Утвърдил: Андрияна Андреева
20.01.2026
Областен управител на ооласт
с административен център гр.Варна

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРНА

за периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Варна, администрацията ежегодно извършва проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Целта на този процес е да се осигури надеждна обратна връзка, да се идентифицират възможности за подобрение и да се предприемат мерки за повишаване качеството на административното обслужване, в съответствие с принципите на откритост, прозрачност и ориентираност към гражданите и бизнеса.

През 2025 г. Областна администрация Варна продължи да прилага организационния принцип „едно гише“, да развива електронните канали за комуникация и да поддържа високи стандарти на обслужване, като същевременно адаптира вътрешните си правила към актуалните нормативни промени.

В рамките на отчетния период администрацията осигури възможност за обратна връзка чрез следните механизми:

1. Анкетни проучвания.
2. Консултации със служители.
3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.
4. Анализ на медийни публикации.

5. Консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.
6. Постоянна телефонна линия за граждани.
7. Приемно време на областния управител.
8. Анализ на вторична информация.

Тези инструменти позволяват да се проследи реалното възприятие на гражданите за качеството на административното обслужване и да се предприемат своевременни мерки за подобрение.

1. Подобряване достъпа до административни услуги и повишаване качеството им.
2. Измерване оценката на потребителите за административното обслужване.
3. Събиране на предложения и препоръки за подобрения.
4. Анализ на резултатите и предприемане на мерки за оптимизация.
5. Улесняване на гражданите при получаване на информация за услугите.
6. Осигуряване на професионална консултация относно необходимите документи.
7. Поддържане на надеждна обратна връзка и извличане на поуки от коментари.
8. Измерване на удовлетвореността чрез количествени и качествени показатели.
9. Публично оповестяване на резултатите.

Резултати от средствата за обратна връзка

Жалби срещу откази за извършване на административни услуги

През 2025 г. **са постъпили 2 жалби** срещу изрични или мълчаливи откази за предоставяне на административни услуги.

Жалби и сигнали за лошо администриране

За отчетния период **не са регистрирани сигнали** за лошо администриране, свързани с качеството на услугите, сроковете или отношението на служителите.

Кутия за сигнали и предложения

Кутията за сигнали и предложения е отваряна регулярно от главния секретар. **Не са постъпвали сигнали или предложения** от граждани и организации.

Анкетно проучване

Анкетата е достъпна както на място в ЦАО, така и онлайн на интернет страницата на администрацията. През 2025 г. в проучването са участвали **14 граждани**.

На въпроса „*Доволни ли сте от административното обслужване на Областна администрация Варна?*“ са получени следните резултати:

Отговор	Брой
Отлично.	9
Много добро.	4
Има върху какво да се работи.	1
Задоволително.	0
Други отговори.	0
Общо:	14

На втория въпрос „*Какво е наложително да се подобри?*“ са получени следните резултати:

Отговор	Брой
Всичко е добре организирано.	9
Обратната връзка.	1
Административното обслужване.	0
Отношението в центъра за адм.обслужване.	1
Достъпът до информация за предоставяните услуги.	0
Други отговори.	0
Общо:	11

Анализ: Резултатите показват висока степен на удовлетвореност. Преобладаващата част от гражданите оценяват обслужването като отлично или много добро. Отделни коментари насочват към подобрение в обратната връзка и комуникацията в ЦАО, което администрацията отчита като важен елемент за бъдещи действия.

Приемно време на областния управител

През 2025 г. са проведени **12 приемни дни**. Няма промяна спрямо предходни години. Гражданите са поставяли въпроси, свързани основно с местни проблеми, административни процедури и взаимодействие с институции.

Специфични инициативи през 2025 г.

През отчетния период администрацията реализира следните дейности:

- **Обновяване на началната визия на интернет страницата**, с цел по-лесна навигация и по-добра визуална структура.
- **Подобряване на комуникацията с гражданите**, включително по-ясни указания за електронни услуги и по-бързи отговори на запитвания.
- **Актуализиране на вътрешните правила**, като значителна част от тях са изцяло обновени в съответствие с нормативните промени.

- Няма въведени нови електронни услуги през 2025 г.
- Няма промени в организацията на ЦАО.

Изводи

1. **Нивото на постъпили жалби и сигнали** показва стабилно доверие и добро качество на административното обслужване.
2. **Анкетните резултати** потвърждават висока удовлетвореност – над 92% от участниците оценяват обслужването като отлично или много добро.
3. **Ниската активност в обратната връзка** остава тенденция, характерна и за предходни години.
4. **Потребителите, които участват в проучването, са силно удовлетворени**, като оценяват компетентността, отношението и професионализма на служителите.
5. **Областна администрация Варна продължава да поддържа добри практики**, като същевременно работи за подобряване на комуникацията и електронните канали.

Действия за подобряване на административното обслужване през 2026 г.

1. Поддържане на открит диалог с гражданите и насърчаване на участието им в анкетни проучвания.
2. Продължаване на измерването на удовлетвореността и анализ на резултатите.
3. Усъвършенстване на професионалната подготовка на служителите.
4. Подобряване на информираността на гражданите относно административните услуги и сроковете.
5. Продължаване обновяването на интернет страницата и оптимизиране на съдържанието.
6. Насърчаване използването на електронни услуги и дигитални канали.

Заключение

Резултатите от проучването за 2025 г. показват високо ниво на удовлетвореност от административното обслужване в Областна администрация Варна. Администрацията ще продължи да поддържа и развива добрите практики, да оптимизира процесите и да работи за улесняване на гражданите и бизнеса при заявяване и получаване на административни услуги.

Изготвил доклада: Nikolay Georgiev Iliev Digitally signed by Nikolay Georgiev Iliev Date: 2026.01.19 10:58:18 +02'00'

Главен експерт дирекция АПОДУС