



**УТВЪРЖДАВАМ:**  
**СТЕФАН РАДЕВ**  
**КМЕТ НА ОБЩИНА СЛИВЕН**  
Дата *28.01* 2026 г.

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

### **за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2025 г. в Община Сливен**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Община Сливен в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

#### **1. Цел**

Проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Сливен. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Сливен и е на доброволен принцип за участие. Ръководи се от стремеж за подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им, улесняване 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.

#### **2. Обхват**

Място на провеждане – сградата на Община Сливен, Център за административно обслужване /ЦАО/ и сградата на Дирекция „Местни данъци и такси“ /МДТ/.

#### **3. Средства за обратна връзка**

##### **3.1. Вътрешни средства за обратна връзка:**

- Специални кутии за подаване на мнения и предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находящи се в Център за административно обслужване;
- Анкетна карта за обратна връзка на хартиен носител, която се намира в ЦАО и дирекции МДТ;
- Приемно време на Кмета, заместник-кметовете и секретаря на Община Сливен - Приемът на граждани и представители на организации и изслушването на техните предложения, запитвания и въпроси се извършва, съгласно определен график, който се оповестява публично.

##### **3.2. Външни средства за обратна връзка:**

- Онлайн форма за контакт на интернет страницата на Общината: <https://mun.sliven.bg/predlozhenia-signali-zayavlenia>
- Онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на Общината: <https://mun.sliven.bg/surveys>
- Електронна поща: [tbalabanova@sliven.bg](mailto:tbalabanova@sliven.bg); [signali@sliven.bg](mailto:signali@sliven.bg)
- Горещ телефон: 044/611 165
- Страница на Община Сливен в социалните мрежи;
- Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“.

**3.3. Период:** 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г.

**3.4. Брой предоставени административни услуги за 2025 г.:** За отчетния период община Сливен е предоставила на гражданите и бизнеса общо над 55 000 брой административни услуги. Положителна е тенденцията за ползване на електронни услуги, чиито брой се увеличава с над 2000бр., спрямо 2024г..

**3.5. Целева група:** Потребителите на административни услуги от Община Сливен.

#### 4. Анкетни проучвания

През 2025 г. е проведена анкета, насочена към проучване нагласите на обслужваните от администрацията потребители, относно подобряване качеството и измерване на удовлетвореността от административното обслужване. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетата се провежда в електронен вид чрез уебсайта на общината. Резултатите от извършеният анализ, са представени чрез графики и са публикувани на следния адрес: <https://mun.sliven.bg/surveys/past/survey-18>. Използва се и 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 на място.

#### 5. Обобщение на резултатите от проведената анкета „Оценка на административното обслужване от страна на потребителите – граждани, представители на бизнеса и институции.“

Анкетата е проведена за периода от м. 01.2025 г. до м. 12.2025 г. В нея са участвали общо 28 физически лица и 1 юридическо лице. Най-голям дял от анкетиранияте потребители на административни услуги (86.2%) са посетили Центъра за административно обслужване, двама души (6.9%) са посетили Дирекция „Местни данъци и такси“, а останалите 6.9% са заявили необходимите за тях услуги по електронен път.

Интересът към участие в анкетни проучвания през 2025 г. е значително по-нисък в сравнение с предходните няколко години. През 2022 г. в проучването са взели участие 140 души, през 2023 г. броят им е намалял до 33, през 2024 г. едва 21 души са се включили в анкетите, а през 2025 г. респондентите са 29.

Поводът на посещението в община Сливен за анкетиранияте е бил различен. Най-много тях – 21,8% са посетили Центърът за административно обслужване за документи по Гражданско състояние (за удостоверение за наследници, акт за раждане, брак, смърт и др.). За документи свързани с устройство на територията (скици, разрешителни и други) – 19.2% от респондентите. Останалите са както следва: Социални дейности – 15,4%; Извършване на стопански дейности (за търговска, транспортна и друг вид) – 11,5%; Местни данъци и такси (подаване на декларации, данъчни оценки, плащане на МДТ) – 9%; Внасяне на предложение, жалба, сигнал или друг документ – 11,5%; Плащане на такса (наем, глоба по НП и други различни от МДТ) – 11,5%.

На въпросът „Получихте ли нужната информация и съдействие при заявяване на услугата?“, по-голямата част от потребителите (близо 69%) са напълно удовлетворени, като са получили необходимото съдействие и информация при заявяване на услугата. Въпреки позитивната тенденция, съществува и дял близо 21%, които изрично посочват, че не са срещнали нужното съдействие. Малкият брой отговори „Отчасти“ подсказва, че потребителското преживяване е по-скоро полярно – или много добро, или незадоволително. Наличието на един потребител, който не е потърсил съдействие, показва, че процесът понякога е достатъчно интуитивен за самостоятелно справяне.

Удовлетвореност от сроковете, в които са изготвени документите е оценена с отговор „напълно“ от 62,1%. Останалата част от респондентите (37,9%) са неудовлетворени.

По отношение на компетентността на служителите резултатите от анкетите показват, че 69% от потребителите на услуги определят служителите, като компетентни, но все още, в 20,7% от оценените случаи се налага консултация и допитване до колеги от различните специализирани отдели. В сравнение с проведената анкета през 2024 г. се наблюдава ръст в доверието към служителите на гише. Повече от две трети от потребителите вече възприемат служителите като напълно компетентни. Скокът от 42,9% на 69% е индикатор за натрупан опит и положени усилия за по-качествено административно обслужване. През 2024 г. над половината от случаите са изисквали намеса на допълнителен експерт. През 2025 г. това се случва едва в 1 от 5 случая, което означава по-бързо обслужване и по-малко разход на време за специализираните отдели.

Отношението на служителите към гражданите е оценено като вежливо, любезно и коректно от 65.5% от анкетираните, което в сравнение с 2024 г. (42,9%) показва подобрене. Други 20,7% изтъкват, че служителите не са достатъчно отзивчиви. Грубо и неуважително отношение са срещнали останалата част от обслужените лица.

Получените резултати от въпросът: „Общината реагира ли своевременно и адекватно на подадените сигнали, жалби и сигнали?“ показват, че от общо 19 души, които реално са подавали сигнали или жалби, 15 (близо 79%) са напълно доволни от реакцията. Това е силен индикатор, че административните механизми за обработка на сигнали работят ефективно за мнозинството от потребителите. Отрицателните отговори („Не“) представляват едва 10% от общата извадка. Макар и малък, този процент показва, че съществуват случаи, в които гражданите се чувстват пренебрегнати или смятат реакцията за неадекватна. Над една трета от анкетираните (35%) никога не са подавали сигнали. Това може да се дължи на липса на повод, но също така и на липса на информираност как се подава сигнал или на първоначален скептицизъм към смисъла от подобно действие.

Въпреки че предварително зададените отговори на въпросът „Кои аспекти от обслужването считате, че най-много се нуждаят от подобрене“ получават сравнително равномерен брой гласове (по 5-6), 26 респондента са попълнили свободният отговор „Друго“. Прави впечатление, че голяма част от свободните текстове всъщност не съдържат конкретни критики. Тези, които са посочили проблеми, акцентират върху нуждата от по-ясна комуникация при разрешаването на казуси и по-добра организация на работното време на служителите. Сериозен сигнал за внимание е споменаването на евентуално дискриминационно отношение, което изисква незабавна проверка. Като цяло, анализът показва, че фокусът на подобренията трябва да бъде върху дисциплината на персонала и прозрачността на административните процеси.

На последният въпрос „Как оценявате качеството на административното обслужване в Община Сливен?“ значително мнозинство от потребителите (62,1%) оценяват обслужването като „Отлично“. Ако обединим положителните оценки (Отлично, Много добро и Добро), общият процент на удовлетвореност достига 72,4%. Наблюдава се интересна тенденция на „двата полюса“. Почти липсват средни оценки, като потребителите са или много доволни, или силно недоволни (отговор „Лошо“ – 27,6%).

## 6. Изводи

**Въз основа на извършен анализ може да се направят следните изводи:**

- Няма силно изразено гражданско общество и самосъзнание. Липсва конструктивно мислене по отношение на развитието на общината. В тази връзка е необходимо да се работи повече с гражданския сектор (например НПО) и да се популяризира работата на администрацията.
- Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност при попълване на анкетите, въпреки че, достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Използваме иновативни анкети, даващи възможност за попълване по различен начин: на хартия, електронно чрез сайта на Общината, както и чрез системата за клиентски опашки, след обслужване и сканиране на QR код от изтегления номер. /считано от м. 11.2022 г./.
- Въпреки увеличени брой предоставени електронни услуги, през 2025 г. продължава тенденцията, потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Необходимо е активно популяризиране на възможностите за заявяване на електронни услуги.
- Преобладаваща част от потребителите на административни услуги са физически лица.
- Заявяваните услуги са различни. Най-често са насочени към Дирекция „Местни данъци и такси“ – над 20 000 бр. извършени услуги и приети декларации, към Дирекция „Устройство на територията“ – приблизително 11000 бр., към Отдел „Гражданска регистрация“ около 17 000 бр. и към дирекция „Общинска собственост и икономика“ приблизително 9 000 бр.
- Качеството на административното обслужване и отношението на служителите към гражданите и бизнеса в по-голямата част потребителите определят като отлично, но наличието и на други отговори показва необходимост от предприемане на мерки, с цел подобряване на удовлетвореността на потребителите. Необходимо е да се проведе инструктаж на заетите в звеното служители за оказване на по-голямо съдействие при обслужване, както и по-вежливо и позитивно отношение към обслужваните лица.
- С цел подобряване на професионалните знания, умения и компетенции е добре да бъде повишено нивото на познания на персонала, чрез индивидуални и групови обучения в областта им на заетост.
- Времето за обслужване в Центъра за административно обслужване отговаря на нормативните изисквания. Обслужването се осъществява между 5-15 мин.
- Въпреки, че преобладаващата част от анкетирания са доволни от предоставената информация за услугите, е необходимо своевременно и актуализиране и допълване на сайта на общината, както и запознаване на заетите в областта служители с измененията в действащата нормативна уредба и поставените изисквания към тях.
- Според резултатите от проведените анкети, основните области на подобрения при административното обслужване са: отношението на служителите в процеса на обслужване, количеството и качеството на предоставяната информация. Обстановката и условията в Центъра за административно обслужване са лоши и се нуждаят от подобрения.
- Политиката за управление на човешките ресурси следва да е основана на стратегията и плановете на организацията и да отчита необходимите компетенции на служителите за в бъдеще, както и социалните нагласи.
- Следва да се обърне внимание на спазването на сроковете и решаването на поставените от гражданите проблеми. Да се съкратят сроковете за отговор на жалбите и сигналите. Резултатите показват, че все още има специфични поставени казуси от гражданите, които остават нерешени. Значителен дял от анкетирания не са взаимодействали с общината по този ред. Това може да означава две неща: или гражданите нямат оплаквания, или нямат достатъчно доверие/познания как да използват каналите за сигнализиране.

- Трябва да се подобри цялостния имидж на Общината, като се предоставят повече възможности за включването на гражданите, бизнеса и организациите в обсъждането на процесите, услугите и инициативите на Общината. Да се работи по усилено и целенасочено в посока подобряване качеството на живот на жителите на община Сливен.

Малкият брой участници в анкетите, не дава пълна и реална представа за нивото на административно обслужване

Администрацията продължава да публикува анкети, с които да изследва мнението и нагласите на потребителите на административни услуги.

#### **7. Наблюдения извършени по метода „таен клиент“**

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение на поведението на служителите и на начините, по които функционират процесите при контакт с гражданите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствали работните процеси от гледна точка на клиента. Наблюдателят не се идентифицира, а при наблюдението се явява в качеството си на потребител на определени услуги, които администрацията предоставя. През 2025 г. методът се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Община Сливен от Центъра за административно обслужване. Регулярно са извършвани проверки по телефона като потребители на административни услуги. Ръководството, чрез познати граждани и представители на бизнеса, ползватели на административни услуги, периодично получава информация за качеството на обслужването. За 2025 г. не са констатирани значителни нарушения или пропуски.

#### **8. Провеждане на консултации със служителите**

Този метод за обратна връзка е от изключително значение, тъй като се използват възприятията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите на административни услуги. През 2025 г. регулярно са провеждани срещи със служителите от Центъра за административно обслужване, на които са обсъждани впечатленията им от получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи може да се направи извод, че в община Сливен се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество.

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

Броят на постъпилите сигнали, предложения и заявления /молби/ не е нараснал в сравнение с предходните години. Тенденцията за увеличаване на сигналите по ел. поща се запазва. В Община Сливен са постъпили общо през изминалата година 946 писмени жалби и сигнали, от ФЛ /граждани/, ЮЛ /фирми/, НПО или различни институции и организации и сдружения. Близко 697 от тях са подадени по ел. поща или през електронната платформа, базирана на официалната интернет страница на Общината, в това число влизат молби, предложения, благодарствени писма.

Постъпили са искания/молби за отстраняване на нередности от различно естество. Преобладаващ е ръстът на жалби за услуги в областта на строителството и устройство на територията, както и инфраструктурни проблеми. Жалбите и сигналите са свързани с незаконно строителство, уреждане на имотни спорове, спешен ремонт на пътища, забавени процедури, маркиране на пешеходни пътеки и изграждане на изкуствени неравности по платната за движение, повредено или липсващо улично осветление, изграждане и ремонт на детски площадки и други.

По направление „Опазване на околната среда“, основно постъпилите жалби и сигнали, са относно увеличаване броя на контейнерите за смет, за тяхна неизправност и нужда от

подмяна, както и за незаконни сметища. Има сигнали за нередовно извозване на контейнерите за разделно събиране на отпадъци и за пострадали животни.

Както всяка година има въпроси и проблеми, свързани с общинска собственост и картотекиране на крайно нуждаещи се от общински жилища.

От различни населени места на територията на общината идват сигнали, свързани с инфраструктура и с лични въпроси. Поставят се и въпроси, свързани с градския транспорт .

В по-голямата си част жалбите са приключени, някои със закъснение, останалите се изпълняват поетапно.

Доверието на гражданите към общинската администрация и нейното ръководство нараства и едно от доказателствата за това е, че те търсят съдействие дори по въпроси, които не са от нейните компетенции, но знаят, че ще се реагира адекватно и своевременно и ще бъдат насочени към компетентния орган. Бдителни граждани сигнализират за нарушаване на Наредбата за обществения ред.

Постъпили са предложения за провеждане на културни и спортни мероприятия, за чествания и граждански инициативи, както и похвали, изразено одобрение и благодарност /положителни отзиви за дейности, осъществени от Общината.

Ежедневно на горещия телефон се приемат сигнали и предложения, молби, по които се реагира своевременно. Центъра за административно обслужване и Деловодството към него работят без прекъсване. Това улеснява гражданите.

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

През 2025 г. общинското ръководство поддържаше активен диалог с гражданите чрез ежемесечни приемни дни (всеки първи четвъртък на месеца), както и чрез изнесени срещи в кварталите и селата. При спешни случаи и неотложни въпроси се организираха срещи и извън установения график, за да се гарантира своевременното им решаване.

Заместник-кметовете и секретарят на общината са приели 101 граждани и представители на организации. Приемният ден на кмета е бил посетен от 84 души, включително представители на НПО, бизнеса и граждани от цялата страна. Реалният брой на проведените срещи обаче е значително по-висок, тъй като диалогът не се ограничава само в рамките на приемното време.

Повечето от поставените въпроси – от социален, жилищен и личен характер до обществено значими казуси – намират своето решение. Срещите са източник и на ценни идеи за бъдещето на региона и иновативни практики. Често гражданите използват приемния ден, за да изразят благодарност за конкретно свършена работа от Кмета и ръководството на Общината.

Своевременното решаване на проблемите се подпомага и от различните канали за комуникация (телефон, имейл, електронна платформа), което е ясен индикатор за ефективността на администрацията.

## **11. Анализ на медийни публикации**

През 2025 г. продължи работата по популяризиране на цялостната дейност на Община Сливен, на работата на отделните звена, положителните резултати и добрите практики на надграждане на постигнатото. Чрез общинския Пресцентър информацията ежедневно достига до местни и централни медии, както и до социални мрежи. Осъществява се и постоянен мониторинг на медийните публикации с цел адекватна реакция при възникнали публично поставени въпроси от гражданите.

Анализът показва, че отразените и проследени в медиите новини за отчетния период са изчерпателни и предимно с положителна насоченост. Служителите от отдел „Връзки с обществеността“ организират публикуването на основните новини на страницата на Община Сливен. В прессъобщенията са отразени всички актуални и важни събития от икономическия, социалния и културния живот в града. Отразени са участията в конференции, семинари,

работни срещи, работата на Общинския съвет и администрацията. Основен акцент в медийните публикации през периода е политиката на надграждане за подобряване живота на хората в общината във всички сфери.

По всички информационни канали е подавана навременна и точна информация за актуалните събития и ситуации, касаещи цялата общественост. Публикувана е обширна информация за социалното подпомагане и подкрепата на уязвимите групи – патронажна грижа, топъл обяд, саниране на сгради, инфраструктурни подобрения, строителни дейности. През цялата 2025 г. редовно е подавана информация до медиите за стартиране на дейности, свързани с инфраструктурни подобрения, строителни дейности по изграждане на нови обекти, ремонти на съществуващи и др. Своевременно са публикувани във фейсбук страницата и официалната страница на Община Сливен текстове, снимков материал, включително и видео кадри за актуалните събития. В полза на гражданите, бяха организирани анкети по чувствителни за обществеността теми и необходимостта от получаване на обратна връзка по тях. Информационният поток, свързан с политиките на Община Сливен, беше насочен основно към регионалните медии и обезпечаването им с точна, навременна информация; провеждането на разяснителни дискусии, целящи да се демонстрира грижа за сигурността и защита хора, както и да се поддържа подходящ имидж на организацията.

Според ежегодния национален мониторинг, Община Сливен е институция най-добре организирана достъпа до обществена информация и официалната интернет страница съответства на всички изисквания на ЗДОИ. Отговаря се в законовите срокове на всички постъпили заявления за достъп до обществена информация. През изминалата година те са 40 от ФЛ и ЮЛ. Няма нито един отказ за достъп до информация. Има два непотърсени отговора от заявителите.

През 2025 г. Община Сливен продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Опитът на Община Сливен по прилагане на системи за управление на качеството, както и стремежът към непрекъснато усъвършенстване на изпълнението доведоха до решението на ръководството да се приложи (цялостно и при пълен обхват на организацията) за втори път, модел за управление на качеството “Общата рамка за оценка (CAF)”. Целта от прилагането на CAF е подобряването на ефективността и ефикасността в работата на институцията. В резултат на успешното внедряване на CAF през 2022 година Община Сливен беше една от удостоените администрации с етикет “Ефективен CAF потребител”, а през 2025 г. администрацията получи сертификат „CAF“ организация. Сертификат се връчва след извършена външна оценка, доказваща устойчиво подобрене в управлението, предоставянето на административни услуги и ангажираността към гражданите и служителите. Повторното прилагане на CAF показва, че общината не само е запазила високите стандарти, постигнати при първоначалното внедряване, но и е надградила своите процеси чрез конкретни мерки за модернизация, прозрачност и ефективност. Наградата е в знак на признание на усилията на ръководството и служителите за внедряване на модела, съобразно добрите практики и изискванията на Закона за администрацията за цялостно управление на качеството и непрекъснато усъвършенстване. Сертификатът „CAF организация“ е валиден две години и поставя общината сред водещите публични институции в България, ангажирани с ефективност, прозрачност и ориентация към гражданите.

През 2025 г. Община Сливен отново бе удостоена с най-престижната национална награда - статуетката Златен ключ в категорията- „Институция най-добре организирана достъпа до обществена информация“. Общината ни се утвърди като абсолютен лидер в България като постигна още един изключителен успех - национален първенец е за пореден път по Общ рейтинг на активната прозрачност сред всички институции в България - първа е сред оценяваните 563 административни структури на изпълнителната власт на централно, местно и териториално ниво. Това сочат резултатите от ежегодния Граждански одит, проведен от

експерти на Програма достъп до информация.

**Извод от измерената степен на удовлетвореността** - Резултатите от проведените проучвания показват, че гражданите дават по-добра, но все още не съвсем задоволителна оценка за цялостната дейност на администрацията на Община Сливен, за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

**Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в Община Сливен през 2026 г.:**

- да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел увеличаване броя на участниците в проучването, което ще доведе до получаване на по – реални и обхватни резултати;
- да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията, като администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;
- да се оцени ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани, каква информация е най- полезна за гражданите;
- да се предоставя по-голям брой качествени, ефективни и леснодостъпни електронни административни услуги за гражданите и бизнеса;
- да се организират обучения на всички служители осъществяващи административно обслужване на гражданите в Община Сливен, с цел подобряване комуникацията с потребителите на административни услуги и генериране на инициативи от тяхна страна за въвеждане на нови инструменти за изследване на удовлетвореността от получената услуга.
- предприемане на действия за подобряване на материалната база и условията в Центъра за административно обслужване.
- завишен контрол от страна на преките ръководители на служителите, които работят в ЦАО/ Звената за административно обслужване.

През 2026 г. Община Сливен ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите.

**Изготвил:**

**Борислава Забунова**  
Директор на Дирекция "АОТО и ОМП"

**Съгласувал:**

**Валя Радева**  
Секретар