



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

---

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ:**.....

**ПОЛЯ ВЪРБАНОВА**

Дата:.....04.2026 г.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2025 г. се изготвя в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 25 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Ловеч (ОА - Ловеч), и включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на услуги от работата на ОА - Ловеч.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2025 г.**



**АПРИЛ 2026 г.**

## Съдържание:

<b>1. УВОД.....</b>	<b>2;</b>
<b>2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.....</b>	<b>2;</b>
<b>3. ПОДДЪРЖАНЕ ВИСОКО КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМИРАНост НА ОБЩЕСТВОТО ЗА ВЪЗДЕЙСТВИЯТА ОТ ДЕЙНОСТТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА.....</b>	<b>6;</b>
<b>4. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ .....</b>	<b>9;</b>
<b>5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....</b>	<b>12</b>

### **1. УВОД**

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна администрация Ловеч за 2025 г. е изготвен в изпълнение на изискванията за повишаване на качеството на административното обслужване и утвърждаване на принципите на прозрачност, ефективност и ориентираност към потребителите.

Основната цел на доклада е да анализира и оцени степента на удовлетвореност на гражданите и представителите на бизнеса от предоставяните административни услуги, като се изследват ключови аспекти като достъпност, бързина, качество на обслужването, компетентност на служителите и степен на удовлетворяване на потребностите на потребителите.

Докладът се основава на систематично събрана и обработена информация чрез различни канали за обратна връзка, включително анкетни проучвания, сигнали, предложения и мнения на потребителите. Анализът на тези данни позволява да бъдат идентифицирани както добрите практики и силните страни в дейността на администрацията, така и съществуващите слабости и области, изискващи подобрене.

В резултат на извършения анализ се формулират изводи относно текущото състояние на административното обслужване, очертават се основните предизвикателства, пред които са изправени потребителите, и се предлагат конкретни препоръки и мерки за повишаване на качеството и ефективността на предоставяните услуги.

Настоящият доклад има за цел да подпомогне процеса на вземане на управленски решения, насочени към устойчиво подобряване на административното обслужване, повишаване доверието на обществото в институцията и утвърждаване на доброто управление в Областна администрация - Ловеч.

### **2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

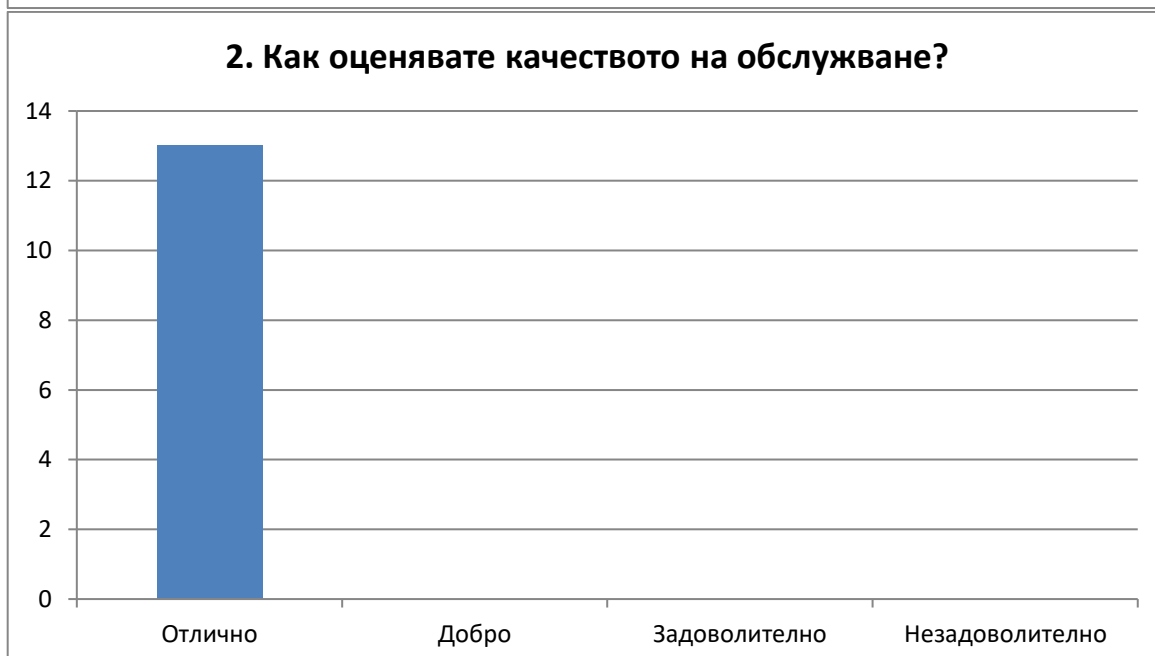
#### *Извършване на анкетни проучвания.*

Областна администрация – Ловеч е осигурила възможност за изразяване на мнение, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти за обратна връзка, които целогодишно са на разположение на потребителите. Анкетните карти могат да бъдат подавани на хартиен носител в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация Ловеч. Анкетните карти са насочени към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност на всеки желаещ да попълни анкетна карта, която е поставена на мястото където гражданите попълват документи, а кутията в която се пускат е в непосредствена близост, обозначена е с надпис „АНКЕТА”,

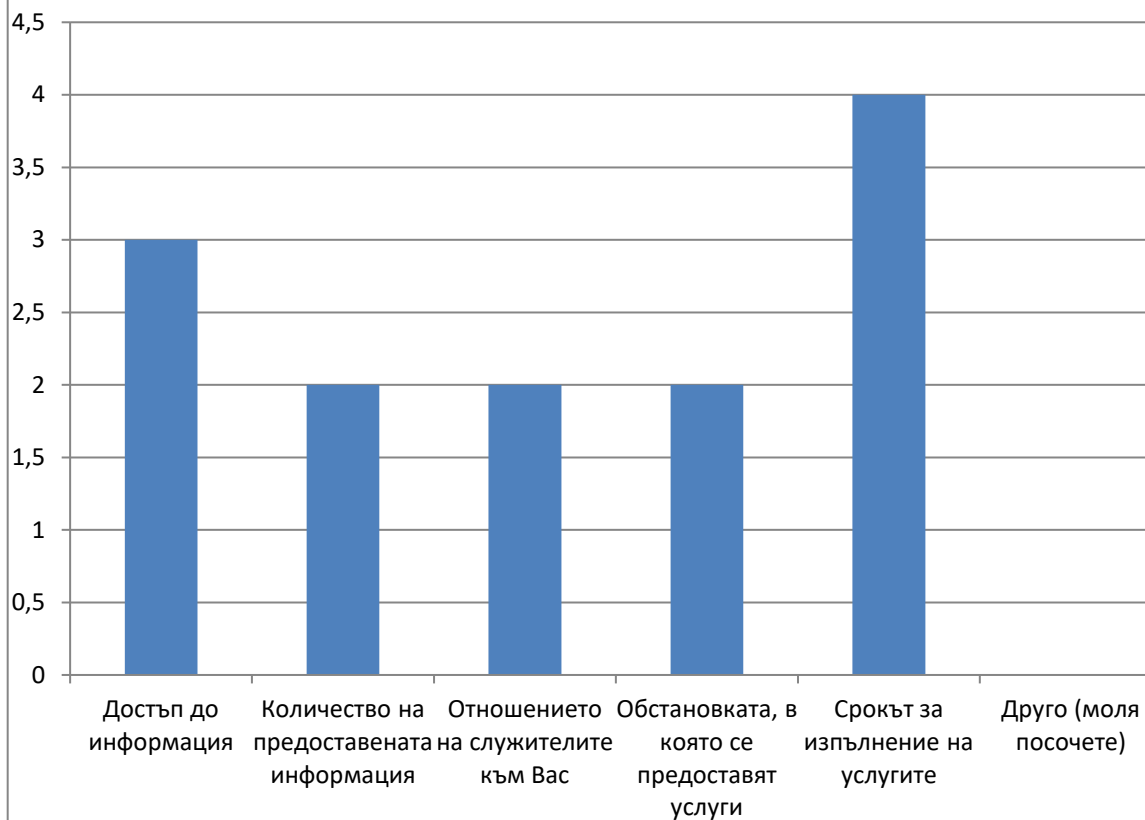
направена е от прозрачен материал и се вижда, че там се пускат именно тези анкетни карти.

Резултатите за 2025г. са следните:

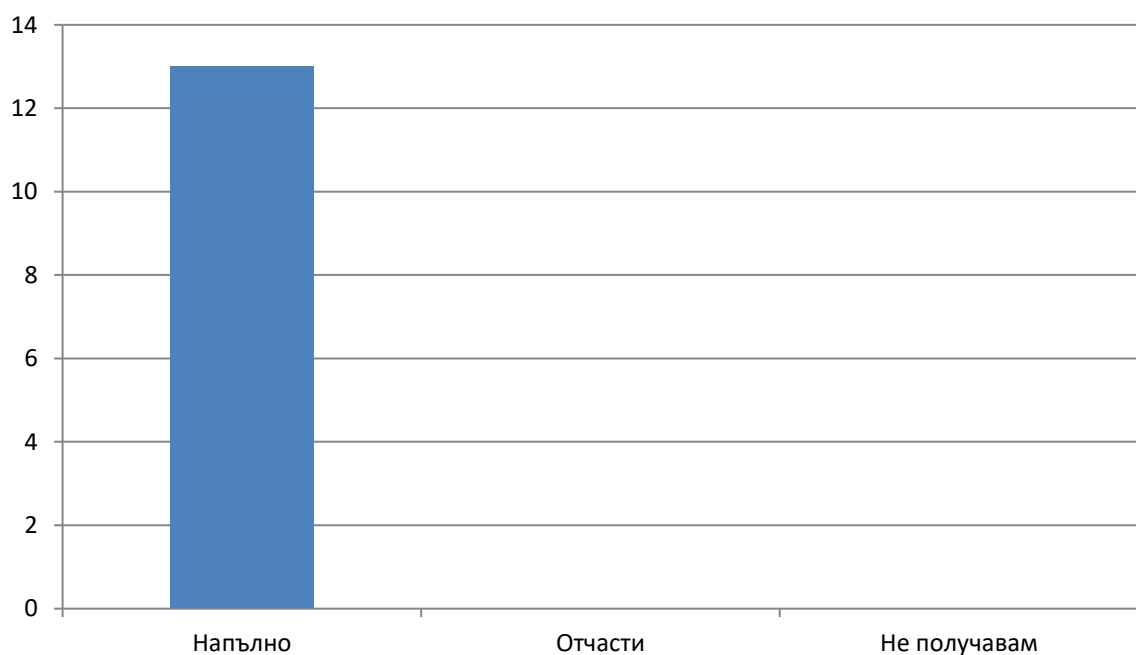
1. В кутията за анкети са намерени 13 анкетни карти.  
Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги.
2. Отговорите на въпросите са представени графически, както следва:



### 3. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене?



### 4. В каква степен получавате нужната Ви информация?





Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

По т.6 „Какво бихте препоръчали за подобряване на административното обслужване на Областна администрация Ловеч?“ в свободен текст е написано:

- Много здраве и успех
- Не
- Обслужването е безупречно
- Възхитена съм

Настоящия анализ предполага вземане на управленски решения за подобряване на обслужването на гражданите и юридическите лица, ползващи административните услуги на Областна администрация Ловеч.

*Провеждане на консултации със служителите.*

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги в Областна администрация – Ловеч, представлява непрекъснат и систематичен процес, насочен към събиране на вътрешна експертна обратна връзка относно организацията, качеството и ефективността на административното обслужване. В консултационния процес са включени различни категории служители, имащи пряко или косвено отношение към предоставянето на административни услуги, а именно:

- служители от Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- служители, предоставящи информация и справки относно движението на постъпили жалби, сигнали и запитвания;
- експерти, ангажирани с разглеждането и администрирането на жалби и сигнали;
- експерти, осъществяващи пряко предоставяне на административни услуги;
- ръководни служители с управленски функции в процеса на административното обслужване.

Консултациите се осъществяват предимно в неформален формат, като целта им е да осигурят своевременна, обективна и експертна информация относно текущото състояние на административното обслужване, идентифициране на възникнали затруднения в

работния процес, както и установяване на нагласите и нивото на ангажираност на служителите.

Събраната информация от проведените консултации допринася за формиране на цялостна оценка на вътрешните процеси и подпомага идентифицирането на възможности за оптимизация и подобряване на качеството на предоставяните административни услуги.

#### *Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"*

Към настоящия момент не е реализирана и възможността за възлагане на дейността по прилагане на метода „таен клиент“ на външно за администрацията лице или специализирана организация, което би позволило осигуряване на обективност и независимост на наблюдението.

Основната причина за това е обективната невъзможност за гарантиране на необходимата степен на анонимност при провеждане на наблюдението, предвид ограничената численост на персонала в администрацията. Малкият състав на служителите не позволява определянето на вътрешно лице, което да изпълнява ролята на „таен клиент“, без да бъде разпознато, което би компрометирало достоверността на резултатите.

Въпреки това, при наличие на подходящи организационни и ресурсни предпоставки, прилагането на метода „таен клиент“ остава потенциален инструмент за бъдещо използване с оглед повишаване на ефективността и качеството на административното обслужване.

### **3. ПОДДЪРЖАНЕ ВИСОКО КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМИРАНост НА ОБЩЕСТВОТО ЗА ВЪЗДЕЙСТВИЯТА ОТ ДЕЙНОСТТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА**

В деловодната система през 2025 г. са заведени като входяща и изходяща кореспонденция 11175 бр. документа, от тях: жалби, запитвания и молби на граждани – 422 бр., заявления за услуги – 2085 бр., заповеди – 313 броя, в т.ч: заповеди за дейността – 223 бр., заповеди държавна собственост – 90 бр.; протоколи от общински съвети – 356 бр., кореспонденция ОМП и защита при бедствия – 322 броя.

Информационните табла са поставени на достъпно място и се актуализират периодично, като на тях се помества актуална информация относно търгове, конкурси и други обявления, отнасящи се до дейността на администрацията.

По-долу е показана статистика за видовете документи:

<b>Индекс</b>	<b>Наименование</b>	<b>Бр.</b>
РД-02	Кореспонденция с Министерски съвет (МС), министерства и др. по дейността	1341
РД-03	Кореспонденция с общините по дейността	305
РД-07	Заповеди за дейността на ОА Ловеч	223
РД-08	Заповеди за управление на държавната собственост	90
РД-13	Заповеди за командировки в страната	203
РД-14	Заповеди за отпуск	681
РД-15	Преписки и административни актове по § 4 от Закона за собствеността и ползването на земеделски земи (ЗСПЗЗ)	2
ИР-03	Кореспонденция между ЦИК, РИК, ОИК, Ловеч, органи на централната и местна власт на управление, организации и др. по изборния процес	12
ИР-04	Протоколи с приложени материали от консултативни срещи на политическите сили и предложение на областен управител до ЦИК за определяне състава на РИК Ловеч	0

ИР-10	Жалби и сигнали от партии, коалиции и граждани до РИК Ловеч за констатирани нарушения по време на избори	0
АК-01	Протоколи от заседания на общинските съвети в областта с приложени материали	356
АП-02	Досиета на административни, наказателни, изпълнителни и др. дела	12
АП-03	Преписки по граждански дела	0
АП - 07	Договори за обществени поръчки с физически и юридически лица за извършване на услуги, доставки, строителство или др. видове дейности	3
АП - 08	Досиета на обществени поръчки	17
АП-09	Заявления за предоставяне на достъп до обществена информация	27
АП-10	Жалби, запитвания и молби и предложения на граждани	422
АП - 11	Кореспонденция за образувани съдебни дела, общини и други ведомства по правни въпроси, спорове и др.	82
РР-03	Протоколи от заседания на Областен съвет за развитие с приложени материали	40
РР-05	Протоколи от заседания на Областен съвет /ОС/ за тристранно сътрудничество с приложени материали	9
РР-06	Протоколи от заседания на Комисията по заетостта при Областния съвет за развитие	58
РР-07	Протоколи от заседания на Комисията по условия на труд с приложени материали	6
РР-08	Протоколи от заседание на Комисията по транспорт с приложени материали	62
РР-09	Протоколи от заседания на Областната эпизоотична комисия с приложени материали	62
РР-10	Кореспонденция и протоколи от заседания на Областната комисия по туризъм	58
РР-12	Протоколи от заседания на Регионален консултативен съвет по опазване на горите, дивеча и рибата	32
РР-13	Протоколи от заседания на Областната комисия за безопасност на движението по пътищата	131
РР- 14	Доклади, информации и справки на общини и кметства по благоустрояването, пътната мрежа и водоснабдяването в областта	58
РР- 16	Кореспонденция Регионален съвет за развитие на Северозападен регион /РСР на СЗР/	21
РР - 17	Кореспонденция Европейски структурни и инвестиционни фондове /ЕСИФ/	291
РР-19	Кореспонденция между ОА Ловеч, МС и др. по демографски и етнически проблеми в областта	26
РР-20	Кореспонденция между ОА Ловеч, Министерство на образованието и науката /МОН/, Министерство на културата и др. по проблеми на образованието и културните институти в областта	173
РР-21	Кореспонденция между ОА Ловеч, Министерство на младежта и спорта /ММС/ и др. по проблеми на младежта и спорта	114
РР-22	Кореспонденция между ОА Ловеч, Министерство на транспорта и др. във връзка с транспортните схеми -републикански, областни и общински	26

PP-23	Кореспонденция между ОА Ловеч, Регионална служба по заетостта -Ловеч, бюра по труда и др. по проблемите на заетостта и безработицата в областта	14
ДС-01	Актове за държавна собственост	105
ДС-04	Досиета по принудително отчуждаване на имоти частна собственост за държавни нужди	98
ДС-05	Досиета по съставяне актове за държавна собственост	141
ДС-06	Досиета на преписки по отписване на имоти от актовете книги за държавна собственост	125
ДС-08	Досиета по продажба на земя - частна държавна собственост на лица, притежаващи собственост върху законно построена сграда върху нея	70
ДС-09	Досиета по продажба на продаваеми части от имоти - държавна собственост	49
ДС-10	Досиета по продажби на имоти -частна държавна собственост чрез търг	14
ДС-17	Досиета по учредяване на право на строеж, право на надстрояване и пристрояване върху държавна земя	2
ДС-18	Досиета на отдадени под наем и/или предоставени за управление държавни имоти, ведомствени жилища, ателиета и гаражи	189
ДС-19	Досиета по изземване на имоти -държавна собственост, които се владеят без основание, ползват се не по предназначение или нуждата от които е отпаднала	68
ДС-20	Досиета по учредяване право на управление и право на ползване върху имоти - държавна собственост	15
ДС-21	Досиета по безвъзмездно прехвърляне на собственост върху имоти - частна държавна собственост	47
ДС-22	Удостоверение за липса или наличие на реституционни претенции	0
ФСД-09	Фактури, складови разписки, искания, приходни и разходни касови ордери, банкови бордера, отчети на подотчетни лица, извлечения от сметки и др.	622
ФСД-10	Кореспонденция с МС за промени по бюджета и по финансово-счетоводната дейност.	156
УС-01	Предложения и становища на експерти от ОА за управление на собствеността	28
ТРЗ-01	Тримесечни статистически отчети за наетите лица, отработеното време и средствата за фонд „Работна заплата"	0
ТРЗ-04	Болнични листове и справки във връзка с тях /копия/	34
ТРЗ-08	Удостоверения за доходи на служители	16
ЧР-04	Годишни планове за обучение и повишаване квалификацията на служителите в администрацията	13
ЧР-08	Досиета на служители по служебни правоотношения	4
ЧР-11	Досиета (обяви, заповеди, протоколи на изпитната комисия и др.) от проведени конкурси за назначаване на длъжност	0
ЧР-12	Заявления и документи на кандидати за работа	23
ОМ-01	Протоколи от заседания на Комисия „Военни паметници“	6
ОМ-02	Регистър на военните паметници	43
ОМ-03	Преписки и планове по организиране на отбранително мобилизационната подготовка	37

ОМ-04	Планове за Областен план за защита при бедствия, протоколи от заседания на Областен щаб за изпълнение на областния план за защита при бедствия и за взаимодействие с националния и с общинските щабове, Областен съвет за сигурност, областен, областен съвет за намаляване риска от бедствия и др.	43
ОМ-05	Преписки и кореспонденция по организиране на защитата при бедствия противопожарна защита и др.	242
АПОСТ	Апостили	100

През 2025 г. са извършени следните административни услуги:

За поддържане високо качество на предоставяните административни услуги, през 2025 г., са разгледани следните заявления от граждани, юридически лица и общини, както следва:

Предоставяне на услуга 1972 – „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги“ са издадени 753 удостоверения, от които обикновена поръчка – 484 броя и бърза поръчка – 269 броя.

Предоставяне на услуга 1978 – „Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост" - 31 бр.

Предоставяне на услуга 1979 - „Издаване на удостоверение за липса на претенции за възстановяване на собствеността“ са издадени 5 броя удостоверения.

По административна услуга 1963 – „Справки по регистри и книги за имоти – частна и публична държавна собственост“ - 77 бр.

#### **4. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

През 2025 г. е подготвен план за действие за извършване на наблюдение върху дейността по административното обслужване на специализираните териториални администрации и общинските администрации от комисия, определена със заповед № РД-07-17/21.02.2024 г. на Областен управител на област Ловеч за период: януари-декември 2025 г.

Извършен е мониторинг на интернет страниците на 8 общини от област Ловеч, за спазване на изискванията на Наредбата за административно обслужване и изготвени 8 бр. доклади по Приложение 1. Изготвените доклади са изпратени на общините в областта.

Извършена е проверка по телефон за спазване на изискването за непрекъсваем режим на работа с потребителите, съгласно чл. 10, ал. 5, спазването на Стандарт 7 и Стандарт 9, т. 3 от Наредбата за административно обслужване от страна на общинските администрации в област Ловеч. Изготвен е протокол от извършената проверка, който е представен на Областен управител на област Ловеч.

Проведена е работна среща на Комисия определена със Заповед на Областен управител на област Ловеч за извършване на наблюдение върху дейността по административно обслужване на специализираните териториални администрации и общинските администрации, от която е изготвен протокол с предложение до Областен управител да бъдат отличени общинските администрации за добро изпълнение на дейностите по административно обслужване на гражданите на основание извършения мониторинг по т. 1 и т. 4 от План за действие от страна на Областна администрация Ловеч.

След извършена проверка по телефон за спазване на изискването за непрекъсваем режим на работа с потребителите, съгласно чл. 10, ал. 5, спазването на Стандарт 7 и Стандарт 9,

т. 3 от Наредбата за административно обслужване от страна на общинските администрации в област Ловеч се изпратиха резултатите и направените изводи на 8<sup>те</sup> общини от област Ловеч с поставен срок за становище и коментари по направените констатации от тяхна страна, като такива не се получиха.

Изготвена е докладна за планирана церемония, на която да бъдат отличени общинските администрации за добро изпълнение на дейностите по административно обслужване на гражданите, която се проведе на 8 октомври 2025 г.

Извършена е проверка на място в Центъра за административно обслужване на община Ловеч, след което е получена информация за изпълнение на направените им предписания, съгласно изискванията на Наредба за административно обслужване.

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

Медийните публикации представляват съществен източник на информация за публичните администрации по отношение на обществените нагласи, очакванията и степента на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване, както в общ план, така и по отношение на дейността на конкретна администрация.

През отчетния период медийните публикации, свързани с дейността на Областна администрация – Ловеч, отразяват коректно, обективно и в пълнота предоставената от администрацията официална информация. В публикуваните материали не се установяват съществени отклонения, неточности или изкривяване на факти, които биха могли да доведат до неправилно възприемане на дейността на администрацията от страна на обществеността.

Медийното отразяване допринася за повишаване на прозрачността и публичността в работата на администрацията, като същевременно подпомага информираността на гражданите и бизнеса относно предоставяните административни услуги, предприетите инициативи и реализираните политики.

Анализът на медийните публикации показва, че Областна администрация – Ловеч поддържа ефективна комуникация със средствата за масова информация, което създава предпоставки за изграждане и утвърждаване на положителен институционален имидж и доверие сред обществото.

На официалния интернет сайт се публикува своевременно информация, свързана с дейността на Областна администрация Ловеч, като през 2025 г. са публикувани:

- отчет за изпълнение на целите на Областна администрация Ловеч за 2024 г. и планираните цели за 2025 г.; Доклад за състоянието и дейността и на Областна администрация Ловеч през 2024 година;
- анализ на анкетните карти от ЦАО;
- актуализирани са съставите на всички съвети и комисии
- отчетните доклади за 2024 г. на всички съвети и комисии в съответните раздели;
- бюджета на ОА Ловеч за 2025 г.;
- протоколите от заседанията на всички съвети и комисии;
- актуализирана е информацията в раздел „Административно обслужване“;
- нови банери по актуални информационни кампании, като някои от тях след приключването на съответната кампания са заменени със съответни актуални;
- актуализирана е информацията в секция „Достъп до информация“;
- актуализирани са публикуваните регистри;
- актуална информация в раздел „Новини“ – 153 публикации за отчетния период;
- в раздел „Търгове и обяви“ – 14 публикации;
- в раздел „Заповеди и решения“ – 18 публикации;
- в раздел „Важно от правителството“ – 20 публикации;
- в раздел „Съобщения“ – 6 публикации;
- информация за конкурс;

- актуализиран е регистъра по ЗПКОНПИ;
- в раздела, свързан с банера „Съфинансиране от ЕС“, е публикувана допълнителна информация;
- актуализиран е регистъра по ЗДОИ 2025 г., публикувани са вътрешните правила за достъп до обществена информация в раздел „Достъп до информация“;
- актуализиран е състава и длъжностите на служителите в раздел Областна администрация на сайта;
- публикуван на сайта в секция: Административно обслужване - Списък на документите, които се издават/движат на хартиен носител в Областна администрация – Ловеч;
- "Годишен отчет за 2025 г. за изпълнението на програмите за енергийна ефективност съгласно чл. 12 от ЗЕЕ и за управлението на енергийната ефективност съгласно чл. 63 от ЗЕЕ";
- информация за опасни метеорологични явления;
- Отстранени са от секция "Съвети и комисии": Областен младежки съвет – Ловеч и Междуведомствена комисия за обследване на техническото и експлоатационно състояние на язовирните стени и съоръженията към тях.;
- Информация за обществената поръчка за избор на изпълнител на строително-монтажни работи на административна сграда на Областна администрация – Ловеч;
- актуализиран списък на свободни имоти – ДС за отдаване под наем и за предоставяне за управление;
- В Раздел „Планове, стратегии, публични документи“ е премахнат документа „Областна стратегия за развитие на област Ловеч 2014-2020 г.“, поради факта, че вече не е действащ стратегически документ.;
- Иновационна стратегия за интелигентна специализация 2021-2027;
- Държавният план-прием в област Ловеч за учебната 2025/2026 г.;
- Нов банер „Единството е сила“, свързан с информационната кампания за въвеждане на еврото в Република България;
- Информация в раздел Служител „Връзки с обществеността“, във връзка с назначаването на нов служител;
- „Областна стратегия за подкрепа за личностно развитие на децата и учениците в област Ловеч 2025 – 2026 г.“, „Приложение 1 - Индикатори за измерване на резултатите от изпълнението на Стратегия 2025 – 2026 г.“ в раздел „Планове, стратегии, публични документи“;
- РЕГИСТЪР на подадените декларации по чл. 49 , във връзка с § 2, ал. 1 т.1 от ДР на ЗПК през 2025 г.;
- Доклад за резултатите от Междинна оценка на Програма за ЕЕ-област Ловеч-2021-2030; Приложения към Доклада; Приложение-Доклади на общините за 2024 г., публикувани в раздел „ПЛАНОВЕ, СТРАТЕГИИ, ПУБЛИЧНИ ДОКУМЕНТИ“ към „Областна програма за енергийна ефективност за периода 2021-2030 г.“;
- Нов раздел „Сигнали по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения“ с информация и възможност за изтегляне на формуляр по образец;
- В раздел „Асоциация по ВиК“ – заседания на АВИК – Ловеч – за 2025 г. със съответните материали;
- Във връзка с кампанията на Северозападно горско предприятие гр. Враца е публикуван на интернет страницата на ОА линк за достъп до тяхната платформа <https://pazigorata.szdp.bg>;
- Банер и видео клип във връзка с информационна кампания за безопасност по пътищата „Дни на безопасност“.

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

## **Постоянна комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани и организации**

Комисията към Областна администрация Ловеч създадена на основание на чл.7а от УПОА за работа с предложенията и сигналите на граждани и организации и Омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, представляващи обществени услуги на територията на област Ловеч за отчетния период е провела 16 бр. заседания. Взето участие като докладчик на Комисията. По време на заседанията са разгледани 65 бр. сигнали и жалби от граждани и структури от различно естество: злоупотреба с обществени средства; експлоатирането на клетка № 3 на депото за отпадъци; нередности и нарушения в конкурсна процедура за назначаване на секретар на читалище; нанесени щети върху имоти от строителни ремонтни дейности на АМ „Хемус“; периодични наводнения в Северна индустриална зона на гр. Ловеч; нерегламентирани отпадъци и др.

## **5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Резултатите от извършения анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна администрация – Ловеч за 2025 г. очертават както наличието на устойчиви положителни практики в организацията и предоставянето на административното обслужване, така и области, в които съществува потенциал за допълнително усъвършенстване.

Установените добри резултати свидетелстват за положените усилия от страна на администрацията за осигуряване на качествено, достъпно и ориентирано към потребителите обслужване. В същото време анализът идентифицира конкретни направления, в които следва да бъдат насочени действия за подобрене, с оглед повишаване на общото ниво на удовлетвореност на гражданите и бизнеса.

Въз основа на направените изводи ще бъдат предприети последващи мерки, за оптимизиране на вътрешните процеси, повишаване ефективността на административното обслужване, разширяване на възможностите за електронно предоставяне на услуги и подобряване на комуникацията с потребителите.

Като приоритетни направления в дейността на администрацията остават продължаването на процесите по дигитализация, усъвършенстване на административните процедури, както и повишаването на професионалната квалификация и компетентност на служителите. Тези усилия са насочени към утвърждаване на принципите на добро управление, повишаване на прозрачността и отчетността, както и към изграждане на устойчиво доверие в институцията.

Настоящият доклад следва да се разглежда като инструмент за подпомагане на управленските решения и като основа за планиране на бъдещи действия, насочени към непрекъснато подобряване на качеството на административното обслужване в Областна администрация – Ловеч.

*Изготвил:*

**инж. Ваня Събчева – Главен секретар**