



# ОБЩИНА ВЪЛЧИ ДОЛ

тел. +359 5131/2315; Факс +359 5131/3450  
п.к. 9280, гр. Вълчи дол, пл. "Христо Ботев" №1; e-mail: [oba@valchidol.bg](mailto:oba@valchidol.bg)

## ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2025 година

Административното обслужване и производствата по приемане и разглеждане на жалби, предложения и сигнали се осъществяват при спазване на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Административното обслужване в Общинска администрация Вълчи дол е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административни услуги (ЦАО) с адрес: гр. Вълчи дол, пл. „Христо Ботев” № 1, разположен на първия етаж в сградата на Общината, с осигурен достъп за лица с увреждания. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 08:00 ч. до 17:00 часа, всеки работен ден.

Съгласно утвърдената Система за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Община Вълчи дол, каналите за обратна връзка с гражданите са:

- Анкетни карти за измерване на удовлетвореността на потребители на административни услуги в Община Вълчи дол;
- Кутия за сигнали;
- Възможност за подаване на жалби, сигнали и предложения на адрес: гр. Вълчи дол, пл. „Христо Ботев” № 1 и на електронен адрес на Общината [oba@valchidol.bg](mailto:oba@valchidol.bg);

- Чрез ССЕВ. Системата за сигурно електронно връчване поддържа услугата електронна препоръчана поща, предназначена за граждани и юридически лица, администрации, лица, осъществяващи публични функции, и организации, предоставящи обществени услуги.

Анкетните карти за измерване удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Общинска администрация се разпространяват на хартиен носител по работните места в Център за административно обслужване в Община Вълчи дол /ЦАО/- през цялата година.

Периодично се провежда анкета, с цел да се проучи качеството на обслужване на гражданите, представителите на бизнеса и институциите в ролята им на потребители на административни услуги, на доброволен принцип на участие, чрез попълване на анкетна карта за качеството на услугите, предоставяни от дирекция АПИО, дирекция УТОС и дирекция МДТНП.

Анкетната карта се състои от 9 затворени въпроса – с отговор „ДА“ и „НЕ“ и 3 отворени въпроса, като целта им е да дадат информация в определена насока, като в края на всяка карта е предоставена възможност за нанасяне в свободен текст на препоръки за подобряване на административното обслужване в Община Вълчи дол. Анкетната карта е анонимна.

#### **Резултати от анкетното проучване:**

В настоящето проучването са участвали 25 лица, потребители на административни услуги в Общинска администрация. Дадени са следните отговори:

##### **Въпрос №1**

*В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?*

ДА - 25      НЕ - 0

##### **Въпрос №2**

*Обслужващият персонал беше ли компетентен?*

ДА - 25      НЕ - 0

##### **Въпрос №3**

*Обслужването беше ли любезно?*

ДА - 25      НЕ - 0

##### **Въпрос №4**

*Удовлетворени ли сте от организацията на*

*услугите и качеството на обслужване (достъпна до услугата)?* ДА - 25      НЕ - 0

##### **Въпрос №5**

*Помагат ли Ви служителите при попълването и подаването на документи?*

ДА - 23      НЕ - 2

##### **Въпрос №6**

*Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в местната администрация?*

ДА - 0      НЕ - 25

##### **Въпрос №7**

*Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или не одобрявате?(Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?)*

По този въпрос има два писмени отговора- „всичко ми допада“ и „да“. Другите анкетиращи не са отговорили.

### **Въпрос №8**

*Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?*

ДА - 15                      НЕ - 10

### **Въпрос №9**

*Цената на услугата достъпна ли е за Вас?*

ДА - 23                      НЕ - 2

### **Въпрос №10**

*Налага ли Ви се често да използвате услугите на общинска администрация?*

ДА - 13                      НЕ - 12

### **Въпрос**

*Има ли нещо в работата на администрацията, което Ви допада или не одобрявате?*

По този въпрос има само един коментар, че служителите са много учтиви, уважителни и точно изпълняват услугата. Другите анкетирани не са отговорили.

### **Въпрос**

*Какви препоръки относно работата на общинската администрация бихте отправили?*

По този въпрос има само един коментар- препоръчано е да се назначат млади хора. Другите анкетирани не са отговорили.

От попълнените анкетни карти може да се направи извод, че Община Вълчи дол е намерила ефективна форма за предоставяне на административни услуги, в законен срок, независимо дали участвалите в анкетата ги ползват често или рядко. Цените на услугите са достъпни.

Анкетираните лица посочват, че са удовлетворени от работата на служителите, свързана с административното обслужване, от отношението при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на Община Вълчи дол.

Не са регистрирани случаи на непознаване на правните норми от служителите, уреждащи административното обслужване и произтичащо от това удължаване срока на обслужване. Няма прояви на корупция от тяхна страна.

Непрекъснатият режим на работа на Центъра за административно обслужване се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

По отношение на предоставянето на административни услуги по електронен път мненията се разделят, като все пак повечето – 15 от анкетираните го одобряват. В изпълнение на изискванията на нормативните документи от Министерството на електронното управление, Общинска администрация Вълчи дол работи за повишаване броя на услугите, предоставяни по електронен път.

Резултатите от анкетата показват позитивното отношение и удовлетвореност на гражданите от административното обслужване.

**Настоящият доклад е приет от Общински съвет Вълчи дол с Решение №694/23.01.2026 г.**