



26.3.2026 г.

Х ДД-56/26.03.2026

Signed by: Desislava Ventsislavova Peycheva-Todorova

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция за публичните предприятия и контрол за 2025 г.

I. Увод

Настоящият годишен доклад на Агенция за публичните предприятия и контрол (АППК) за 2025 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на агенцията в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО, Наредбата).

Докладът е изготвен в съответствие с Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета от Министерски съвет на Република България и в изпълнение на Общите и Препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване, регламентирани в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 и Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква „б“ от Наредбата.

Целта на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване в АППК, насочено към всички потребители.

Съгласно Наредбата потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, жалби и други и/или които осъществяват контакт /лично или по друг начин/ по повод административното обслужване.

В съответствие с нормативните изисквания на Наредбата за административното обслужване, с Протоколно решение № 8689/16.12.2026 г. на Изпълнителния съвет на АППК бяха приети нови Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АППК и отменени действащите до момента, няколкократно актуализирани и изменени от 2012 г. до 2023 г.

С Протоколно решение № 8457/27.06.2025 г. на Изпълнителния съвет на АППК е приет нов Кодекс за поведение на служителите в АППК.

Хартата на клиента на АППК е приета с Протоколно решение № 3084/30.07.2014 г., изменена с ПР № 6088/01.07.2020 г., актуализирана и изменена с ПР № 6443/22.03.2021 г. и Протоколно решение № 8380/01.04.2025 г. на Изпълнителния съвет на Агенцията за публичните предприятия и контрол

При осъществяване на административното обслужване в АППК се спазват 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 при възможност на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите.

Центърът за административно обслужване /ЦАО/ извършва административно обслужване съгласно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в АППК.

В ЦАО и на интернет страницата на АППК е обявен Списък на административните услуги, предоставяни от Агенция за публичните предприятия и контрол, вписани и в раздел „Регистър на услугите“ на Административния регистър, както следва:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация.
2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).
4. Издаване на удостоверения за липса на задължения, произтичащи от неизпълнение на приватизационните договори във връзка с чл. 78, ал. 2 от Закона за държавната собственост.

В отговор на регистрираните в АППК заявления от потребители за извършване на посочените административни услуги през 2025 г. бяха предоставени 51 безплатни административни услуги на граждани, от които 26 отговора по Закона за достъп до обществена информация; 6 бр. удостоверения за осигурителен стаж /УП-3/; 8 бр. удостоверения за осигурителен доход /УП-2/ и 11 бр. удостоверения за липса на задължения, произтичащи от неизпълнението на приватизационните договори във връзка с чл. 78, ал. 2 от Закона за държавната собственост.

В АППК е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез прилагане на методи за обратна връзка, определени в нормативните документи. Получената информация от обратната връзка е анализирана, обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

II. Измерване на удовлетвореността на потребителите

Прилагането на методите за обратна връзка за събиране на информация и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в АППК е съобразено с изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АППК и Хартата на клиента.

Изследването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания.
2. Провеждане на консултации със служителите.
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.
5. Анализ на медийни публикации.
6. Провеждане на консултации със заинтересованите страни.
7. Описание на пътя на потребителя.
8. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите.
9. Осигуряване на приемно време на граждани и организации.
10. Анализ на вторична информация.

Извършеното проучване в АППК през 2025 г. беше съобразено с Наредбата за административното обслужване и обхваща предоставянето на всички услуги и дейности при административното обслужване в агенцията, с особено внимание върху ефективността на процеса на прилагането на общите нормативни изисквания и спазването на стандартите за качество на административното обслужване и въвеждане на механизми за обратна връзка чрез изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2025 г. се проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административна“, включително на Центъра за административно обслужване.

Анкетните проучвания в агенцията се извършват чрез попълване на анкетни карти, до които потребителите имат достъп в Центъра за административно обслужване на първи етаж в административната сграда на АППК на ул. „Тинтява“ № 86. Насочени са към всички потребители на услуги с цел изследване спазването на стандартите за качество на обслужването. Предоставена е възможност на всички желаещи да попълнят анкетни карти и да ги поставят в специална кутия при ЦАО на мястото за посетители във фоайето на агенцията. Картите са анонимни.

През 2025 г. са постъпили 6 попълнени анкетни карти с формирани по 10 въпроса във всяка, със следните текстове и посочени отговори:

1. Досега използвали ли сте услугите, предоставяни от АППК ? : 2- да и 4- не.
2. Как получихте информация за административната услуга, която ползвате ? : 4- на интернет страницата, 2- при посещение в агенцията.
3. Как определяте информацията на таблото в сградата на агенцията ? : 5- разбираема и изчерпателна и 1- не мога да преценя.
4. Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото ? : 1 предложение - образци от документи /заявления, молби, формуляри/, свързани с предоставяните услуги.
5. Колко време изчакахте, за да разговаряте със служителя от Центъра за административно обслужване /ЦАО/ ? : 6- не се е налагало да чакам.
6. Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват служителите от ЦАО ? : 6- да.
7. Според Вас, служителите от ЦАО, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са ? – 6- да
8. Оказано ли Ви бе нужното съдействие и какво беше отношението на служителите на ЦАО и АППК ? : 5- да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия, 1- да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняване на допуснатите пропуски.

9. Моля, оценете качеството на административното обслужване в АППК ? : 5-отлично, 1- добро.

10. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене и какви са Вашите препоръки ? – 1- достъп до актуална и пълна информация.

От направения анализ по изнесената информация е видно, че преобладават положителните мнения и оценки за качеството на административното обслужване в АППК.

Провежданите консултации със служителите са на ниво ръководен състав и работни срещи със служителите от звеното за административно обслужване. Обсъждано е подобряване на условията за по-достъпно и качествено обслужване на потребителите, осигуряване на битови условия, канцеларски материали, образци на документи, както и обучение на персонала от ЦАО за повишаване на компетентността, въвеждане на нови електронни системи, спазване на изискванията за добронамерено отношение и оказване на пълно съдействие при попълване на документи, консултиране и подобряване на качеството и сроковете за предоставяне на необходимите услуги, удостоверения и документи.

Проучването по метода „таен клиент“ в АППК се извършва в съответствие с Методологията за провеждане на проучване, разработена от Института по публична администрация при Министерски съвет. Служителите от звеното за административно обслужване са запознати, че тяхната дейност може да се проверява и от тайни клиенти, като са инструктирани за изискващото се от тях компетентно и добронамерено отношение и поведение, съответстващо на Етичния кодекс на служителите от държавната администрация и Кодекса за поведение на служителите в АППК.

През 2025 г. директорът на дирекция „Административна“ и главния секретар на АППК регулярно са извършвали проверки като потребители на административни услуги, при които не са констатирани несъответствия със стандартите и пропуски в отношението и обслужването.

При извършения анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали е констатирано, че в агенцията не са постъпвали сигнали и жалби във връзка с административното обслужване.

Постъпили са 5 отлични и 1 добра оценки от анкетните карти и 2 устни похвали за служителите от ЦАО за качеството на административното обслужване, предоставено от АППК.

С работещите в Центъра за административно обслужване са провеждани периодични събеседвания и обучения.

От анализа на медийните публикации през 2025 г. не са идентифицирани отрицателни медийни прояви и оценки в национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, касаещи наличие на публичен интерес спрямо административното обслужване в агенцията.

III. Управление на удовлетвореността на потребителите

Анализът на резултатите от проучването за удовлетвореност показва, че малка част от потребителите на услуги проявяват активност при попълването на анкетните карти и при даването на оценки и предложения за подобряване на административното обслужване в АППК. Преобладаващата част от оценките са положителни, което налага извода, че Агенцията за публичните предприятия и контрол спазва критериите и стандартите за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

В Центъра за административно обслужване на АППК са осигурени необходимите битови условия, достъп, техника и оборудване, като служителите в центъра са обучени за

пълно, качествено и извършване на необходимите услуги в изискващите се нормативни срокове.

В АППК е създадена организация за непрекъсваем режим на работа на ЦАО от 09.00 ч. до 17.30 ч., като не са установени пропуски за спазването му.

Осигурен е лесен достъп до ЦАО на първи етаж, включително на лица с увреждания, за които е предоставен достъп за безплатно паркиране пред входа на сградата. Създадена е необходимата организация, при посещение посочените лица да бъдат незабавно обслужени от представител на ЦАО.

Освен на място в ЦАО е осигурена възможност за подаване на заявления, молби, сигнали, жалби и предложения и чрез „Електронно деловодство“ на e-mail адрес appk@appk.government.bg.

Пред входа на агенцията е монтирана и обозначена кутия за жалби и сигнали, а във фойето, до входа на ЦАО - кутия с налични за попълване анкетни карти за проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване.

Вътрешните правила за административното обслужване, Вътрешните правила за документооборота, Хартата на клиента и Списъкът на предоставяните услуги се актуализират и изменят периодично и своевременно при необходимост, както и при промяна в нормативната база и са предоставени за запознаване от потребителите.

Разработената и внедрена интернет страница на АППК включва и три основни секции – „Административно обслужване“, „Административни услуги“ и „Правна рамка“ с приложени вътрешни нормативни документи, информация, формуляри и образци, с възможност за получаване на информация и електронно заявяване на услуги.

Екземпляр от списъка на административните услуги, предоставяни от АППК е поставен на информационното табло до ЦАО и мястото за посетители във фойето до входа на агенцията, където са осигурени необходимите условия за сядане, четене и писане, както и свързаните с Наредбата за административното обслужване нормативни документи и формуляри.

В АППК са въведени необходимите противоепидемични мерки, при спазване на указанията на медицинските органи и службата по трудова медицина.

IV. Действия за подобрене

През 2026 г. продължава прилагането на мерките за повишаване качеството и ефективността на административното обслужване в АППК. Извършва се редовна поддръжка и актуализация на интернет страницата на АППК. Осигурен е електронен достъп до информацията за услугите. На информационното табло, в ЦАО и на мястото за посетители ще се осигуряват и актуализират образци за ползване от потребителите на услуги, предоставяни от АППК. Ще продължи провеждането на редовно и допълнително обучение на звеното за административно обслужване, с последващ контрол. Ще се засили контрола за наблюдение по метода „таен клиент“. Ще се търси активно мнението на потребителите, като за целта ще се популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка, както на място с анкетни карти, така и по интернет.

26.3.2026 г.

X

Анчо Василев
Главен секретар
Signed by: Ancho Rachev Vasilev