УТВЪРЖДАВАМ:……

Станислава Цветкова

Секретар на Община Самоков

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

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

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Цел: проучването цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Община Самоков. Измерването на удовлетвореността от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в Община Самоков 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, 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.

Обхват: място на провеждане - Център за административно обслужване (ЦАО) в административната сграда на Община Самоков, чрез използването на данните от

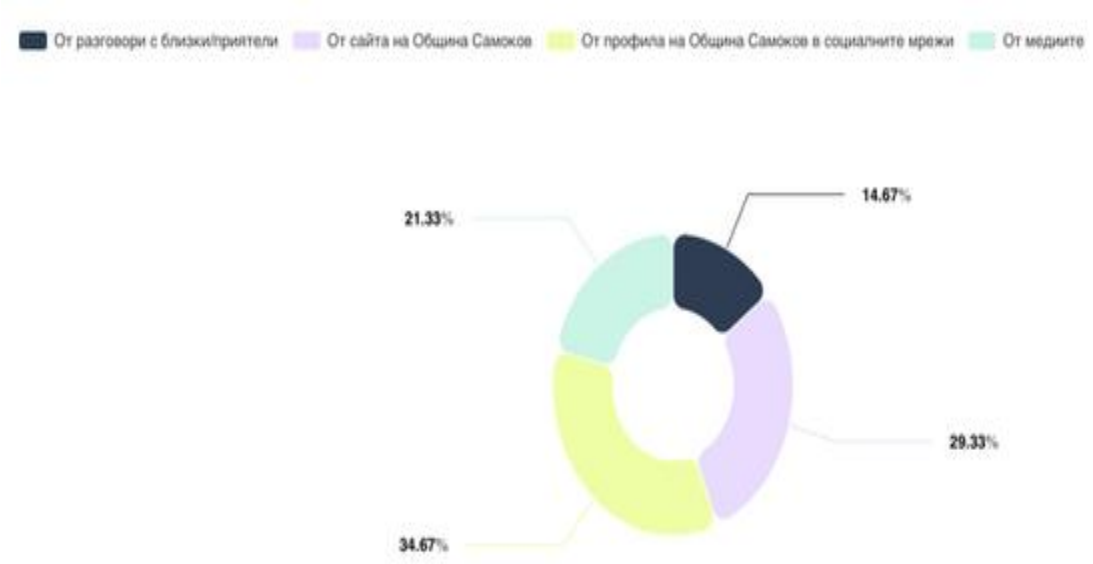
събраната обратна връзка през устройствата, поставени на следните локации в офиса на Община Самоков.

- Гише 5 ГРАО (67 отговора)
- Гише 9 МДТ (34 отговора)
- Гише 1 Деловодство (49 отговора)

Докладът включва разбивка на отговорите, подадени в избраната анкета под формата на проценти, както и заключения, направени от резултатите вследствие на анализа, направен от „Таби Солюшънс“.

Брой на потребителите за периода: 150
Период на анкетираща активност: 01.01.2025 година – 31.12.2025 година

Въпрос: От къде основно се информирате за работата на Община Самоков (кмета и зам.-кметовете), която Ви интересува?



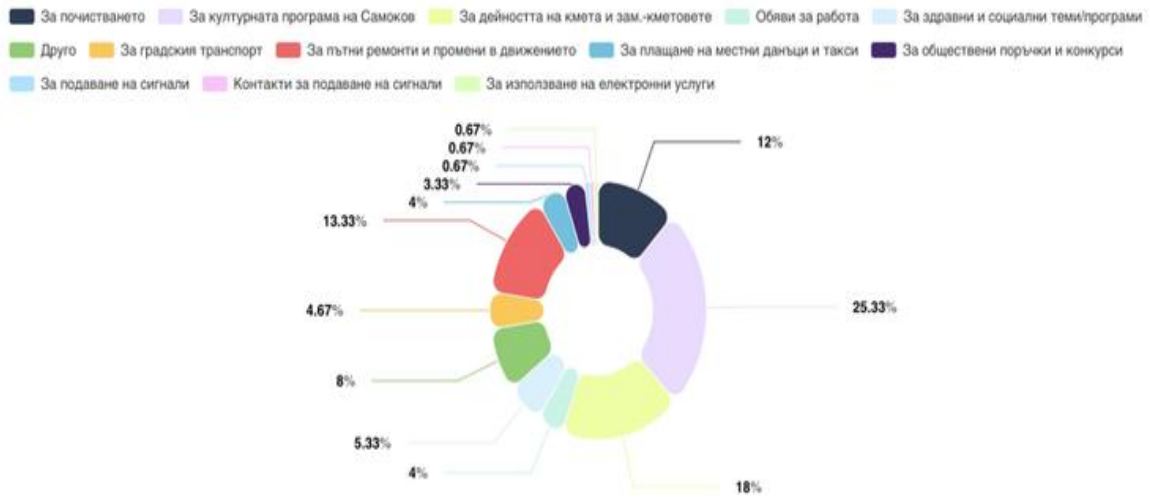
Обобщение : Най-голям дял от гражданите – 34.67% – получават информация от профилите на общината в социалните мрежи, което показва, че дигиталните канали са водещ източник на публична комуникация. 29.33% се информират от официалния сайт на общината, 21.33% от медиите, а 14.67% чрез разговори с близки и приятели. Това ясно показва силно дигитално ориентирано потребителско поведение и сравнително ограничено значение на неформалните канали.

Въпрос: Колко често използвате сайта на Община Самоков, за да търсите информация?



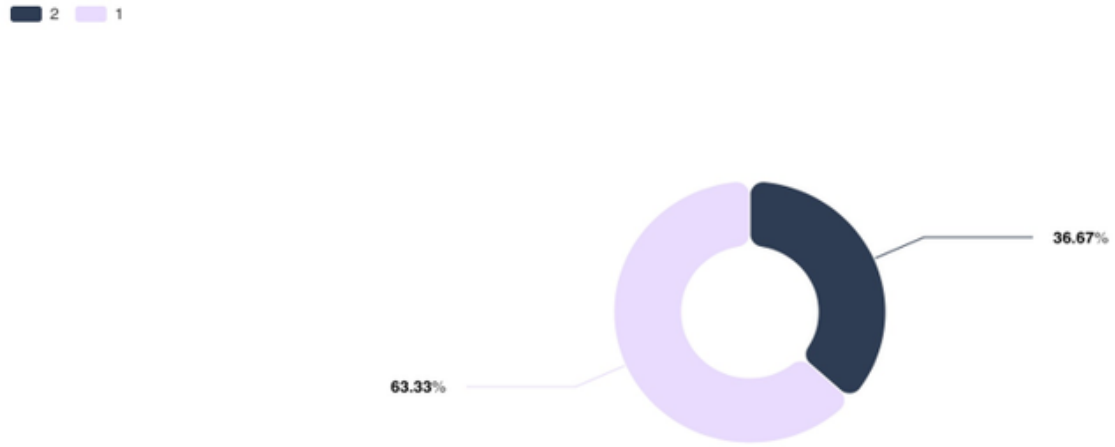
Обобщение : Редовното използване е сравнително високо – 26.67% използват сайта поне веднъж месечно, 26% – всяка седмица, 14.66% – няколко нпъти годишно, а 20.67% го използват по-рядко. Само 12% заявяват, че не използват сайта. Това показва стабилен дигитален трафик и реално използване на онлайн информационните ресурси.

Въпрос: Моля да посочите какъв тип информация търсите на сайта на Община Самоков



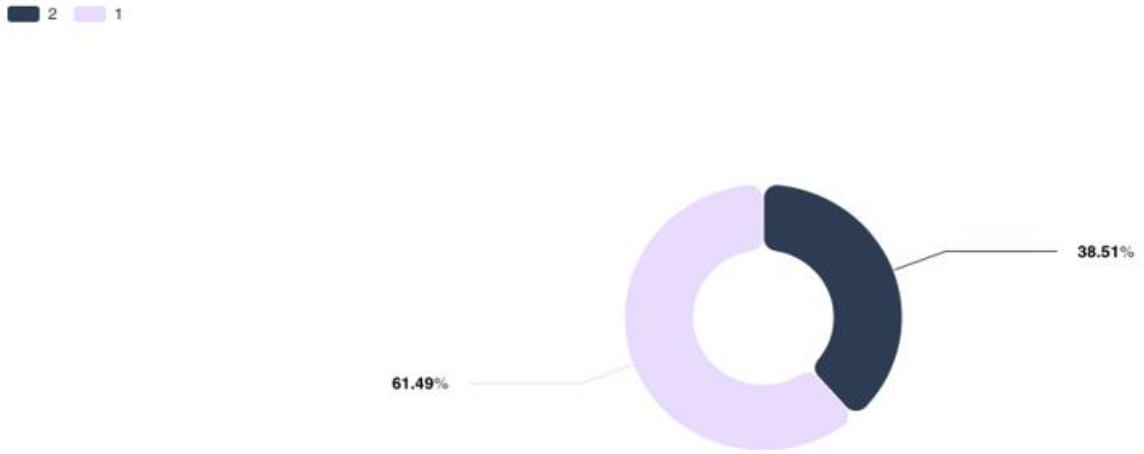
Обобщение : Най-търсена е информацията за културната програма – 25.33%, следвана от информация за дейността на кмета и заместник- кметовете – 18%, за почистването – 12%, за пътни ремонти и промени в движението – 13.33%, както и различни административни и социални теми с по-малки дялове. Това показва, че гражданите търсят както обществено-политическа информация, така и практическа информация, свързана с ежедневния градски живот.

Въпрос: Лесно ли открихте информацията, която Ви интересува на сайта на Община Самоков?



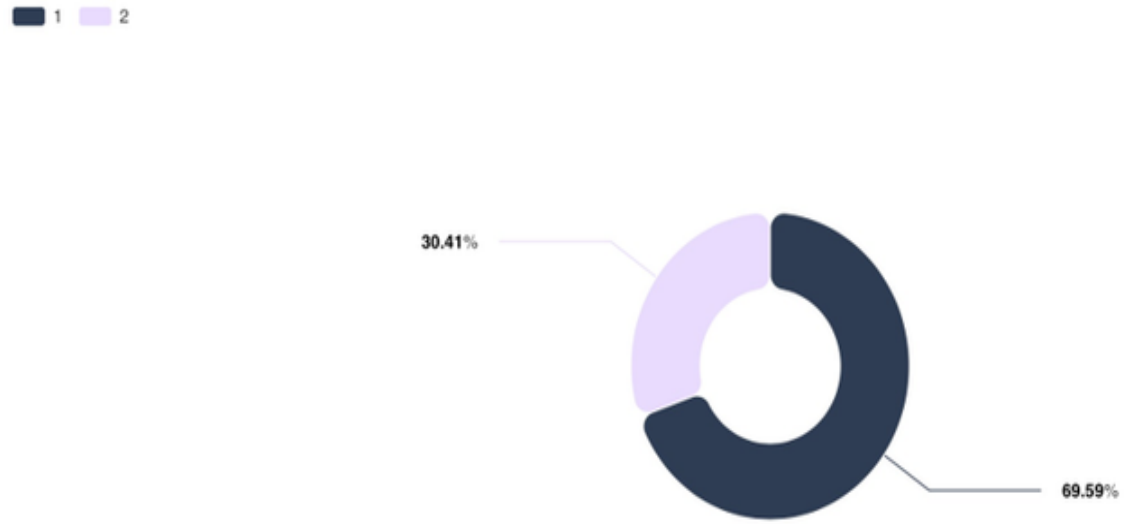
Обобщение : 63.33% от анкетираните посочват, че лесно намират информацията, докато 36.67% срещат затруднения. Макар мнозинството да е удовлетворено, значителният дял на потребители с трудности показва потенциал за подобряване на структурата и навигацията на сайта.

Въпрос: Информацията, която Ви е необходима, беше ли достатъчна в обема и вида, в който е представена на сайта на Община Самоков?



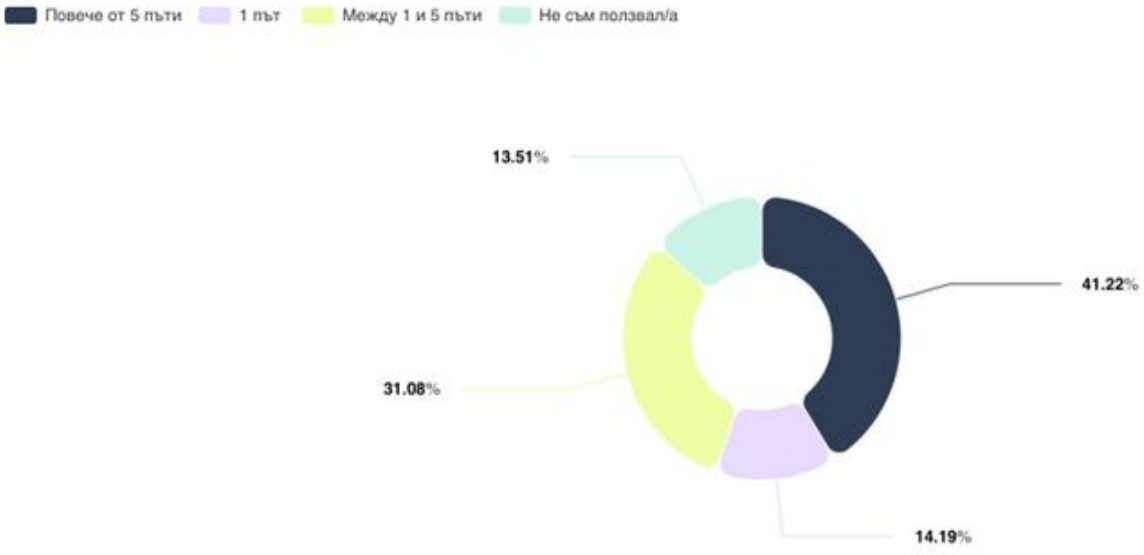
Обобщение : 61.49% считат информацията за достатъчна, докато 38.51% смятат, че тя не е напълно достатъчна. Това показва, че основното предизвикателство е не толкова наличието на информация, колкото нейното представяне, детайлност и достъпност.

Въпрос: Ползвали ли сте някои от административните услуги, които предоставя Община Самоков за граждани/фирми?



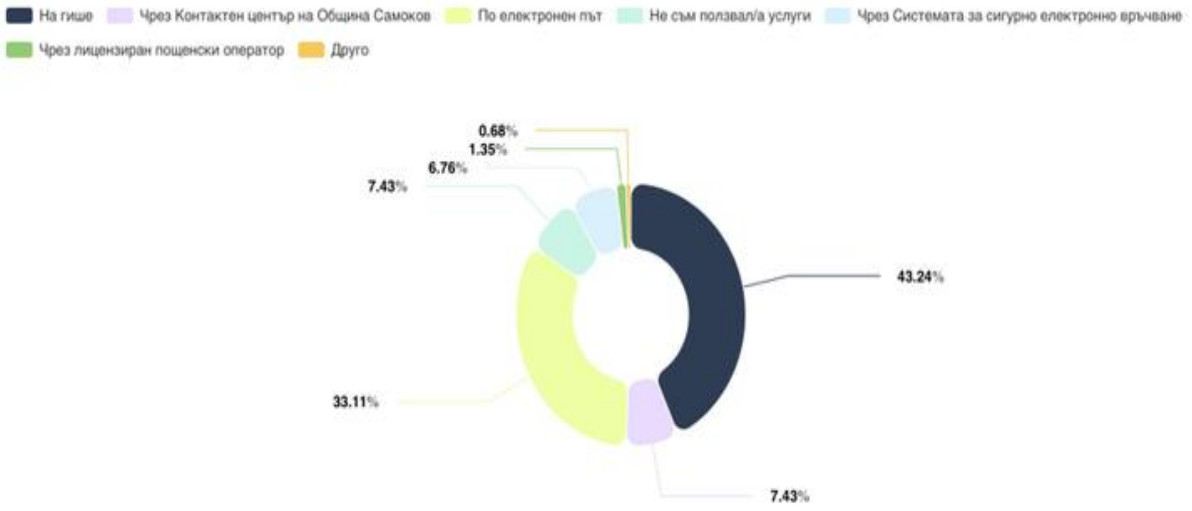
Обобщение : 69.59% от анкетираните вече са използвали административни услуги, което показва висока степен на реален контакт между гражданите и администрацията, докато 30.41% все още не са ползвали такива услуги.

Въпрос: Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Община Самоков?



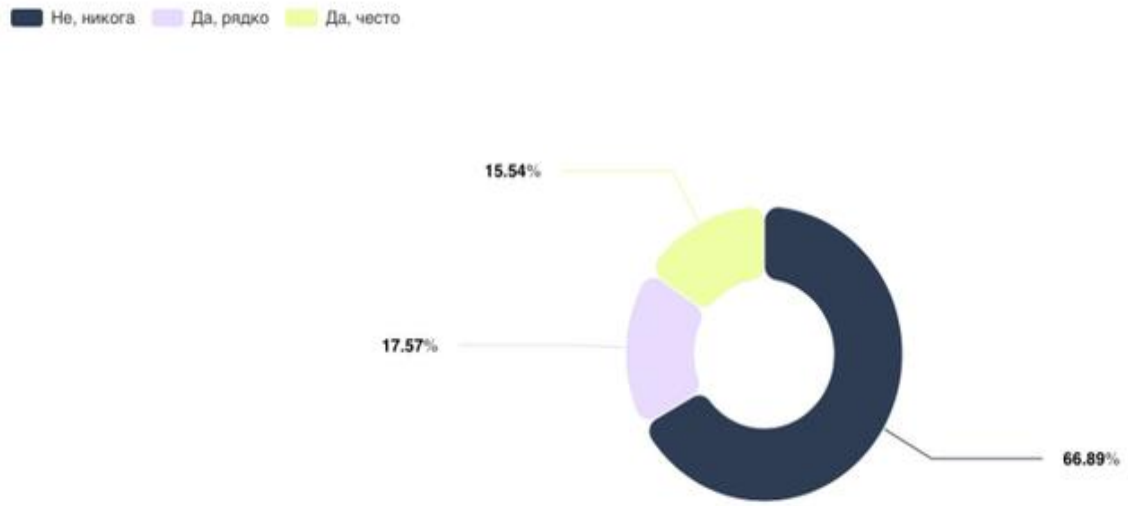
Обобщение : 41.22% са използвали услугите повече от пет пъти, 31.08% между един и пет пъти, 14.19% – еднократно, а 13.51% не са ги използвали. Това показва стабилна група редовни потребители, което увеличава значението на качеството и удобството на обслужването.

Въпрос: Какви канали за достъп до предоставяните административни услуги на Община Самоков предпочитате?



Обобщение : 43.24% предпочитат обслужване на гише, 33.11% – електронен път, 7.43% – контактния център, 6.76% – системата за сигурно електронно връчване, а останалите канали имат по-малки дялове. Това показва постепенен преход към дигитални услуги, но все още доминиращо значение на традиционното обслужване.

Въпрос: Подавали ли сте сигнал за отклонения в градската среда чрез Контактния център на Община Самоков до момента?



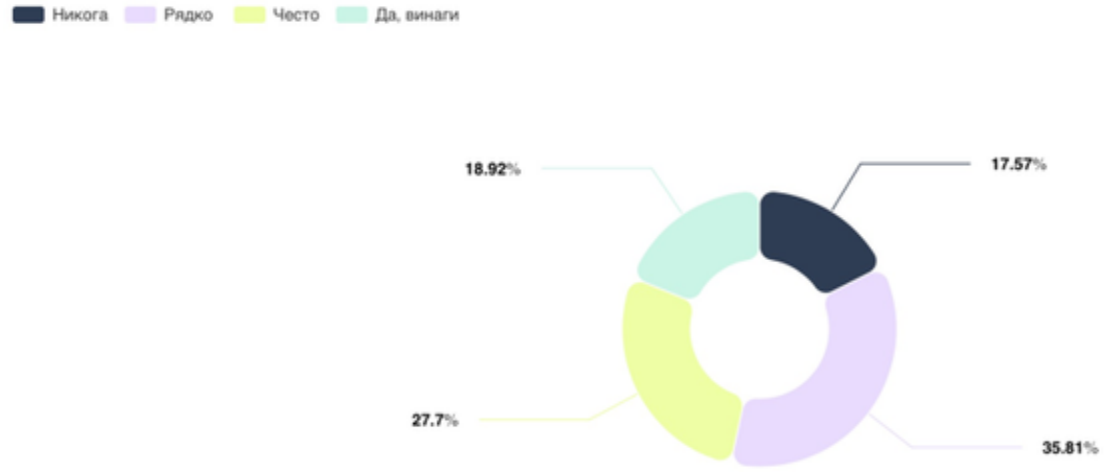
Обобщение : 66.89% никога не са подавали сигнал, 17.57% са подавали рядко, а 15.54% – често. Това показва, че потенциалът на контактния център като инструмент за гражданско участие все още не е напълно използван.

Въпрос: Какви услуги, предоставяни от Община Самоков, най-често сте ползвали?



Обобщение : Най-често използвани са услугите по местни данъци и такси – 38.52%, следвани от услугите по гражданско състояние – 22.97%, издаване на градоустройствени документи – 13.51%, подаване на сигнали – 7.43% и други услуги с по-малки дялове. Това показва, че основният административен поток е концентриран в стандартните административни дейности.

Въпрос: До момента налагало ли се е да посетите служители от специализираните отдели, за да бъде извършена услугата, която искате?



Обобщение : Данните показват, че въпреки функционирането на фронт-офис обслужване и електронни канали, значителна част от гражданите продължава да бъде насочвана към специализирани отдели – приблизително 46.6% посочват, че това се случва често или винаги. Това е индикатор за частично недовършена интеграция на услугите и недостатъчна ефективност на модела „едно гише“. В същото време високият дял на отговорите „рядко“ (35.81%) показва, че процесът постепенно се подобрява и част от услугите вече се решават централизирано. От гледна точка на клиентското

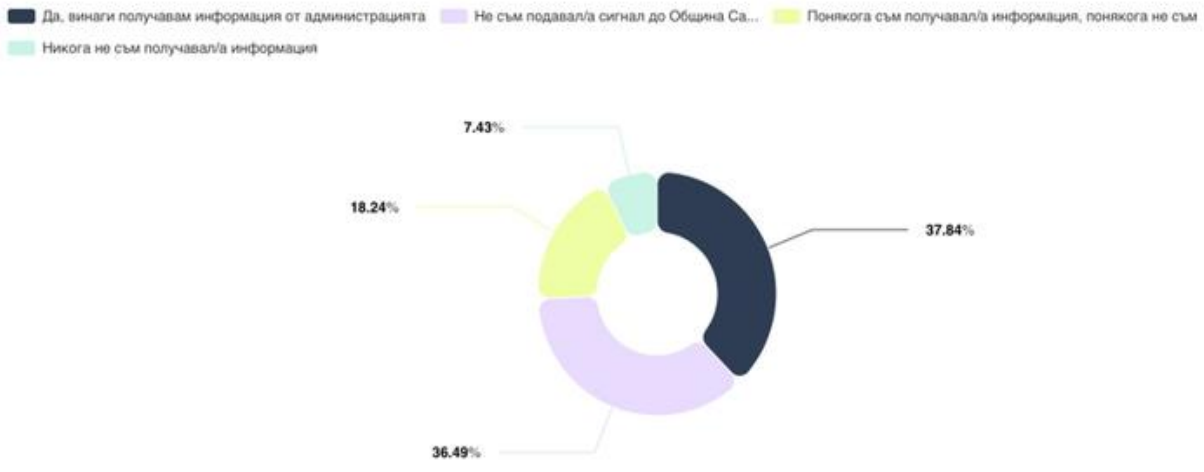
преживяване това означава допълнително време за гражданите, по-голямо физическо движение между отдели и по-ниска възприемана административна ефективност, което влияе върху общото удовлетворение от услугите.

Въпрос: Ако сте ползвал/а административна услуга от Община Самоков, бихте ли споделил/а в какъв срок тя беше изпълнена?



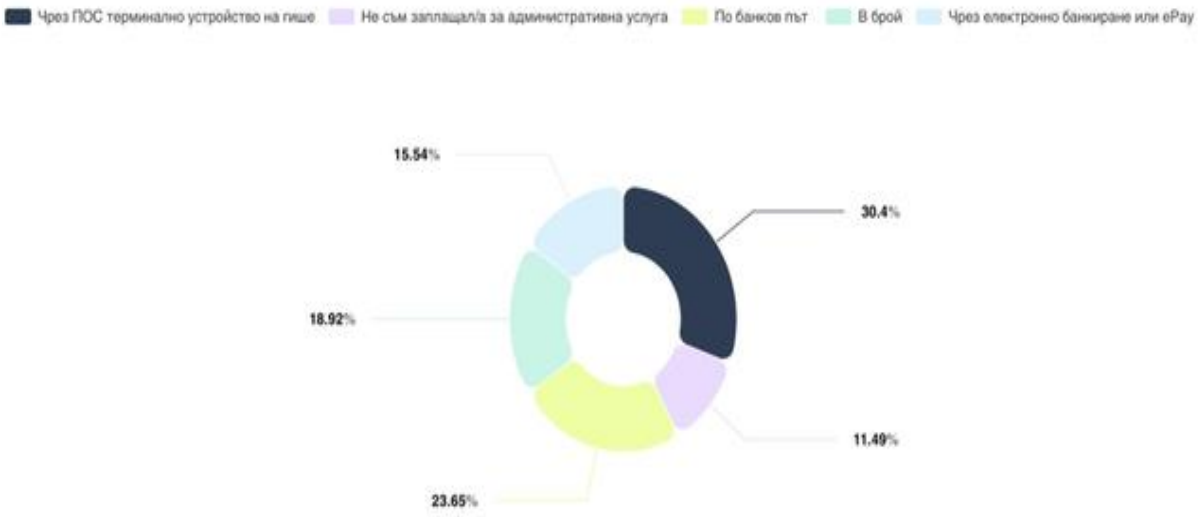
Обобщение : Преобладаващата част от анкетираните граждани – 75,67%, посочват, че използваната от тях административна услуга е била изпълнена в законоустановения срок. Делът на лицата, получили услугата след нормативно определения срок, е 11,49%. Останалите 12,84% заявяват, че не са ползвали административна услуга от Община Самоков. Данните показват като цяло висока степен на спазване на установените срокове, като същевременно е необходимо да се анализират причините за забавяне при част от предоставяните услуги.

Въпрос: Ако сте подавал/а сигнал чрез Контактния център до Община Самоков, бихте ли споделил/а дали сте получил/а отговор за предприетите действия от страна на администрацията?



Обобщение : Резултатите показват сравнително добро функциониране на комуникацията след подаване на сигнал – близо 56% от гражданите (винаги или понякога) получават обратна информация. Това създава положително усещане за реактивна администрация и изгражда доверие в Контактния център като канал за комуникация. В същото време делът на гражданите, които никога не получават информация (7.43%), както и тези, които получават отговор само понякога (18.24%), показва непълна стандартизация на процеса за обратна връзка. Това може да доведе до усещане за липса на проследимост на сигналите и намалена мотивация за използване на канала в бъдеще. Високият процент граждани, които не са подавали сигнал (36.49%), също е маркетингов индикатор – Контактният център има потенциал за по-активно популяризиране и позициониране като основен инструмент за гражданско участие.

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



Обобщение : Данните ясно показват, че плащането на място чрез POS терминал остава водещият канал, което означава, че гражданите все още предпочитат физическото посещение на администрацията, но вече с дигитален начин на разплащане. Това е индикатор за преходна фаза – гражданите са готови за електронни разплащания, но все още ги използват в рамките на традиционния контакт с институцията. Значителният дял на банковите преводи (23.65%) и електронното банкиране (15.54%) показва стабилен потенциал за ускорено преминаване към изцяло дистанционни плащания. Сборно над 39% от гражданите вече използват или предпочитат дистанционни форми на плащане, което е силен сигнал за необходимост от по-активно развитие на онлайн услугите. Делът на плащанията в брой (18.92%) остава значим, което показва наличие на група потребители с по-ниска дигитална готовност или предпочитание към традиционни методи. Това означава, че в краткосрочен план трябва да се поддържат и двата модела – физически и дигитален.

Провеждане на консултации със служителите

През 2025 г. сред служителите от ЦАО е използван метод за подобряване на комуникацията, обмяната на полезна информация, с цел подобряване на условията, повишаване на компетентността и др. 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.

Наблюдения извършени по метода „таен клиент"

През отчетения период не е извършвано наблюдение по посочения метод.

От изложеното до тук може да се направят следните ИЗВОДИ И ПРЕПОРЪКИ:

Резултатите от проведеното през 2025 г. проучване показват като цяло добро ниво на удовлетвореност от административното обслужване, но открояват и конкретни направления, в които са необходими организационни и технически подобрения. Проучването обхваща 150 потребители, анкетирани чрез устройства в ЦАО – на гишетата на ГРАО, „Местни данъци и такси“ и Деловодство.

Община Самоков разполага с добре развити дигитални комуникационни канали. Социалните мрежи и официалният интернет сайт са основни източници на информация за гражданите. Това показва трайна ориентация към електронно получаване на информация и необходимост тези канали да се поддържат редовно, последователно и с актуално съдържание. Общинският сайт се използва активно, като 52,67% от анкетираните го посещават поне веднъж месечно, включително 26% всяка седмица. Същевременно 36,67% срещат затруднения при намиране на необходимата информация, а 38,51% не я считат за напълно достатъчна. Това показва, че основният проблем не е липсата на интерес към сайта, а неговата структура, навигация, пълнота и начин на представяне на съдържанието. **Ще се извърши преглед и преструктуриране на интернет сайта**, като се подобрят главното меню, търсачката, категоризацията на административните услуги и видимостта на най-търсената информация.

Административните услуги се използват от значителна част от анкетираните. Над две трети са ползвали услуги на общината, а голяма част са редовни потребители. Това поставя високи изисквания към устойчивостта, предвидимостта и еднаквото качество на обслужването. Обслужването на място продължава да бъде предпочитаният канал, но електронното заявяване вече има значителен дял. Това показва, че администрацията се намира в преходен период, при който трябва едновременно да развива електронните услуги и да запази качественото обслужване за гражданите, предпочитащи физическо посещение. Моделът „едно гише“ не е напълно реализиран. Приблизително 46,6% от гражданите посочват, че често или винаги се налага да посещават служители от

специализираните отдели. Това води до допълнително придвижване, загуба на време и усещане за недостатъчно координиран административен процес. Спазването на сроковете е на сравнително високо ниво. 75,67% от анкетираните посочват, че услугата е изпълнена в законоустановения срок. В същото време делът от 11,49% на услуги, изпълнени извън нормативния срок, не следва да бъде пренебрегван и изисква анализ по видове услуги и административни звена. **Ще се въведе вътрешен електронен обмен на преписките** между ЦАО и специализираните звена, така че документите да се придвижват служебно, а не чрез физическо посещение на гражданите.**Ще се постави киоск** където за всяка административна услуга ще се публикува единен информационен формат, съдържащ:

- необходимо заявление и документи;
- срок за изпълнение;
- размер и начин на плащане на таксата;
- отговорно звено;
- възможности за електронно заявяване;
- начин за получаване на готовия документ.

Контактният център има потенциал, който не се използва пълноценно. Повечето анкетирани никога не са подавали сигнал чрез него, а при част от подалите сигнал липсва постоянна и стандартизирана обратна връзка. Това може да намали доверието и мотивацията за използване на канала. **Да се популяризира Контактният център** чрез сайта, социалните мрежи, информационни материали в ЦАО и QR кодове на видими места.

Гражданите показват готовност за електронни разплащания. POS терминалът е най-предпочитаният начин за плащане, а над 39% използват или предпочитат банков превод и електронно банкиране. Това създава добра основа за разширяване на дистанционните плащания, като в краткосрочен план трябва да се запази и възможността за плащане в брой. **Да се развият възможностите за дистанционно плащане**, включително ясни инструкции за банков превод, електронно банкиране и онлайн плащане към конкретни услуги

Провежданите индивидуални консултации със служителите на ЦАО са положителна практика, тъй като създават условия за вътрешна обратна връзка, повишаване на компетентността и идентифициране на практически затруднения. През отчетния период обаче не е прилаган методът „таен клиент“, поради което липсва независимо наблюдение върху реалното потребителско преживяване.

Резултатите от проучването показват, че административното обслужване в Община Самоков се оценява като сравнително добро, като основните положителни показатели са високият дял на услугите, изпълнени в законоустановения срок, активното използване на електронните информационни канали и наличието на различни възможности за достъп и плащане. Наред с това са установени възможности за подобрение, свързани с навигацията и пълнотата на информацията в общинския сайт, необходимостта от по-пълно прилагане на модела „едно гише“, стандартизиране на обратната връзка по подадените сигнали и разширяване на електронното заявяване и плащане на услуги. Реализирането на предложените мерки би довело до намаляване на административната тежест, по-кратко време за обслужване, по-добра проследимост на преписките и повишаване на доверието и удовлетвореността на потребителите.