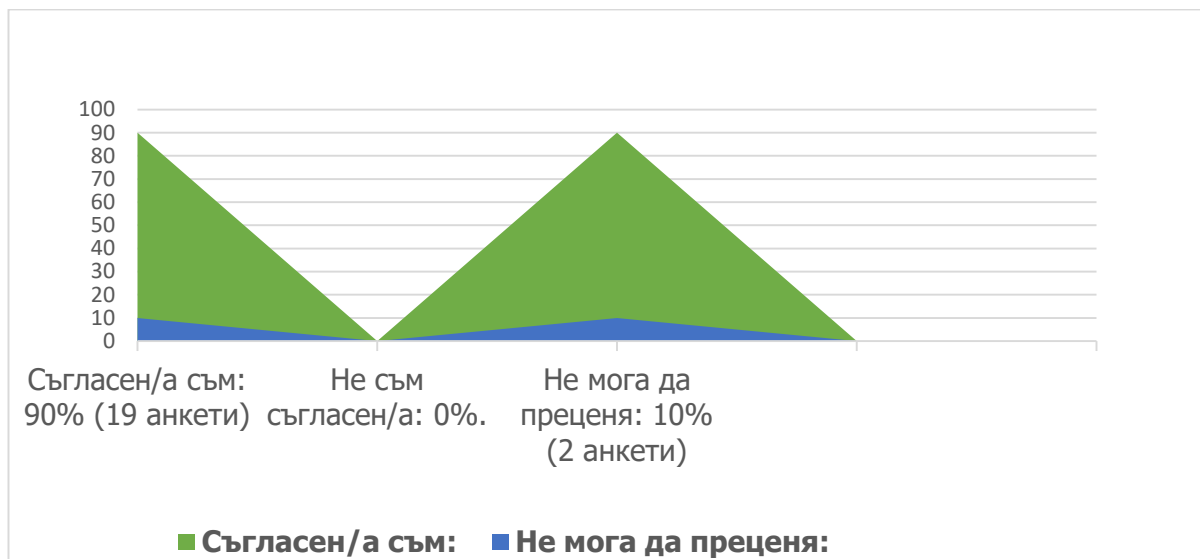


Извод:

Преобладават нови потребители, което подчертава значението на ясната и достъпна информация при първи контакт с администрацията.

2. Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново?

- Съгласен/а съм: **90% (19 анкети)**
- Не съм съгласен/а: 0%.
- Не мога да преценя: **10% (2 анкети)**



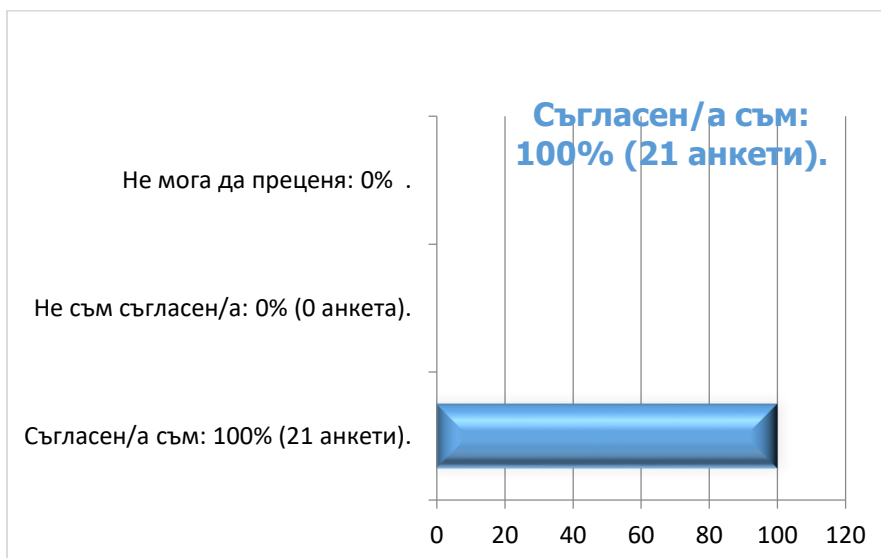
- I полугодие: 100% положителни оценки
- II полугодие: 82% положителни, част от анкетираните без мнение

Извод:

Информацията за услугите е леснодостъпна, като се наблюдава незначително колебание в отговорите през втората половина на годината.

3. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление) е ясна и лесно разбираема:

- Съгласен/а съм: 100% (21 анкети).
- Не съм съгласен/а: 0%
- Не мога да преценя: 0%



- 100% положителни оценки през цялата година

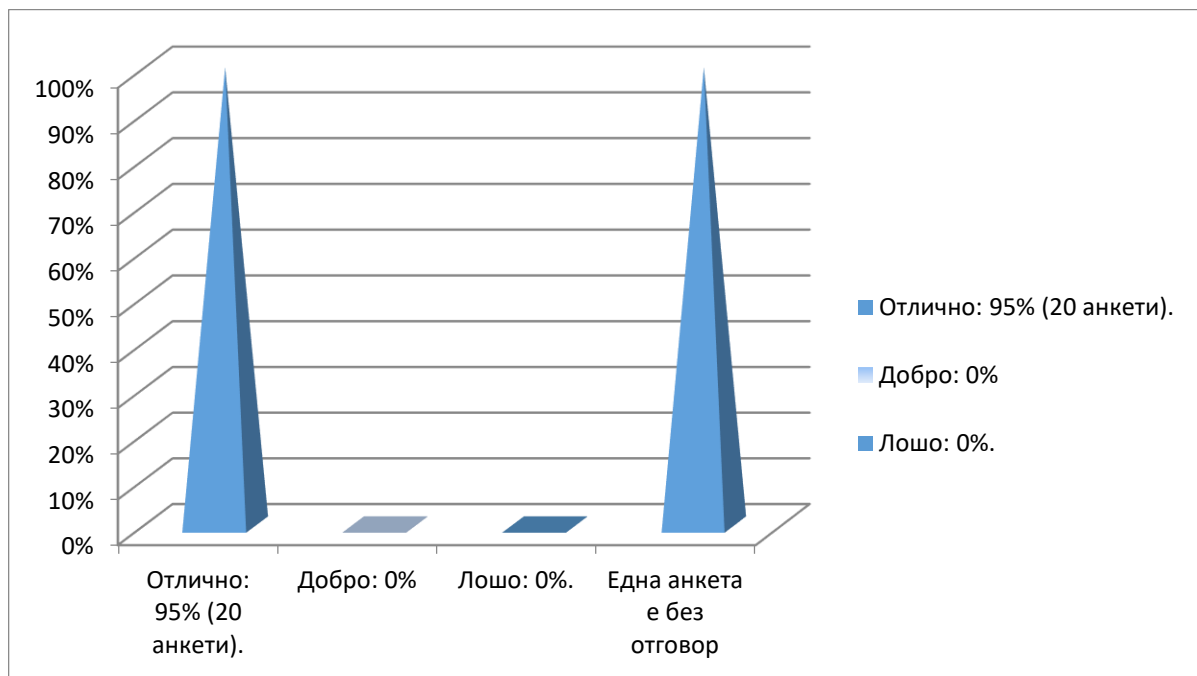
Извод:

Предоставяната информация е ясна, разбираема и добре структурирана.

4. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?

- Отлично: 95% (20 анкети).
- Добро: 0%
- Лошо: 0%.

Една анкета е без отговор



- I полугодие: 100% „отлично“
- II полугодие: 91% „отлично“

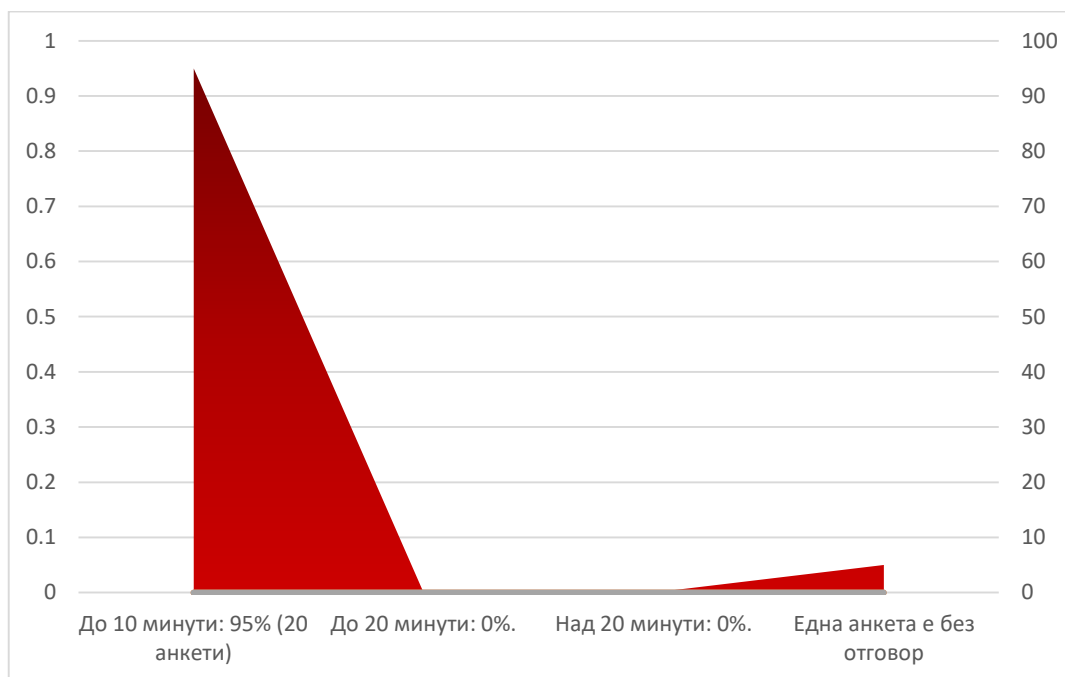
Извод:

Налице е много висока удовлетвореност от работата на служителите, като се запазва устойчиво отлично ниво.

5. За колко време бяхте обслужен/а от служителите в Центъра за административно обслужване?

- До 10 минути: 95% (20 анкети).
- До 20 минути: 0%.
- Над 20 минути: 0%.

Една анкета е без отговор



- Всички потребители са обслужени до 10 минути

Извод:

Администрацията осигурява бързо и ефективно обслужване.

6. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от Областна администрация гр. Велико Търново?

- Да: 90% (19 анкети).
- Не: 0%.
- Не мога да преценя: 5% (1 анкета).

Без маркиран отговор: 5% (1 анкета).



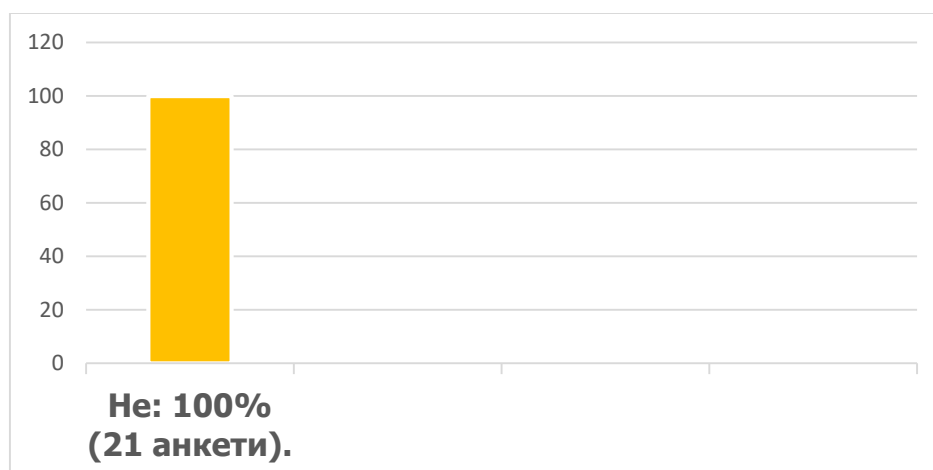
- Висок процент положителни оценки - 90%

Извод:

Законовите срокове се спазват в много висока степен.

7. Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Областна администрация гр. Велико Търново?

- Не: 100% (21 анкети).



- Няма сигнали за корупция

Извод:

Налице е високо ниво на доверие към администрацията.

8. Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване в нашата администрация:

От общо 21 анкети по т. 8 има постъпили 4 препоръки и положителни коментара -

- “Да бъдат назначени повече служители в Центъра за административно обслужване на Областна администрация Велико Търново”
- “Да се спазват сроковете, извинения, че зависят от отговор на други институции са недопустими.”
- “Служителите са безкрайно мили – Благодаря.”
- “Все така да работят с желание и професионализъм.”

- Направена е единична препоръка за увеличаване на броя на служителите

През отчетния период:

- не са постъпили жалби и сигнали с негативен характер;
- регистрирани са положителни оценки и благодарствени писма;
- осъществява се активна комуникация с обществеността и медиите и дейността на администрацията е широко отразена в медиите.

Тези фактори допълват положителната оценка за работата на администрацията и показват високо ниво на общественото доверие.

7. Основни изводи

1. Налице е **високо ниво на удовлетвореност** на потребителите.
2. Административното обслужване отговаря на принципите на:
 - законосъобразност;
 - бързина;
 - достъпност;
 - прозрачност.
3. Не са установени корупционни практики.
4. Съществува необходимост от по-активно събиране на обратна връзка.
5. Налице е потенциал за развитие на електронните канали за обратна връзка.

8. Препоръки и мерки за подобрение

С оглед подобряване на процеса се препоръчва:

1. Разширяване на обхвата на анкетните проучвания;
2. Насърчаване използването на електронни форми за обратна връзка;
3. Анализ на необходимостта от увеличаване на административния капацитет;
4. Продължаване на политиките за повишаване качеството на обслужване;
5. Поддържане на високо ниво на прозрачност и отчетност.
6. Развитие на електронните услуги
7. Поддържане на високо качество на обслужване

9. Заключение

Въз основа на извършения анализ може да се направи извод, че през 2025 г. Областна администрация – Велико Търново успешно прилага принципите на добро административно обслужване и поддържа високо ниво на удовлетвореност на потребителите.

Постигнатите резултати са показател за ефективна организация на работа и устойчиво прилагане на политики, насочени към гражданите.

Необходимо е да се предприемат допълнителни действия за разширяване на обхвата на измерването и усъвършенстване на механизмите за събиране на обратна връзка, с цел постигане на още по-високо качество на предоставяните административни услуги.