



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Проект № BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, с бенефициент Администрацията на Министерския съвет

ДОКЛАД

ПРОВЕЖДАНЕ НА СОЦИОЛОГИЧЕСКО ПРОУЧВАНЕ ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**ИЗГОТВЕНО В ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДЕЙНОСТ 2 ОТ ОБОСОБЕНА ПОЗИЦИЯ III
ОТ ОБЩЕСТВЕНАТА ПОРЪЧКА, ИЗПЪЛНЯВАНА ВЪЗ ОСНОВА НА ДОГОВОР
№ МС-30/22.03.2023 г.**

**Обществена поръчка с предмет: „Преглед на информацията за
административното обслужване в Административния регистър и
интернет страниците на администрациите, наблюдение по метода таен
клиент и социологическо проучване“**

**2023 г.
„ПРОГРЕС-КОНСУЛТ“ ЕООД**

----- www.eufunds.bg -----

Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



СЪДЪРЖАНИЕ:

РЕЗЮМЕ	2
I. ВЪВЕДЕНИЕ	6
II. МЕТОДИЧЕСКИ БЕЛЕЖКИ	6
III. СОЦИОЛОГИЧЕСКО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ГРАЖДАНИТЕ В БЪЛГАРИЯ	9
IV. СОЦИОЛОГИЧЕСКО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ФИРМИТЕ В БЪЛГАРИЯ	138
V. СЕГМЕНТАЦИОНЕН АНАЛИЗ	293
VI. АНАЛИЗ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ НАГЛАСИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА И ИЗПОЛЗВАНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В СТРАНАТА	308
VII. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА ОТ ДЕЙНОСТТА НА АДМИНИСТРАЦИИТЕ И ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ ТЯХ УСЛУГИ.....	322
ПРИЛОЖЕНИЯ:	324



РЕЗЮМЕ

Специализираното социологическо проучване на потребностите, очакванията, нагласите и доверието на гражданите и бизнеса към администрацията и предоставяните от нея услуги е национално представително. От обхвата на проучването са изключени електронните административни услуги.

Проучването сред гражданите е проведено сред 1008 пълнолетни жители на страната. То е изготвено по комбиниран метод: телефонни интервюта и преки лични интервюта. Чрез телефонни интервюта са анкетирани 798 респонденти - 79,2%, а чрез преки лични интервюта – 210 респонденти или 20,8%.

Проучването сред фирмите е проведено сред 1010 стопански субекта в страната. То е изготвено по комбиниран метод: телефонни интервюта и преки лични интервюта. Чрез телефонни интервюта бяха анкетирани 754 респонденти - 74,7%, а чрез преки лични интервюта – 256 респонденти или 25,3%.

Данните показват, че ползването на административни услуги е равномерно сред гражданите и сред фирмите: 82,7% от гражданите и 79,9% от фирмите са се обръщали към администрациите за някакви услуги в последните 3 години. От това сходство може да се направи извод, че никоя от двете групи не изпъква с по-голям интензитет на ползването и следователно администрациите би следвало да са подготвени в приблизително еднаква

степен да посрещнат потребностите и на населението, и на стопанските субекти.

Признание за успешната работа на администрациите при обслужването на потребителите е фактът, че сумарният дял на удовлетворените и напълно удовлетворените и сред гражданите, и сред фирмите, е около 60%.

Докато 65,8% от гражданите заявяват, че не са настъпили промени в предпочитания начин на заявяване на услуги, то при фирмите 61,5% заявяват, че са увеличили броя на административните услуги, ползвани по електронен път. При такава тенденция става ясно, че служителите на администрацията все по-рядко ще посрещат „на гише“ представителите на бизнеса, така че в относителен план все по-голям дял от тяхната „аудитория“ ще бъдат гражданите.

Особено съществено е, че делът на потребителите, които дават най-позитивни мнения за конкретни администрации, е над 3,5 пъти по-голям от дела на онези, които имат по-критично отношение към отделни администрации. Това е свидетелство, че в основната си част администрациите правилно отчитат потребностите на масата от лицата, които влизат в пряко съприкосновение с тях.

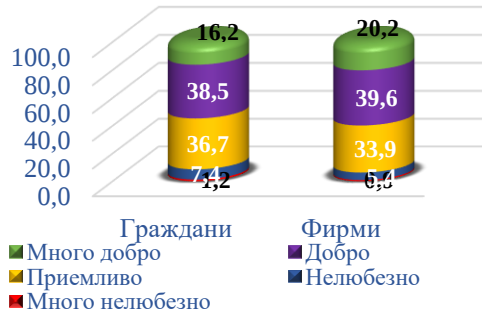
По-долу са представени графично някои от най-важните резултати от проучването:



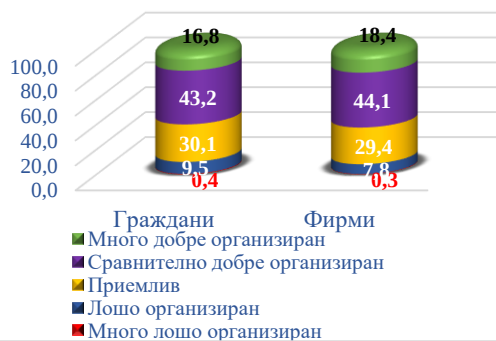
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ ПОЛЗВАНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ



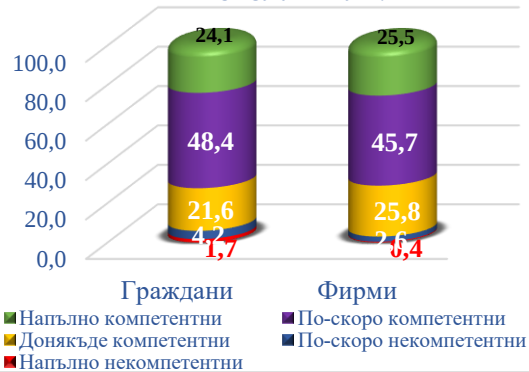
КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?



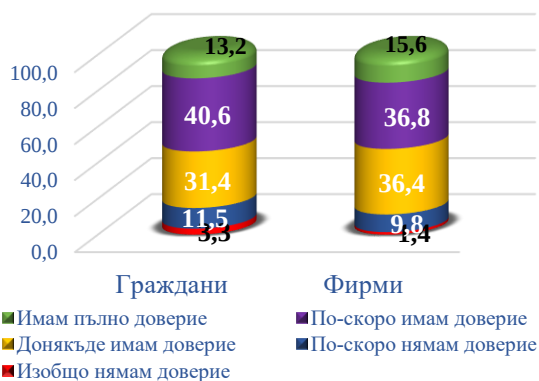
КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?



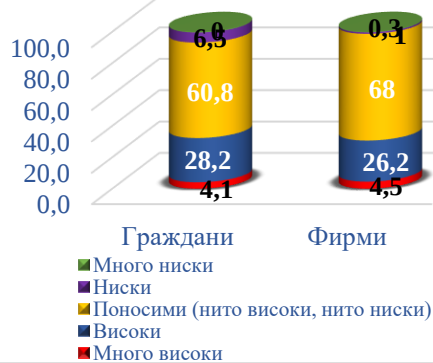
ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?



ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?



КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНЕТО ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?

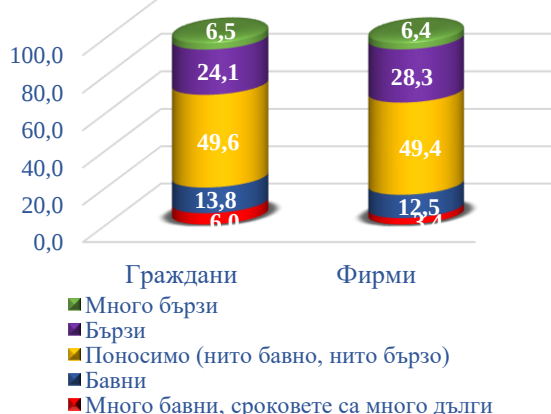




**ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС
АДМИНИСТРАЦИЯ СТЕ
НАЙ-ДОВОЛНИ? ГРАЖДАНИ**
(в % от ползващите административни
услуги)



**КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА
(СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА
ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?**



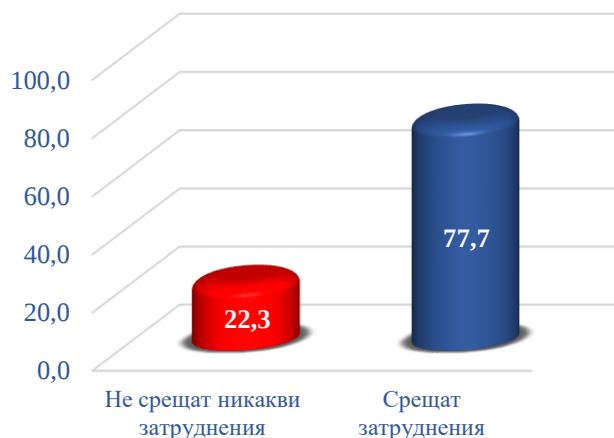
**ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС
АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ? ФИРМИ**
(в % от ползващите административни
услуги)



**КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО
ДЕЙНОСТТА НА ВАШАТА ФИРМА?**
(В % от посочилите, че срещат затруднения)



**СРЕЩАТЕ ЛИ ЗАТРУДНЕНИЯ ПРИ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
НА ВАШАТА ФИРМА?**
(В % всички)





**КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ
ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА
ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО
СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ЦЕНТРАЛНИТЕ
АДМИНИСТРАЦИИ? ГРАЖДАНИ**
(в % от изразилите мнение)



**ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ
ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ,
ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ,
КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ? ФИРМИ**
(в % от отговорилите, че ползват
административни услуги)



**КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ
ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ? ГРАЖДАНИ**
(в % от посочилите препоръки)





I. ВЪВЕДЕНИЕ

Този доклад е за изпълнението на Дейност 2. „Провеждане на проучването и анализ на данните“ по Договор за възлагане на обществена поръчка № МС-30 / 22.03.2023 г., сключен между Администрацията на Министерския съвет и „Прогрес-Консулт“ ЕООД по проект № BG05SFOP001-1.001-0002, който се осъществява с финансовата подкрепа на Европейски социален фонд чрез Оперативна програма „Добро управление“ 2014-2020 г.

Докладът за изпълнението обхваща периода от 22.03.2023 г. до 28.06.2023 г. – датата на представяне на настоящия доклад.

Изпълнението на Дейност 2 приключва в срока, посочен в графика за изпълнение.

II. МЕТОДИЧЕСКИ БЕЛЕЖКИ

Реализираните социологически проучвания бяха проведени като национално представителни за всяка от двете целеви групи, чрез използването на полустандартизирани въпросници. Извадките бяха изготвени като двустепенни стохастични с типологични квоти по основните характеристики на двата вида целеви групи.

Проучването сред гражданите беше проведено сред 1008 пълнолетни жители на страната. То беше изготвено по комбиниран метод: телефонни интервюта и преки лични интервюта. Чрез телефонни интервюта бяха анкетирани 798 респонденти - 79,2%, а чрез преки лични интервюта – 210 респонденти или 20,8%.

Проучването сред фирмите беше проведено сред 1010 стопански субекта в страната. То беше изготвено по комбиниран метод: телефонни интервюта и преки лични интервюта. Чрез телефонни интервюта бяха анкетирани 754 респонденти - 74,7%, а чрез преки лични интервюта – 256 респонденти или 25,3%.

Характеристиките на обхванатите респонденти са както следва:

1. Национално представително за пълнолетното население на България сред **1008 респондента**, разпределени по следните демографски показатели:

✓ Пол:

Жени	52%
Мъже	48%

✓ Възраст:

До 25 г.	9,4%
26 – 35 г.	14,2%
36 – 45 г.	18,8%
46 – 55 г.	17,4%
56 – 65 г.	16,9%
Над 66 г.	23,3%



✓ **Тип населено място:**

Село	23,4
Малък град	22,9
Областен град	34,8
София	18,8

✓ **Образование:**

Основно и по-ниско	3,6
Средно, средно специално, полувисше	60
Висше	36,4

✓ **Социално положение:**

Безработен	3,6%
Учащ	4,1%
Пенсионер	25,6%
Домакия, по майчинство	1,7%
Работник/земеделец	10,2%
Служител/държавен	12,6%
Служител/в частна фирма	35,9%
Свободна професия	2,9%
Частен бизнесмен	3,5%

✓ **Личен месечен доход:**

Без доход	5,2%
До 500 лв.	6,1%
501 – 1000 лв.	35,7%
1001 – 2000 лв.	33,7%
Над 2001 лв.	5,6%
Не желае да посочи	13,8%

2. Национално представително за бизнеса в България сред **1010** респондента, разпределени по следните показатели:

✓ **Тип населено място:**

Село	2,4%
Малък град	7%
Областен град	66,6%
София	24%

✓ **Район за планиране:**

Северозападен	7,4%
Северен Централен	9,7%
Североизточен	13%
Югоизточен	14,1%
Южен Централен	19,7%
Югозападен	36,1%



✓ **Брой работещи във фирмата:**

До 10	67,4%
11 - 50	22,5%
51 - 250	6%
251 - 500	1,1%
Не желае да посочи	3%

✓ **Годишен оборот за 2022 г.:**

До 100 хил. лв.	36%
100 – 500 хил. лв.	15,2%
500 хил. – 1,5 млн. лв.	6,6%
1,5 – 2,5 млн. лв.	2,6%
Над 2,5 млн. лв.	3,6%
Не желае да посочи	36%

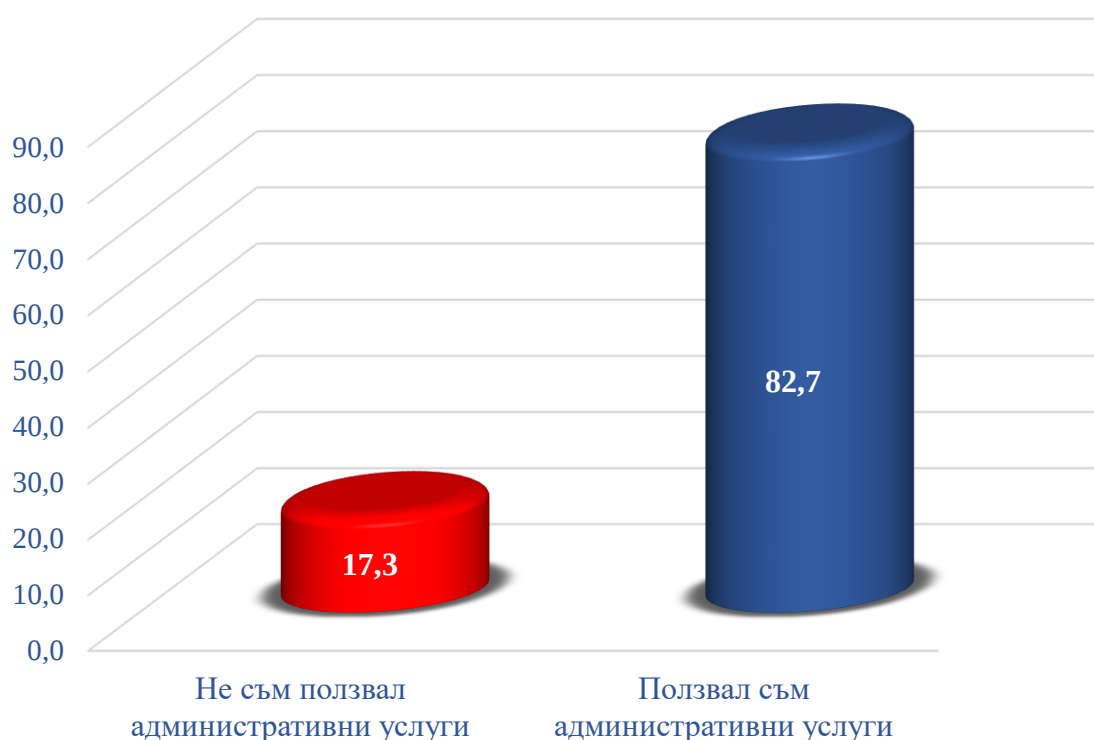
✓ **Основна дейност на фирмата:**

Селско, ловно, горско и рибно стопанство	4,1%
Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на ел./топлинна енергия, вода	7,4%
Строителство	4,7%
Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	31,3%
Хотели и ресторанти	3,4%
Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	14,4%
Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	7,9%
Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	5,4%
Професионални дейности, научни изследвания	13,8%
Друга	7,6%



II. СОЦИОЛОГИЧЕСКО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ГРАЖДАНЕТЕ В БЪЛГАРИЯ

**Фигура 1. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от цялото пълнолетно население)**



Огромното мнозинство от населението – над четири пети, е влизало в контакт с администрациите за получаване на различни видове услуги. Фактът, че четирима от всеки пет граждани реално са ползвали такива услуги еднозначно определя значението на качеството на предлаганите от администрациите услуги.



**Таблица 1. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ	
		Не съм ползвал административни услуги	Ползвал съм административни услуги
ПОЛ:	Жена	15,8%	84,2%
	Мъж	18,8%	81,2%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	30,5%	69,5%
	26 - 35 г.	23,8%	76,2%
	36 - 45 г.	14,7%	85,3%
	46 - 55 г.	12,6%	87,4%
	56 - 65 г.	14,1%	85,9%
	Над 66 г.	15,7%	84,3%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	21,6%	78,4%
	Малък град	12,6%	87,4%
	Областен град	14,8%	85,2%
	София	22,1%	77,9%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	38,9%	61,1%
	Средно, средно специално, полувисше	18,0%	82,0%
	Висше	13,9%	86,1%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	16,7%	83,3%
	Учащ	56,1%	43,9%
	Пенсионер	17,4%	82,6%
	Домакия, по майчинство	17,6%	82,4%
	Работник, земеделец	14,6%	85,4%
	Служител/държавен	7,1%	92,9%
	Служител/в частна фирма	17,1%	82,9%
	Свободна професия	27,6%	72,4%
	Частен бизнесмен	8,6%	91,4%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	48,1%	51,9%
	До 500 лв.	18,0%	82,0%
	501-1000 лв.	15,0%	85,0%
	1001-2000 лв.	12,1%	87,9%
	Над 2001 лв.	16,1%	83,9%

Ползването на административни услуги „на гише“ има някои специфики в отделните демографски групи. Ясно се очертава, например, че то чувствително се увеличава сред хората на възраст над 35 г.: при тях то е в границите на 85-87%, докато при тези на възраст между 26 и 35 г. е 76%, а сред най-младите – 69,5%.

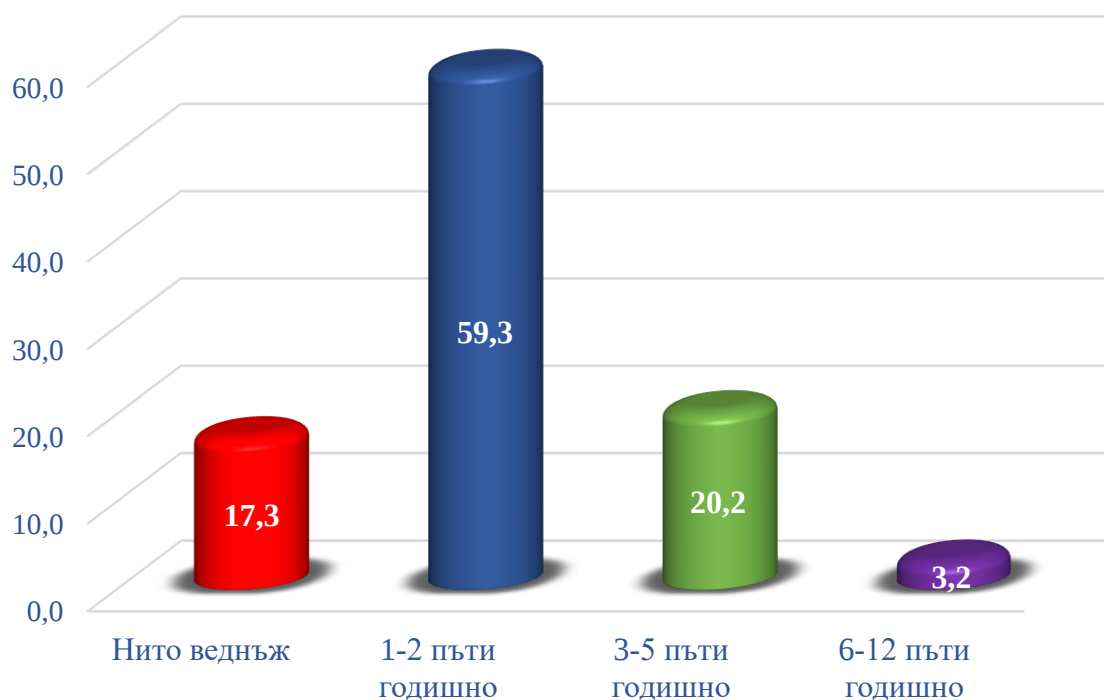


Прави впечатление и разликата по тип населено място: оказва се, че в София и в селата ползването на административни услуги е по-ниско, отколкото в малките градове и в областните градове. В столицата неползвателите такива услуги са 22,1%, а в селата – 21,6%. В малките градове дялът на ползвателите е 87,4%, а в областните градове – 85,2%. От това може да се заключи, че за гражданите на тези типове населени места административните услуги имат видимо по-голямо значение и следователно поради по-плътния си контакт с администрациите тези граждани имат повече преки впечатления, от които да правят изводи за качеството на тяхната работа.

При разпределенията според социалното положение проличава, че най-голям дял са ползвателите административни услуги сред държавните служители – 92,9% от тях, и частните бизнесмени – 91,4%. Като изключим учащите, при които е обяснимо най-ниското равнище на ползване на административни услуги, забележимо по-голям дял от останалите групи има сред хората на свободна професия, 27,6% от които не са ползвали такива услуги.



**Фигура 2. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ВИ
СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ
УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ (независимо дали от централните,
областните, общинските или териториални структури)?
(в % от всички)**



В най-голяма част от случаите – почти 60%, гражданите ползват услугите на администрациите, които не се заявяват и ползват по електронен път, само 1-2 пъти годишно. Това означава, че те имат по-малко шансове да си създадат трайна представа за качеството на административното обслужване на гише и тази представа няма как да бъде коригирана впоследствие, тъй като личният опит при тях не продължава, а се ограничава до тези спорадични контакти.

Една пета са пълнолетните жители на страната, които се отличават с по-интензивно ползване на административни услуги – 3 до 5 пъти годишно. Сравнително осезаемият обем на тази група показва, че има достатъчно на брой лица, които имат по-забележима потребност от административни услуги и се явяват по-редовни клиенти на администрациите. Много нисък – около 3%, е дялът на хората, които влизат в контакт с администрациите особено интензивно, поне веднъж на 2 месеца.



Таблица 2. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?			
		Нито веднъж	1-2 пъти годишно	3-5 пъти годишно	6-12 пъти годишно
ПОЛ:	Жена	15,8%	63,0%	18,1%	3,1%
	Мъж	18,8%	55,4%	22,5%	3,3%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	30,5%	56,8%	8,4%	4,2%
	26 - 35 г.	23,8%	55,9%	18,9%	1,4%
	36 - 45 г.	14,7%	52,1%	29,5%	3,7%
	46 - 55 г.	12,6%	58,3%	25,1%	4,0%
	56 - 65 г.	14,1%	63,5%	20,0%	2,4%
	Над 66 г.	15,7%	66,0%	14,9%	3,4%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	21,6%	58,9%	15,7%	3,8%
	Малък град	12,6%	63,6%	20,3%	3,5%
	Областен град	14,8%	55,6%	25,6%	4,0%
	София	22,1%	61,6%	15,8%	0,5%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	38,9%	52,8%	8,3%	
	Средно, средно специално, полувисше	18,0%	61,3%	17,2%	3,5%
	Висше	13,9%	56,7%	26,4%	3,0%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	16,7%	50,0%	27,8%	5,6%
	Учащ	56,1%	39,0%	2,4%	2,4%
	Пенсионер	17,4%	61,6%	17,4%	3,5%
	Домакия, по майчинство	17,6%	58,8%	23,5%	
	Работник, земеделец	14,6%	63,1%	19,4%	2,9%
	Служител/държавен	7,1%	69,3%	22,8%	0,8%
	Служител/в частна фирма	17,1%	58,8%	21,3%	2,8%
	Свободна професия	27,6%	41,4%	20,7%	10,3%
	Частен бизнесмен	8,6%	48,6%	34,3%	8,6%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	48,1%	42,3%	5,8%	3,8%
	До 500 лв.	18,0%	62,3%	18,0%	1,6%
	501-1000 лв.	15,0%	65,0%	17,2%	2,8%
	1001-2000 лв.	12,1%	59,7%	25,3%	2,9%
	Над 2001 лв.	16,1%	48,2%	32,1%	3,6%



**Фигура 3. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ
ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА
ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)**



Две трети от гражданите декларират, че през последните 3 години не са изменили предпочитания от тях начин за ползване на административните услуги. Сред останалите обаче ясно преобладава дялът на хората, които са започнали да ползват по-често електронни услуги. Това би трябвало да се е отразило разтоварващо на административните служби, но същевременно ясно показва нарастването на значението на качеството на услугите, предлагани по електронен път.

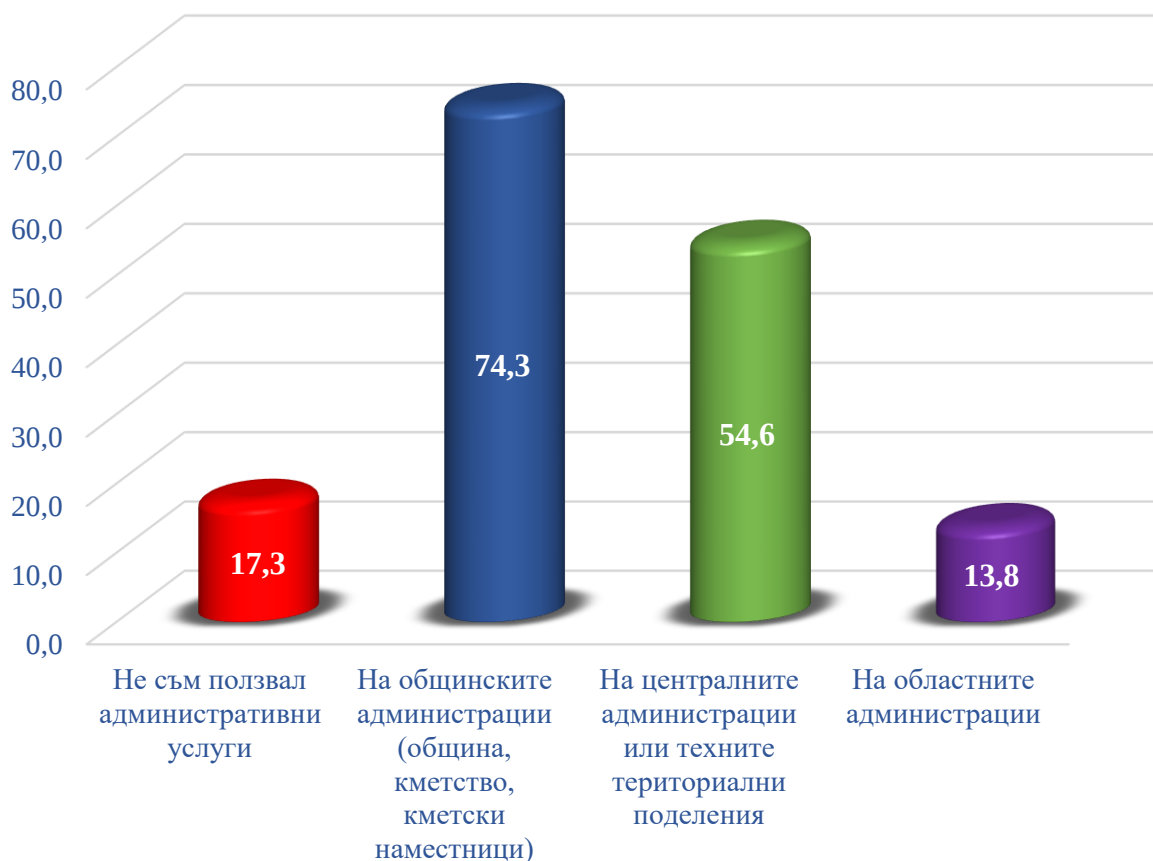


Таблица 3. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?		
		Ползвам по-рядко електронни услуги	Без промяна	Започнах да ползвам електронни услуги по-често
ПОЛ:	Жена	6,6%	65,8%	27,7%
	Мъж	9,4%	65,9%	24,7%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	4,5%	59,1%	36,4%
	26 - 35 г.	7,3%	48,6%	44,0%
	36 - 45 г.	8,0%	55,6%	36,4%
	46 - 55 г.	5,9%	66,0%	28,1%
	56 - 65 г.	7,5%	72,6%	19,9%
	Над 66 г.	11,1%	80,8%	8,1%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	11,4%	76,2%	12,4%
	Малък град	7,4%	74,3%	18,3%
	Областен град	7,0%	62,5%	30,4%
	София	6,1%	48,0%	45,9%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		95,5%	4,5%
	Средно, средно специално, полувисше	8,5%	73,2%	18,3%
	Висше	7,6%	52,2%	40,2%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	10,0%	70,0%	20,0%
	Учащ	11,1%	72,2%	16,7%
	Пенсионер	10,3%	84,5%	5,2%
	Домакия, по майчинство	7,1%	21,4%	71,4%
	Работник, земеделец	5,7%	79,5%	14,8%
	Служител/държавен	7,6%	60,2%	32,2%
	Служител/в частна фирма	7,3%	53,3%	39,3%
	Свободна професия	4,8%	47,6%	47,6%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен	3,1%	65,6%	31,3%
	Без доход		77,8%	22,2%
	До 500 лв.	10,0%	90,0%	
	501-1000 лв.	10,1%	78,1%	11,8%
	1001-2000 лв.	5,4%	55,2%	39,5%
	Над 2001 лв.	2,1%	42,6%	55,3%



**Фигура 4. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ НА
КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от цялото пълнолетно население)**

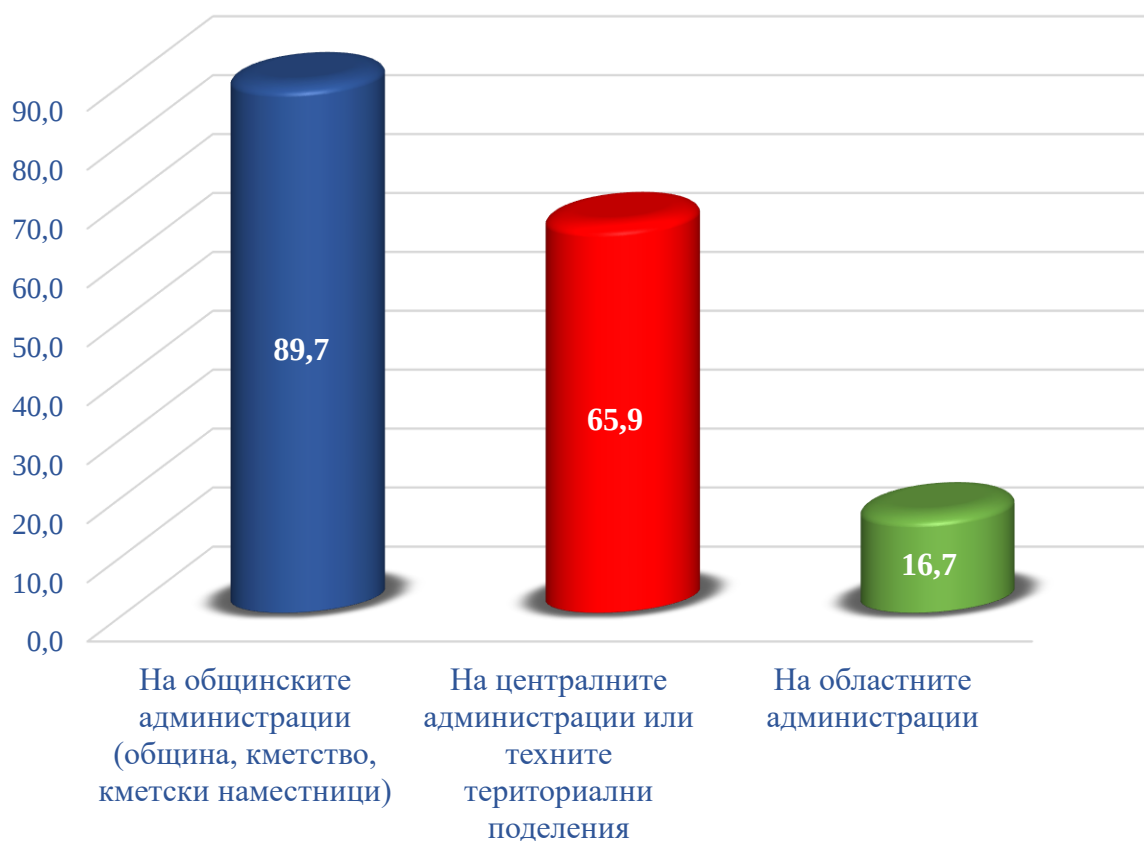


До три отговора

Абсолютно категорично с най-висока честота на ползване се открояват общинските администрации, които са ползвани от 74,3 на сто от пълнолетните граждани на страната. В този смисъл те се очертават като главната визия, която застава пред гражданите, когато става въпрос за административни служби. Значително е ползването и на централните администрации – в над половината от случаите – 54,6%. Най-ниско е ползването на областните администрации, но това е обусловено и от обективния факт, че те предлагат съвсем минимално количество услуги.



**Фигура 5. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ НА
КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



До три отговора

Сред хората, които са ползвали някакви административни услуги, 90% са се обръщали към общинските администрации. 65,9% са ползвали услугите на централни администрации.

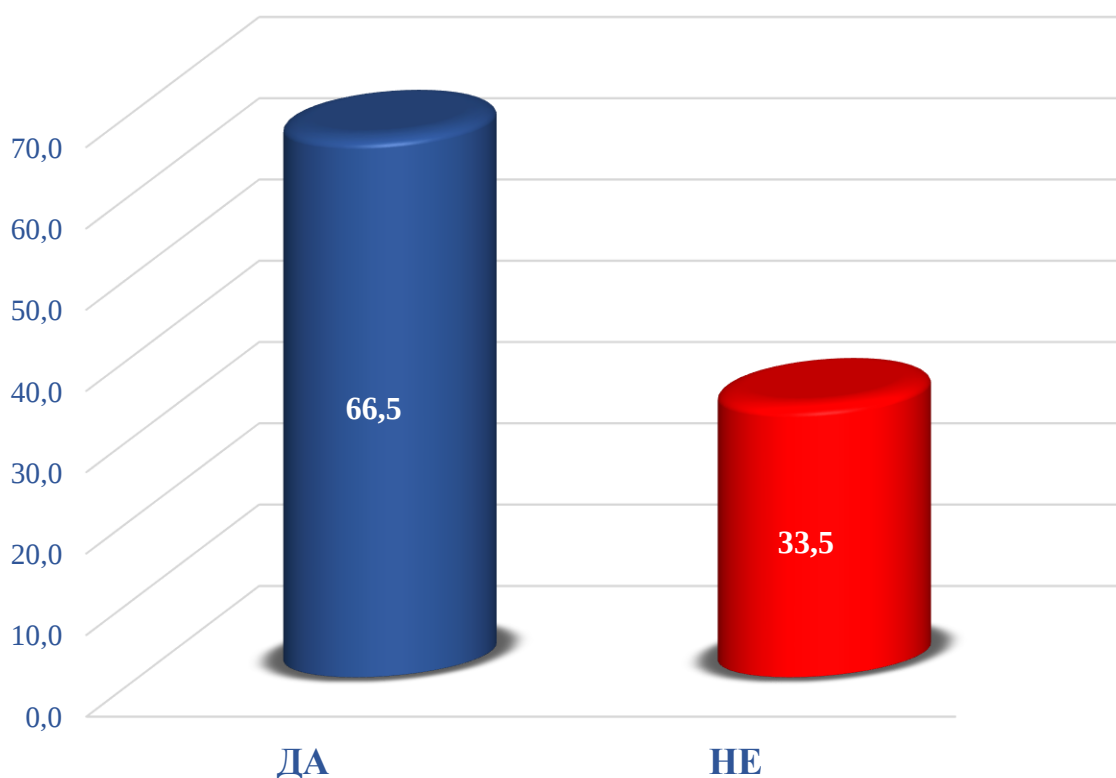


**Таблица 4. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ
НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?		
		Централни администрации/ териториалните им подразделения	Областни администрации	Общински администрации
ПОЛ:	Жена	62,4%	17,7%	91,8%
	Мъж	70,0%	15,5%	87,3%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	68,2%	13,6%	71,2%
	26 - 35 г.	71,6%	19,3%	84,4%
	36 - 45 г.	74,1%	21,6%	90,7%
	46 - 55 г.	68,0%	16,3%	90,8%
	56 - 65 г.	65,8%	15,1%	94,5%
	Над 66 г.	54,0%	13,6%	93,4%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	56,8%	11,4%	93,5%
	Малък град	61,9%	16,8%	95,0%
	Областен град	73,6%	19,1%	89,0%
	София	67,6%	18,2%	79,1%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	40,9%	9,1%	90,9%
	Средно, средно специално, полувисше	68,5%	13,9%	89,5%
	Висше	63,6%	21,5%	89,9%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	63,3%		86,7%
	Учащ	83,3%	5,6%	61,1%
	Пенсионер	54,5%	13,6%	95,8%
	Домакиня, по майчинство	50,0%	42,9%	92,9%
	Работник, земеделец	61,4%	18,2%	88,6%
	Служител/държавен	69,5%	17,8%	88,1%
	Служител/в частна фирма	72,0%	16,3%	88,7%
	Свободна професия	81,0%	33,3%	81,0%
	Частен бизнесмен	75,0%	31,3%	90,6%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	63,0%	3,7%	77,8%
	До 500 лв.	50,0%	14,0%	88,0%
	501-1000 лв.	63,1%	18,3%	94,1%
	1001-2000 лв.	70,6%	17,1%	88,3%
	Над 2001 лв.	76,6%	21,3%	80,9%



Фигура 6. ПОЛЗВАЛ УСЛУГИ НА ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Много широк е спектърът на централните органи/структури, които се ползват от гражданите. Само 4 от тях обаче надвишават (при това – чувствително) границата от една десета. Това са МВР, НАП, НОИ и НЗОК. Сред останалите малко по-забележимо е ползването на услуги на Министерство на здравеопазването и на Агенцията за социално подпомагане.



**Фигура 7. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ЦА)**



Повече от един отговор



**Фигура 8. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ЦА)**



Повече от един отговор



**Фигура 9. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ЦА)**



Повече от един отговор



**Таблица 5. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според пола)**

Централни администрации	ПОЛ:	
	Жена	Мъж
Не съм ползвал услуги на централните администрации	37,2%	29,3%
Министерство на външните работи	1,1%	1,8%
Министерство на вътрешните работи	24,7%	42,5%
Министерство на електронното управление	1,4%	1,3%
Министерство на енергетиката	3,9%	5,6%
Министерство на здравеопазването	8,6%	8,1%
Министерство на земеделието	1,6%	1,5%
Министерство на икономиката и индустрията		0,3%
Министерство на иновациите и растежа		0,3%
Министерство на културата	0,5%	0,3%
Министерство на младежта и спорта		,8%
Министерство на образованието и науката	4,3%	1,5%
Министерство на околната среда и водите	0,9%	1,5%
Министерство на правосъдието	2,0%	2,5%
Министерство на регионалното развитие и благоустройството	0,9%	0,8%
Министерство на транспорта и съобщенията	0,5%	0,3%
Министерство на труда и социалната политика	2,0%	3,6%
Министерство на туризма	0,2%	
Министерство на финансите	2,0%	1,0%
Държавна агенция "Архиви"	1,1%	0,3%
Държавна агенция за закрила на детето	0,5%	
Държавна агенция за метрологичен и технически надзор	0,2%	0,3%
Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"	0,7%	0,5%
Агенция за социално подпомагане	10,0%	6,1%
Агенция за устойчиво енергийно развитие		0,3%
Агенция за хората с увреждания	2,5%	1,8%
Агенция по вписванията	5,9%	3,8%
Агенция по геодезия, картография и кадастър	5,4%	4,1%
Агенция по заетостта	5,7%	4,3%
Агенция за качеството на социалните услуги	2,3%	0,8%
Българска агенция за инвестиции	0,2%	0,3%
ИА "Автомобилна администрация"	0,2%	1,3%
ИА "Военни клубове и военно-почивно дело"	0,2%	
ИА "Главна инспекция по труда"	0,5%	1,0%
ИА "Железопътна администрация"	0,2%	0,3%



Централни администрации	ПОЛ:	
	Жена	Мъж
ИА "Медицински надзор"	0,2%	0,5%
ИА за насърчаване на малките и средните предприятия		0,3%
ИА по горите		1,0%
ИА по лекарствата	0,7%	0,5%
ИА по лозата и виното		0,3%
ИА по околна среда	0,2%	0,3%
ИА по рибарство и аквакултури		0,5%
Национален институт за помирение и арбитраж		0,3%
ИА "Инфраструктура на електронното управление"	0,5%	0,3%
Агенция за държавна финансова инспекция	0,5%	0,3%
Агенция "Митници"	0,5%	1,8%
Агенция "Пътна инфраструктура"	1,1%	0,5%
Българска агенция по безопасност на храните	0,7%	2,5%
Български институт по метрология		0,8%
ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"		0,3%
Дирекция за национален строителен контрол	0,5%	0,5%
Държавен фонд "Земеделие"	0,7%	2,3%
Национална агенция за оценяване и акредитация		0,3%
Национална агенция за приходите	26,3%	27,0%
Национална агенция за професионално образование и обучение	0,5%	0,3%
Патентно ведомство	0,2%	0,3%
Централен регистър на особените залози	0,2%	
Комисия за енергийно и водно регулиране	0,2%	0,5%
Комисия за защита на конкуренцията		0,3%
Комисия за защита на личните данни	1,6%	2,0%
Комисия за защита от дискриминация	0,2%	
Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори	0,2%	0,3%
Комисия за регулиране на съобщенията	0,2%	0,3%
Комисия за финансов надзор	0,2%	
Съвет за електронни медии	0,7%	0,8%
Национален осигурителен институт	20,6%	23,7%
Национална здравноосигурителна каса	19,3%	19,3%



**Таблица 6. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според възрастта)**

Централни администрации		ВЪЗРАСТ:					
		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	27,3%	27,5%	25,9%	32,0%	34,2%	45,5%
	Министерство на външните работи	4,5%	0,9%	2,5%	0,7%	1,4%	0,5%
	Министерство на вътрешните работи	51,5%	41,3%	42,0%	30,7%	28,1%	20,7%
	Министерство на електронното управление	1,5%	0,9%	1,9%	1,3%	1,4%	1,0%
	Министерство на енергетиката	1,5%	6,4%	6,2%	5,9%	3,4%	3,5%
	Министерство на здравеопазването	6,1%	5,5%	10,5%	8,5%	8,2%	9,1%
	Министерство на земеделието	1,5%	1,8%	2,5%	0,7%	2,7%	0,5%
	Министерство на икономиката и индустрията		0,9%				
	Министерство на иновациите и растежа				0,7%		
	Министерство на културата		0,9%			1,4%	
	Министерство на младежта и спорта	1,5%		0,6%	0,7%		
	Министерство на образованието и науката	7,6%	3,7%	5,6%	3,3%	1,4%	
	Министерство на околната среда и водите		0,9%	2,5%	0,7%	1,4%	1,0%
	Министерство на правосъдието	4,5%	1,8%	3,7%	0,7%	4,1%	0,5%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	1,5%	0,9%			0,7%	2,0%
	Министерство на транспорта и съобщенията					0,7%	1,0%
	Министерство на труда и социалната политика	1,5%	6,4%	3,1%	3,3%	1,4%	1,5%
	Министерство на туризма	1,5%					
	Министерство на финансите	4,5%	3,7%		1,3%	1,4%	1,0%
	Държавна агенция "Архиви"			1,2%		1,4%	1,0%
	Държавна агенция за закрила на детето			0,6%			0,5%
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,6%		0,7%	
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"	1,5%		1,2%	1,3%		
	Агенция за социално подпомагане	4,5%	6,4%	9,3%	6,5%	9,6%	9,6%
	Агенция за устойчиво енергийно развитие			0,6%			
	Агенция за хората с увреждания		0,9%	2,5%	1,3%	1,4%	4,5%
	Агенция по вписванията	1,5%	1,8%	9,9%	5,9%	5,5%	2,5%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	3,0%	0,9%	9,3%	3,3%	4,8%	5,1%
	Агенция по заетостта	7,6%	7,3%	6,8%	5,9%	5,5%	0,5%
	Агенция за качеството на социалните услуги		0,9%	1,9%	1,3%	2,7%	1,5%
	Българска агенция за инвестиции	1,5%			0,7%		
	ИА "Автомобилна администрация"	3,0%		1,2%	0,7%	0,7%	
	ИА "Военни клубове и военно-почивно дело			0,6%			



Централни администрации		ВЪЗРАСТ:					
		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	ИА "Главна инспекция по труда"	1,5%	0,9%	1,2%	1,3%		
	ИА "Железопътна администрация"					1,4%	
	ИА "Медицински надзор"			1,2%			0,5%
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия						0,5%
	ИА по горите			0,6%	2,0%		
	ИА по лекарствата			1,2%		1,4%	0,5%
	ИА по лозата и виното			0,6%			
	ИА по околна среда			0,6%	0,7%		
	ИА по рибарство и аквакултури				1,3%		
	Национален институт за помирение и арбитраж				0,7%		
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,6%		1,4%	
	Агенция за държавна финансова инспекция				1,3%	0,7%	
	Агенция "Митници"	1,5%	0,9%	1,9%	1,3%	1,4%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"	3,0%	1,8%	1,2%		0,7%	
	Българска агенция по безопасност на храните	1,5%	2,8%	2,5%	0,7%	0,7%	1,5%
	Български институт по метрология	3,0%					0,5%
	ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"				0,7%		
	Дирекция за национален строителен контрол	1,5%		1,2%	0,7%		
	Държавен фонд "Земеделие"		0,9%	2,5%	2,0%	1,4%	1,0%
	Национална агенция за оценяване и акредитация						0,5%
	Национална агенция за приходите	21,2%	26,6%	34,0%	30,7%	26,0%	19,7%
	Национална агенция за професионално образование и обучение	1,5%	0,9%				,5%
	Патентно ведомство			0,6%	0,7%		
	Централен регистър на особените залози						0,5%
	Комисия за енергийно и водно регулиране			1,2%			0,5%
	Комисия за защита на конкуренцията				0,7%		
	Комисия за защита на личните данни	3,0%	2,8%	1,2%	1,3%	2,1%	1,5%
	Комисия за защита от дискриминация			0,6%			
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			1,2%			
	Комисия за регулиране на съобщенията			0,6%	0,7%		
	Комисия за финансов надзор				0,7%		
	Съвет за електронни медии	1,5%	0,9%	1,2%		0,7%	0,5%
	Национален осигурителен институт	12,1%	22,0%	22,2%	20,9%	30,1%	20,2%
	Национална здравноосигурителна каса	16,7%	19,3%	22,8%	18,3%	22,6%	15,7%



**Таблица 7. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Централни администрации	ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
	Село	Малък град	Областен град	София
Не съм ползвал услуги на централните администрации	43,2%	38,1%	25,4%	31,1%
Министерство на външните работи			2,3%	3,4%
Министерство на вътрешните работи	28,6%	30,2%	33,1%	42,6%
Министерство на електронното управление	0,5%		2,0%	2,7%
Министерство на енергетиката	6,5%	7,4%	3,7%	,7%
Министерство на здравеопазването	6,5%	9,9%	9,4%	6,8%
Министерство на земеделието	1,1%	1,5%	1,7%	2,0%
Министерство на икономиката и индустрията			0,3%	
Министерство на иновациите и растежа				0,7%
Министерство на културата			0,7%	0,7%
Министерство на младежта и спорта	1,1%		0,3%	
Министерство на образованието и науката	2,7%	2,0%	4,0%	2,7%
Министерство на околната среда и водите	1,6%	1,5%	0,3%	2,0%
Министерство на правосъдието	0,5%	0,5%	3,7%	4,1%
Министерство на регионалното развитие и благоустройството		0,5%	1,0%	2,0%
Министерство на транспорта и съобщенията	0,5%		0,7%	
Министерство на труда и социалната политика	2,2%	0,5%	4,0%	4,1%
Министерство на туризма	0,5%			
Министерство на финансите	1,1%		2,7%	2,0%
Държавна агенция "Архиви"	0,5%		0,7%	2,0%
Държавна агенция за закрила на детето			0,3%	0,7%
Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,7%	
Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"	0,5%	0,5%	0,3%	1,4%
Агенция за социално подпомагане	5,9%	8,9%	11,4%	3,4%
Агенция за устойчиво енергийно развитие		0,5%		
Агенция за хората с увреждания	1,1%	0,5%	5,0%	
Агенция по вписванията	2,2%	5,0%	8,0%	2,0%
Агенция по геодезия, картография и кадастър	2,2%	4,0%	8,7%	1,4%
Агенция по заетостта	4,3%	5,0%	7,4%	1,4%
Агенция за качеството на социалните услуги		1,0%	3,0%	1,4%
Българска агенция за инвестиции				1,4%
ИА "Автомобилна администрация"		0,5%	1,3%	0,7%
ИА "Военни клубове и военно-почивно дело			0,3%	
ИА "Главна инспекция по труда"	2,2%		0,7%	
ИА "Железопътна администрация"			0,7%	
ИА "Медицински надзор"			1,0%	



Централни администрации	ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
	Село	Малък град	Областен град	София
ИА за насърчаване на малките и средните предприятия			0,3%	
ИА по горите	0,5%		1,0%	
ИА по лекарствата		0,5%	1,0%	0,7%
ИА по лозата и виното	0,5%			
ИА по околна среда			0,7%	
ИА по рибарство и аквакултури			0,7%	
Национален институт за помирение и арбитраж			0,3%	
ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,7%	0,7%
Агенция за държавна финансова инспекция	0,5%	0,5%		0,7%
Агенция "Митници"	1,1%	1,5%	1,3%	
Агенция "Пътна инфраструктура"	0,5%	0,5%	0,7%	2,0%
Българска агенция по безопасност на храните	1,1%		3,3%	0,7%
Български институт по метрология			0,7%	0,7%
ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"			0,3%	
Дирекция за национален строителен контрол	0,5%		1,0%	
Държавен фонд "Земеделие"	2,7%		2,3%	
Национална агенция за оценяване и акредитация			0,3%	
Национална агенция за приходите	16,2%	24,3%	35,5%	25,0%
Национална агенция за професионално образование и обучение	0,5%			1,4%
Патентно ведомство			0,3%	0,7%
Централен регистър на особените залози				0,7%
Комисия за енергийно и водно регулиране			0,3%	1,4%
Комисия за защита на конкуренцията				0,7%
Комисия за защита на личните данни			2,7%	4,7%
Комисия за защита от дискриминация			0,3%	
Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			0,3%	0,7%
Комисия за регулиране на съобщенията			0,7%	
Комисия за финансов надзор				0,7%
Съвет за електронни медии			1,0%	2,0%
Национален осигурителен институт	17,8%	16,3%	25,8%	27,7%
Национална здравноосигурителна каса	16,8%	16,8%	21,7%	20,9%



**Таблица 8. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според образованието)**

Централни администрации		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	54,5%	30,6%	36,4%
	Министерство на външните работи		1,2%	1,9%
	Министерство на вътрешните работи	13,6%	36,9%	28,5%
	Министерство на електронното управление		0,8%	2,2%
	Министерство на енергетиката		7,1%	1,3%
	Министерство на здравеопазването	4,5%	9,3%	7,3%
	Министерство на земеделието		0,8%	2,8%
	Министерство на икономиката и индустрията		0,2%	
	Министерство на иновациите и растежа			0,3%
	Министерство на културата		0,6%	
	Министерство на младежта и спорта		0,4%	0,3%
	Министерство на образованието и науката		1,8%	5,1%
	Министерство на околната среда и водите	4,5%	0,8%	1,6%
	Министерство на правосъдието		2,0%	2,8%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	4,5%	0,4%	1,3%
	Министерство на транспорта и съобщенията		0,4%	0,3%
	Министерство на труда и социалната политика		2,6%	3,2%
	Министерство на туризма			0,3%
	Министерство на финансите		1,6%	1,6%
	Държавна агенция "Архиви"		0,2%	1,6%
	Държавна агенция за закрила на детето		0,4%	
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,6%
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"			1,6%
	Агенция за социално подпомагане	13,6%	8,1%	7,9%
	Агенция за устойчиво енергийно развитие		0,2%	
	Агенция за хората с увреждания	4,5%	2,4%	1,6%
	Агенция по вписванията		3,8%	7,0%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	4,5%	4,0%	6,0%
	Агенция по заетостта		5,0%	5,4%
	Агенция за качеството на социалните услуги		1,4%	1,9%
	Българска агенция за инвестиции		0,2%	0,3%
	ИА "Автомобилна администрация"		1,0%	0,3%
	ИА "Военни клубове и военно-почивно дело"		0,2%	
	ИА "Главна инспекция по труда"		0,8%	0,6%
	ИА "Железопътна администрация"		0,2%	0,3%



Централни администрации		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	ИА "Медицински надзор"		0,6%	
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия		0,2%	
	ИА по горите		0,4%	0,6%
	ИА по лекарствата		0,6%	0,6%
	ИА по лозата и виното			0,3%
	ИА по околна среда		0,2%	0,3%
	ИА по рибарство и аквакултури		0,2%	0,3%
	Национален институт за помирение и арбитраж		0,2%	
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"		0,4%	0,3%
	Агенция за държавна финансова инспекция		0,6%	
	Агенция "Митници"		0,8%	1,6%
	Агенция "Пътна инфраструктура"		0,8%	0,9%
	Българска агенция по безопасност на храните		1,6%	1,6%
	Български институт по метрология		0,6%	
	ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"		0,2%	
	Дирекция за национален строителен контрол		0,6%	0,3%
	Държавен фонд "Земеделие"		0,8%	2,5%
	Национална агенция за оценяване и акредитация		0,2%	
	Национална агенция за приходите	18,2%	26,8%	26,9%
	Национална агенция за професионално образование и обучение		0,2%	0,6%
	Патентно ведомство			0,6%
	Централен регистър на особените заложи			0,3%
	Комисия за енергийно и водно регулиране		0,4%	0,3%
	Комисия за защита на конкуренцията			0,3%
	Комисия за защита на личните данни		1,8%	1,9%
	Комисия за защита от дискриминация		0,2%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори		0,2%	0,3%
	Комисия за регулиране на съобщенията		0,4%	
	Комисия за финансов надзор			0,3%
	Съвет за електронни медии		0,8%	0,6%
	Национален осигурителен институт	18,2%	20,6%	24,7%
	Национална здравноосигурителна каса		19,8%	19,9%



**Таблица 9. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според социалното положение)**

Централни администрации		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:			
		Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакиня, по майчинство
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	36,7%	11,1%	45,1%	50,0%
	Министерство на външните работи		11,1%	0,5%	
	Министерство на вътрешните работи	40,0%	55,6%	21,1%	35,7%
	Министерство на електронното управление		5,6%	1,4%	7,1%
	Министерство на енергетиката	3,3%		3,8%	
	Министерство на здравеопазването	13,3%		9,4%	
	Министерство на земеделието	3,3%		0,9%	
	Министерство на културата			0,9%	
	Министерство на образованието и науката	3,3%	16,7%		
	Министерство на околната среда и водите			1,4%	7,1%
	Министерство на правосъдието	3,3%	5,6%	0,9%	7,1%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството		5,6%	2,3%	
	Министерство на транспорта и съобщенията			1,4%	
	Министерство на труда и социалната политика	10,0%		1,4%	
	Министерство на финансите		11,1%	0,9%	
	Държавна агенция "Архиви"			0,9%	
	Държавна агенция за закрила на детето			0,5%	
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"				7,1%
	Агенция за социално подпомагане	26,7%	5,6%	10,8%	7,1%
	Агенция за хората с увреждания	3,3%		3,8%	



Централни администрации		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:			
		Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакия, по майчинство
	Агенция по вписванията	3,3%	5,6%	3,3%	7,1%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър		5,6%	5,2%	14,3%
	Агенция по заетостта	33,3%		0,5%	
	Агенция за качеството на социалните услуги			1,9%	7,1%
	ИА "Автомобилна администрация"		5,6%		
	ИА "Железопътна администрация"			0,5%	
	ИА "Медицински надзор"			0,5%	
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия			0,5%	
	ИА по лекарствата			1,4%	
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"				7,1%
	Агенция "Пътна инфраструктура"	3,3%	5,6%		7,1%
	Българска агенция по безопасност на храните			1,9%	
	Български институт по метрология		5,6%	0,5%	
	Дирекция за национален строителен контрол		5,6%		
	Държавен фонд "Земеделие"			0,5%	7,1%
	Национална агенция за оценяване и акредитация			0,5%	
	Национална агенция за приходите	10,0%	22,2%	20,7%	35,7%
	Национална агенция за професионално образование и обучение	3,3%	5,6%		
	Централен регистър на особените залози			0,5%	
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,5%	
	Комисия за защита на личните данни		11,1%	1,4%	
	Съвет за електронни медии	3,3%	5,6%	0,5%	
	Национален осигурителен институт	23,3%	5,6%	21,6%	14,3%
	Национална здравноосигурителна каса	20,0%	27,8%	16,0%	21,4%



Централни администрации		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:				
		Работник, земеделец	Служител/ държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	38,6%	29,7%	27,3%	19,0%	25,0%
	Министерство на външните работи	2,3%		2,3%		
	Министерство на вътрешните работи	33,0%	32,2%	40,7%	23,8%	31,3%
	Министерство на електронното управление		2,5%	0,7%	4,8%	
	Министерство на енергетиката	8,0%	5,1%	5,3%		3,1%
	Министерство на здравеопазването	10,2%	10,2%	7,7%		6,3%
	Министерство на земеделието	3,4%	1,7%	1,3%	4,8%	
	Министерство на икономиката и индустрията	1,1%				
	Министерство на иновациите и растежа		0,8%			
	Министерство на културата	1,1%				
	Министерство на младежта и спорта	2,3%		0,3%		
	Министерство на образованието и науката		6,8%	3,7%		6,3%
	Министерство на околната среда и водите		0,8%	1,0%		6,3%
	Министерство на правосъдието	5,7%	3,4%	1,0%	9,5%	
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството				4,8%	
	Министерство на труда и социалната политика	1,1%	5,9%	2,0%	4,8%	6,3%
	Министерство на туризма			0,3%		
	Министерство на финансите		2,5%	2,0%		
	Държавна агенция "Архиви"		0,8%	0,3%	4,8%	3,1%
	Държавна агенция за закрила на детето			0,3%		
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор		1,7%			
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"		2,5%			3,1%
	Агенция за социално подпомагане	6,8%	6,8%	5,7%	9,5%	6,3%



Централни администрации		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:				
		Работник, земеделец	Служител/ държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
	Агенция за устойчиво енергийно развитие					3,1%
	Агенция за хората с увреждания	2,3%	0,8%	1,3%		6,3%
	Агенция по вписванията	2,3%	5,1%	6,3%	9,5%	6,3%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	1,1%	3,4%	4,7%	14,3%	12,5%
	Агенция по заетостта	4,5%	5,9%	6,0%	9,5%	
	Агенция за качеството на социалните услуги	1,1%	1,7%	1,3%		3,1%
	Българска агенция за инвестиции		,8%		4,8%	
	ИА "Автомобилна администрация"	2,3%	1,7%			3,1%
	ИА "Военни клубове и военно-почивно дело	1,1%				
	ИА "Главна инспекция по труда"	1,1%		1,0%	4,8%	3,1%
	ИА "Железопътна администрация"		0,8%			
	ИА "Медицински надзор"	1,1%	0,8%			
	ИА по горите	1,1%	0,8%	0,3%		3,1%
	ИА по лекарствата		0,8%	0,3%		
	ИА по лозата и виното			0,3%		
	ИА по околна среда	1,1%	0,8%			
	ИА по рибарство и аквакултури		1,7%			
	Национален институт за помирение и арбитраж	1,1%				
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"	1,1%				3,1%
	Агенция за държавна финансова инспекция		1,7%			3,1%
	Агенция "Митници"	1,1%	3,4%	1,3%		
	Агенция "Пътна инфраструктура"	1,1%	0,8%	,3%	4,8%	
	Българска агенция по безопасност на храните	1,1%	0,8%	1,7%		6,3%
	Български институт по метрология			0,3%		
	ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"			0,3%		
	Дирекция за национален строителен контрол			0,3%	4,8%	3,1%



Централни администрации		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:				
		Работник, земеделец	Служител/ държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
	Държавен фонд "Земеделие"	2,3%	2,5%	1,0%	4,8%	3,1%
	Национална агенция за приходите	21,6%	28,8%	30,0%	28,6%	53,1%
	Национална агенция за професионално образование и обучение			0,3%		
	Патентно ведомство			0,3%	4,8%	
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,3%		3,1%
	Комисия за защита на конкуренцията		0,8%			
	Комисия за защита на личните данни			1,7%	4,8%	12,5%
	Комисия за защита от дискриминация	1,1%				
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори	1,1%		0,3%		
	Комисия за регулиране на съобщенията			0,3%	4,8%	
	Комисия за финансов надзор			0,3%		
	Съвет за електронни медии			1,0%		
	Национален осигурителен институт	17,0%	19,5%	23,7%	38,1%	34,4%
	Национална здравноосигурителна каса	15,9%	14,4%	21,0%	33,3%	37,5%



**Таблица 10. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според личния месечен доход)**

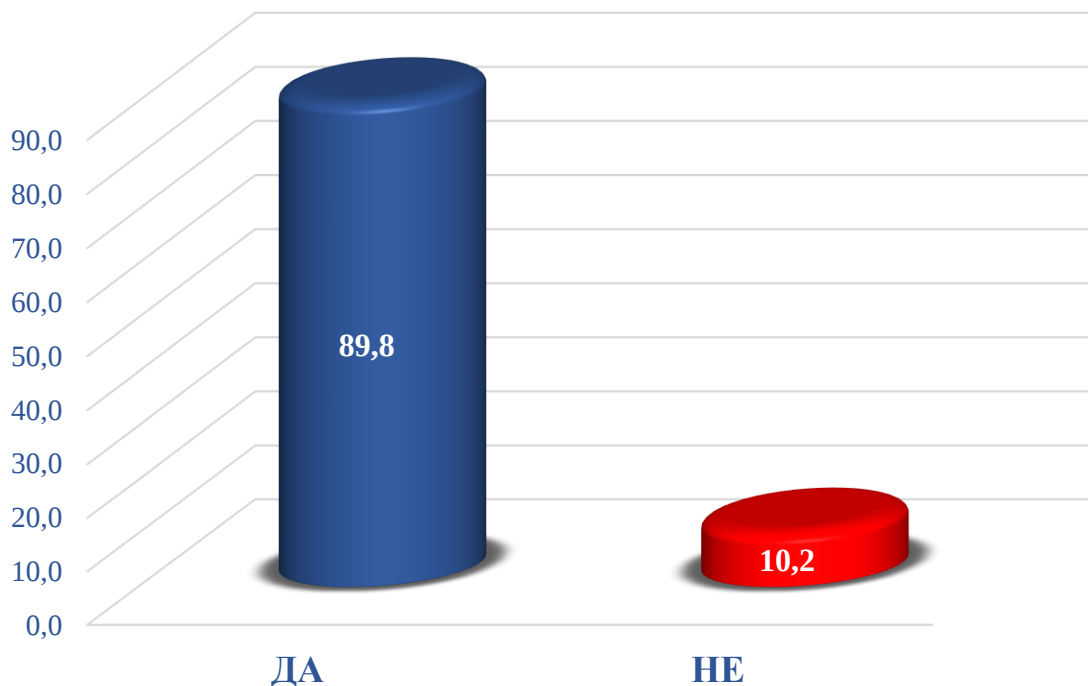
Централни администрации		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	33,3%	50,0%	36,6%	28,8%	23,4%
	Министерство на външните работи	7,4%		0,3%	2,0%	4,3%
	Министерство на вътрешните работи	37,0%	28,0%	27,8%	40,8%	38,3%
	Министерство на електронното управление	3,7%		1,0%	2,0%	2,1%
	Министерство на енергетиката	3,7%	6,0%	5,6%	5,4%	
	Министерство на здравеопазването	7,4%	4,0%	9,8%	9,0%	4,3%
	Министерство на земеделието	3,7%		0,3%	2,3%	2,1%
	Министерство на икономиката и индустрията				0,3%	
	Министерство на иновациите и растежа				0,3%	
	Министерство на културата			0,3%	0,7%	
	Министерство на младежта и спорта			0,3%	0,7%	
	Министерство на образованието и науката	7,4%	2,0%	1,0%	4,0%	6,4%
	Министерство на околната среда и водите		2,0%	1,0%	1,3%	
	Министерство на правосъдието	3,7%		1,6%	2,7%	4,3%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	3,7%		1,3%	0,7%	
	Министерство на транспорта и съобщенията			0,7%	0,3%	
	Министерство на труда и социалната политика	3,7%	2,0%	2,3%	2,7%	4,3%
	Министерство на туризма			0,3%		
	Министерство на финансите	7,4%		1,3%	2,0%	2,1%
	Държавна агенция "Архиви"			1,0%	1,0%	
	Държавна агенция за закрила на детето				0,3%	
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,3%		
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"			0,3%	0,3%	4,3%
	Агенция за социално подпомагане	3,7%	10,0%	11,1%	6,0%	4,3%
	Агенция за хората с увреждания			4,2%	1,0%	
	Агенция по вписванията		6,0%	3,3%	6,0%	6,4%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър		2,0%	4,6%	5,0%	8,5%
	Агенция по заетостта	3,7%	6,0%	4,6%	4,7%	6,4%
	Агенция за качеството на социалните услуги			2,9%	1,3%	
	Българска агенция за инвестиции				0,7%	
	ИА "Автомобилна администрация"	3,7%			1,0%	2,1%
	ИА "Военни клубове и военно-почивно дело"				0,3%	
	ИА "Главна инспекция по труда"			0,7%	0,3%	
	ИА "Железопътна администрация"				0,3%	2,1%



Централни администрации		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	ИА "Медицински надзор"			0,3%	0,7%	
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия			0,3%		
	ИА по горите					2,1%
	ИА по лекарствата			1,0%	0,3%	
	ИА по лозата и виното				0,3%	
	ИА по околна среда			0,3%	0,3%	
	ИА по рибарство и аквакултури				0,7%	
	Национален институт за помирение и арбитраж				0,3%	
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,7%	0,3%	
	Агенция за държавна финансова инспекция			0,3%	0,3%	
	Агенция "Митници"			0,3%	1,3%	4,3%
	Агенция "Пътна инфраструктура"	3,7%	2,0%	0,3%	1,3%	
	Българска агенция по безопасност на храните			2,0%	1,3%	
	Български институт по метрология		2,0%	0,3%	0,3%	
	ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"				0,3%	
	Дирекция за национален строителен контрол				0,7%	2,1%
	Държавен фонд "Земеделие"		2,0%	1,3%	2,0%	
	Национална агенция за оценяване и акредитация			0,3%		
	Национална агенция за приходите	14,8%	12,0%	21,9%	31,8%	38,3%
	Национална агенция за професионално образование и обучение		2,0%	0,3%	0,3%	
	Патентно ведомство				0,3%	
	Централен регистър на особените залози				0,3%	
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,3%	0,7%	
	Комисия за защита на конкуренцията				0,3%	
	Комисия за защита на личните данни	7,4%		2,0%	2,3%	
	Комисия за защита от дискриминация				0,3%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори				0,7%	
	Комисия за регулиране на съобщенията			0,3%	0,3%	
	Комисия за финансов надзор				0,3%	
	Съвет за електронни медии		4,0%	0,7%	0,7%	
	Национален осигурителен институт	3,7%	14,0%	24,2%	24,4%	23,4%
	Национална здравноосигурителна каса	22,2%	18,0%	19,3%	19,7%	17,0%



**Фигура 10. ПОЛЗВАЛ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Значителното ползване на услугите на общинските администрации всъщност се дължи основно на местните данъци и такси: те са посочвани от четири пети от всички, които изобщо ползват услуги на общинските администрации. Никоя друга услуга не може да се доближи дори минимално до този резултат.

Сред другите по-забележимо е ползването на услугите по гражданска регистрация и актосъставяне, социалните дейности, кадастъра, правни и административно-технически услуги и нотариалната дейност:



**Фигура 11. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО,
КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от Обща)**



Повече от един отговор



**Таблица 11. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според пола)**

Общински администрации		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	8,4%	12,2%
	Местни данъци и такси	81,9%	79,9%
	Услуги по гражданска регистрация и актосъставяне	16,6%	17,8%
	Селско стопанство и екология	2,3%	3,1%
	Социални дейности	15,0%	10,2%
	Кадастър	11,1%	11,7%
	Контрол по строителството	1,4%	3,3%
	Зелена система	,2%	,5%
	Нотариална дейност	8,4%	9,2%
	Реклама		,3%
	Транспорт	1,6%	2,5%
	Търговия, туризъм, транспорт	1,4%	1,3%
	Административно-технически услуги Общинска собственост	5,0%	3,3%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	5,0%	5,6%
	Правни и административно-технически услуги	10,9%	8,7%



**Таблица 12. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според възрастта)**

Общински администрации		ВЪЗРАСТ:					
		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	30,3%	15,6%	8,6%	8,5%	5,5%	6,6%
	Местни данъци и такси	54,5%	69,7%	81,5%	83,7%	87,0%	88,9%
	Услуги по гражданска регистрация и актосъставяне	24,2%	22,0%	19,8%	14,4%	19,2%	10,6%
	Селско стопанство и екология		1,8%	3,7%	2,0%	2,7%	3,5%
	Социални дейности	4,5%	11,0%	8,0%	14,4%	13,0%	18,7%
	Кадастър	3,0%	4,6%	17,9%	13,1%	15,1%	8,6%
	Контрол по строителството	1,5%	1,8%	4,9%	1,3%	0,7%	2,5%
	Зелена система				0,7%		1,0%
	Нотариална дейност	6,1%	4,6%	13,0%	9,2%	8,2%	8,6%
	Реклама			0,6%			
	Транспорт	6,1%	2,8%	3,1%	2,0%		1,0%
	Търговия, туризъм, транспорт		1,8%	2,5%	0,7%	0,7%	1,5%
	Административно-технически услуги Общинска собственост	3,0%	3,7%	3,7%	7,2%	2,1%	4,5%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	3,0%	5,5%	8,6%	2,6%	4,1%	6,1%
	Правни и административно-технически услуги	15,2%	3,7%	14,2%	9,8%	8,9%	8,6%



**Таблица 13. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Общински администрации		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	7,0%	5,4%	10,0%	20,9%
	Местни данъци и такси	82,7%	92,1%	80,3%	64,9%
	Услуги по гражданска регистрация и актосъставяне	17,8%	17,3%	19,4%	11,5%
	Селско стопанство и екология	3,2%	2,0%	4,0%	
	Социални дейности	13,5%	8,4%	14,4%	14,2%
	Кадастър	4,9%	7,9%	15,7%	15,5%
	Контрол по строителството	1,1%	2,0%	2,3%	4,1%
	Зелена система	1,1%		0,3%	
	Нотариална дейност	7,6%	5,9%	12,0%	7,4%
	Реклама				0,7%
	Транспорт	4,3%	0,5%	2,3%	0,7%
	Търговия, туризъм, транспорт		1,5%	2,3%	0,7%
	Административно-технически услуги Общинска собственост	4,9%	4,5%	4,0%	3,4%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	7,0%	5,9%	4,0%	4,7%
	Правни и административно-технически услуги	8,6%	6,4%	11,7%	12,2%



**Таблица 14. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според образованието)**

Общински администрации		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	9,1%	10,3%	10,1%
	Местни данъци и такси	86,4%	81,3%	80,1%
	Услуги по гражданска регистрация и актосъставяне	13,6%	14,9%	20,9%
	Селско стопанство и екология		2,2%	3,5%
	Социални дейности	13,6%	12,3%	13,3%
	Кадастър		9,5%	15,2%
	Контрол по строителството		1,6%	3,5%
	Зелена система		0,2%	0,6%
	Нотариална дейност		8,3%	10,1%
	Реклама			0,3%
	Транспорт		2,4%	1,6%
	Търговия, туризъм, транспорт		1,0%	1,9%
	Административно-технически услуги Общинска собственост		4,0%	4,7%
	Административно-технически услуги Устройство на територията		5,2%	5,7%
	Правни и административно-технически услуги	13,6%	9,1%	10,8%



**Таблица 15. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според социалното положение)**

Общински администрации	СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:								
	Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакinya, по майчинство	Работник, земеделец	Служител/държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
Не съм ползвал услуги на общинските администрации	10,0%	38,9%	4,2%	7,1%	10,2%	11,9%	11,7%	19,0%	9,4%
Местни данъци и такси	90,0%	33,3%	90,1%	57,1%	79,5%	78,8%	79,3%	71,4%	81,3%
Услуги по гражданска регистрация и актосъставяне	26,7%	22,2%	14,1%	21,4%	22,7%	18,6%	16,3%	19,0%	9,4%
Селско стопанство и екология	6,7%		2,8%		3,4%	2,5%	1,7%		9,4%
Социални дейности	10,0%	11,1%	19,7%	14,3%	9,1%	12,7%	8,0%	9,5%	25,0%
Кадастър	6,7%	5,6%	12,2%	28,6%	6,8%	9,3%	11,3%	14,3%	25,0%
Контрол по строителството		5,6%	1,9%		1,1%	1,7%	2,3%	9,5%	6,3%
Зелена система			0,9%			0,8%			
Нотариална дейност	16,7%		9,4%	21,4%	5,7%	6,8%	7,7%	19,0%	15,6%
Реклама									3,1%
Транспорт	3,3%		0,9%	14,3%	2,3%	3,4%	1,3%	4,8%	3,1%
Търговия, туризъм, транспорт			0,9%		1,1%	0,8%	1,7%		6,3%
Административнo-технически услуги Общинска собственост	3,3%		4,7%		1,1%	7,6%	4,0%	9,5%	
Административнo-технически услуги Устройство на територията	3,3%	11,1%	6,1%		5,7%	5,1%	4,3%	9,5%	6,3%
Правни и административнo-технически услуги	3,3%	22,2%	8,5%	21,4%	12,5%	11,0%	8,3%	14,3%	12,5%

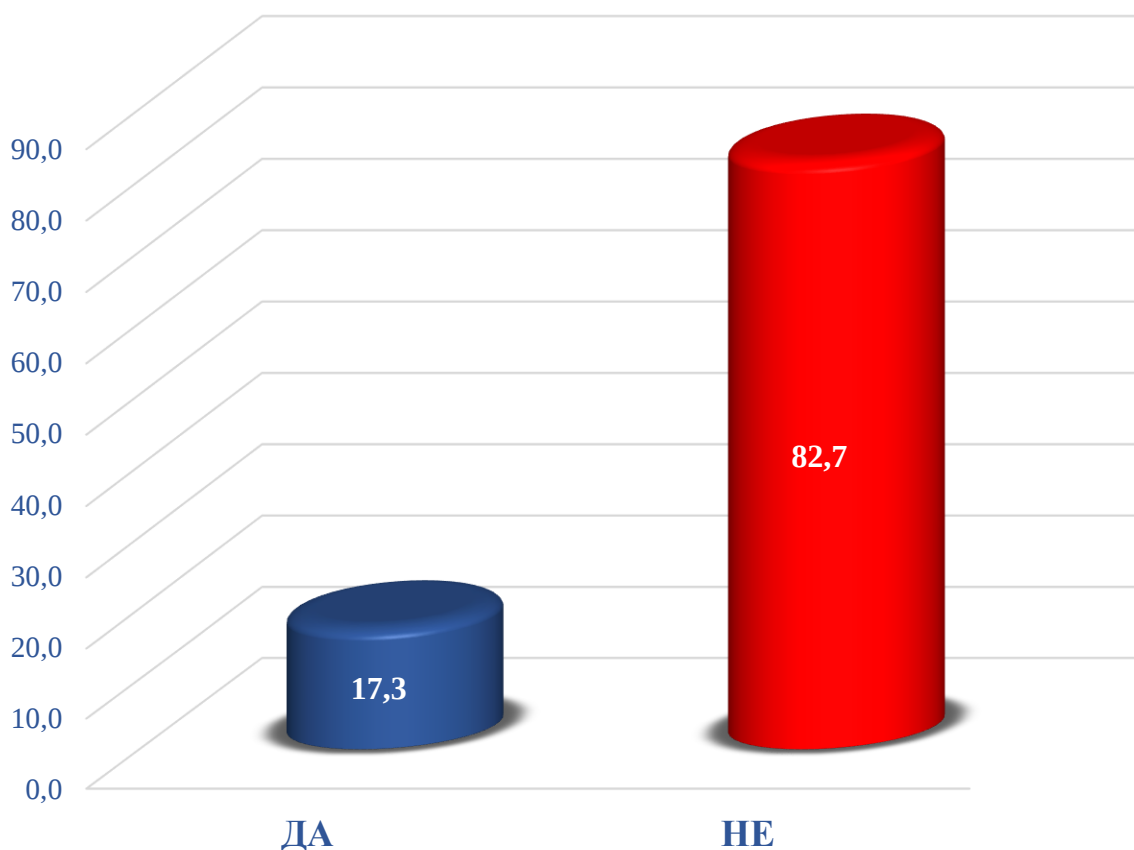


**Таблица 16. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според личния месечен доход)**

Общински администрации		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	22,2%	10,0%	5,6%	11,4%	19,1%
	Местни данъци и такси	55,6%	86,0%	87,6%	81,9%	57,4%
	Услуги по гражданска регистрация и актосъставяне	33,3%	18,0%	12,1%	21,1%	25,5%
	Селско стопанство и екология		4,0%	2,3%	4,0%	
	Социални дейности	11,1%	18,0%	14,7%	9,0%	6,4%
	Кадастър	7,4%	12,0%	11,8%	11,7%	12,8%
	Контрол по строителството		2,0%	1,3%	2,0%	8,5%
	Зелена система		2,0%	0,3%	0,3%	
	Нотариална дейност	14,8%	14,0%	8,5%	6,7%	17,0%
	Реклама				0,3%	
	Транспорт		2,0%	2,9%	1,7%	
	Търговия, туризъм, транспорт			0,7%	1,7%	6,4%
	Административно-технически услуги Общинска собственост	3,7%	2,0%	5,2%	4,0%	
	Административно-технически услуги Устройство на територията	7,4%	4,0%	4,6%	6,4%	4,3%
	Правни и административно-технически услуги	14,8%	6,0%	8,5%	11,0%	6,4%



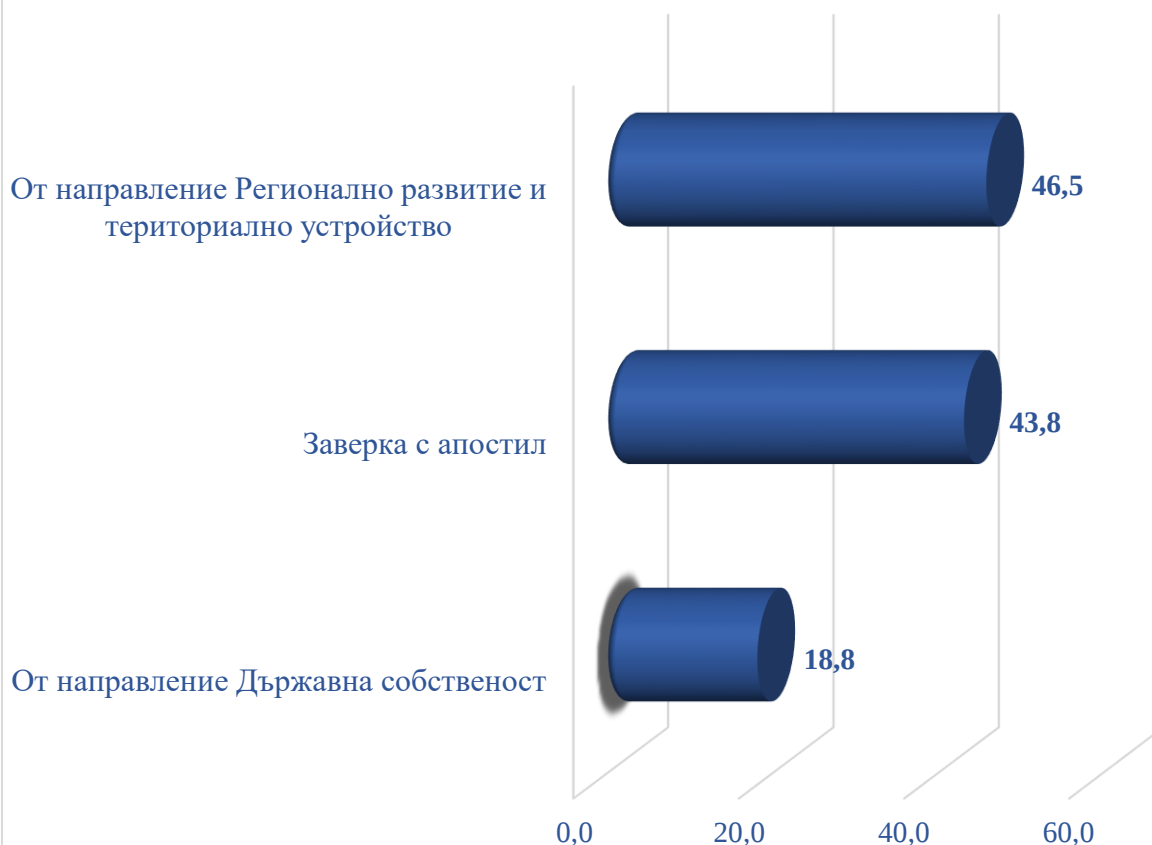
Фигура 12. ПОЛЗВАЛ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



От трите услуги, предлагани от областните администрации, с почти изравнени дялове на ползване се оказват тези на направление Регионално развитие и териториално устройство и заверката с апостил. Около два пъти по-ниско е ползването на услугите на направление Държавна собственост:



**Фигура 13. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ
ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ОбЛА)**



Повече от един отговор

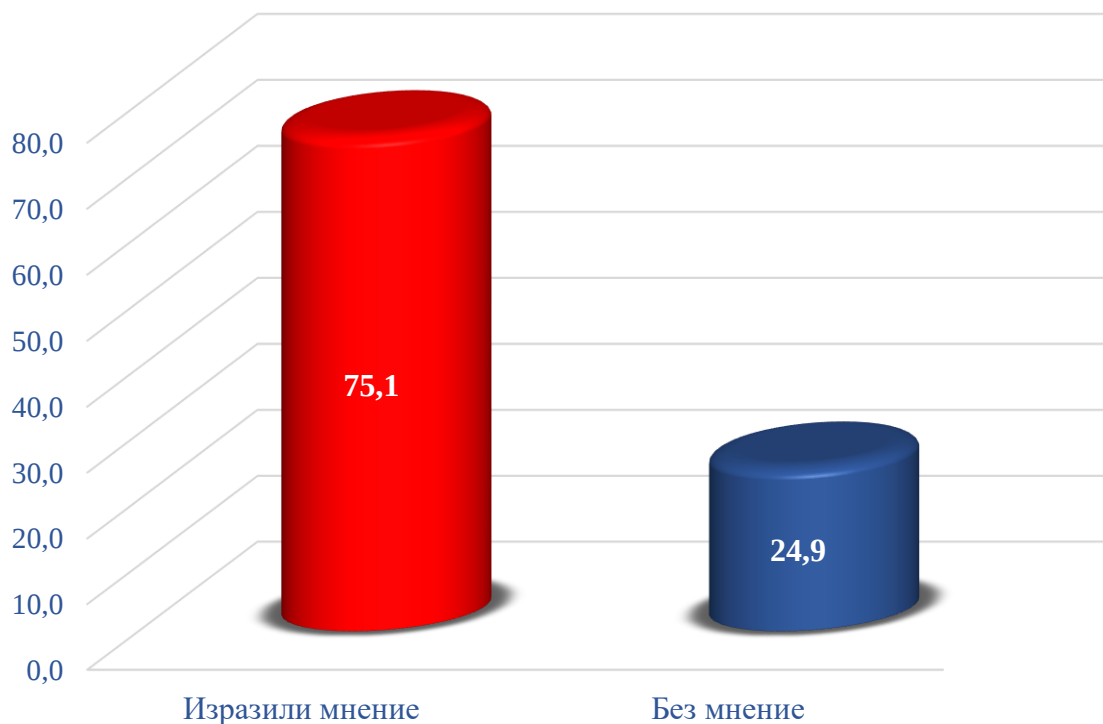


**Таблица 17. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ
ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?			
		Не съм ползвал услуги на областните администрации	От направление Държавна собственост	От направление Регионално развитие и териториално устройство	Заверка с апостил
ПОЛ:	Жена	81,2%	3,6%	8,4%	8,2%
	Мъж	84,5%	2,8%	7,6%	6,9%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	83,3%	4,5%	3,0%	10,6%
	26 - 35 г.	80,7%	0,9%	8,3%	11,0%
	36 - 45 г.	77,2%	6,2%	9,3%	9,9%
	46 - 55 г.	84,3%	3,9%	9,8%	3,9%
	56 - 65 г.	84,2%	2,7%	9,6%	4,8%
	Над 66 г.	85,9%	1,5%	6,1%	7,6%
ТИП НАСЕЛЕНА МЯСТО:	Село	88,6%	2,2%	4,9%	5,9%
	Малък град	82,7%	1,0%	7,9%	8,9%
	Областен град	79,6%	4,7%	8,7%	9,4%
	София	81,8%	4,7%	10,8%	4,1%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	90,9%		4,5%	4,5%
	Средно, средно специално, полувисше	85,5%	1,8%	6,0%	8,1%
	Висше	77,8%	5,7%	11,4%	7,0%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	96,7%			3,3%
	Учащ	88,9%	5,6%		5,6%
	Пенсионер	85,4%	1,4%	7,5%	7,0%
	Домакия, по майчинство	57,1%	7,1%	7,1%	35,7%
	Работник, земеделец	83,0%	1,1%	6,8%	10,2%
	Служител/държавен	81,4%	5,1%	11,0%	4,2%
	Служител/в частна фирма	83,3%	3,0%	8,0%	6,7%
	Свободна професия	66,7%	19,0%	4,8%	19,0%
	Частен бизнесмен	68,8%	6,3%	18,8%	9,4%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	92,6%		3,7%	3,7%
	До 500 лв.	86,0%		10,0%	8,0%
	501-1000 лв.	81,7%	3,3%	7,2%	9,5%
	1001-2000 лв.	81,9%	3,7%	8,4%	8,0%
	Над 2001 лв.	78,7%	6,4%	12,8%	2,1%



**Фигура 14. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Сред гражданите, които са ползвали през последните 12 месеца някакви административни услуги, една четвърт нямат формирано мнение дали могат да открият някой орган или структура, от които да са определено доволни.



**Фигура 15. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?**
(в % от ползващите административни услуги)



Забележка: За гражданите, ползващи административни услуги, 1 респондент съответства на 0,125% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 респондент; стойност от 1% съответства на 8 респонденти.

С най-висок дял на позитивните оценки за обща удовлетвореност – половината от всички, които са изразили мнение, изпъкват Общинските администрации. С почти двойно по-нисък от нейния резултат – но и значително пред останалите, на второ място се нарежда удовлетвореността от МВР. С над една десета от посочванията са само още НАП и НОИ.



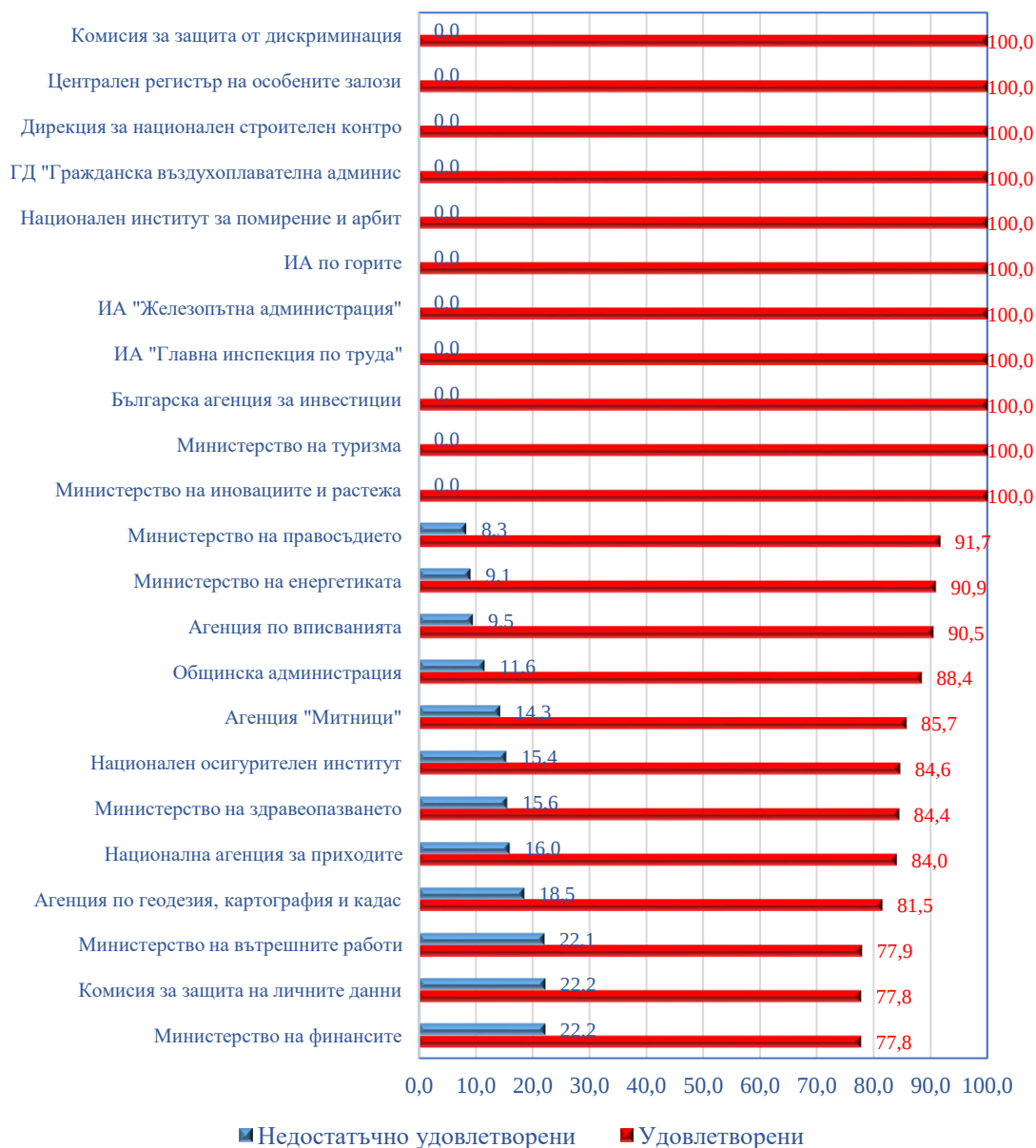
**Фигура 16. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?**
(в % от ползвалите административни услуги)



Забележка: За гражданите, ползвали административни услуги, 1 респондент съответства на 0,125% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 респондент; стойност от 1% съответства на 8 респонденти.



**Фигура 17. ОБЩО РАВНИЩЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНOST
(в % от ползващите административни услуги, изразили
отношение към съответната администрация)**



Съпоставката между дяловете на изразилите удовлетвореност и недостатъчно удовлетвореност от конкретната администрация, от която са ползвали услуги, категорично показва, че в мнозинството от случаите по-голям е броят на потребителите, които са давали позитивни мнения. Това е ясен знак, че по-голямата част от администрациите съумяват да формират у потребителите позитивно мнение за структурите на администрацията.



Фигура 18. ОБЩО РАВНИЩЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ
(в % от ползващите административни услуги, изразили
отношение към съответната администрация)





**Таблица 18. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според пола)**

Доволни от:		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	Министерство на външните работи	0,7%	0,8%
	Министерство на вътрешните работи	16,6%	25,4%
	Министерство на електронното управление	0,2%	0,8%
	Министерство на енергетиката	2,5%	2,3%
	Министерство на здравеопазването	4,5%	4,6%
	Министерство на земеделието	0,5%	0,8%
	Министерство на иновациите и растежа		0,5%
	Министерство на културата		0,3%
	Министерство на младежта и спорта		0,3%
	Министерство на образованието и науката	1,8%	0,3%
	Министерство на околната среда и водите		0,3%
	Министерство на правосъдието	0,9%	1,8%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството		0,3%
	Министерство на транспорта и съобщенията	0,2%	
	Министерство на труда и социалната политика	0,9%	1,5%
	Министерство на туризма	0,2%	
	Министерство на финансите	0,9%	0,8%
	Държавна агенция "Архиви"	0,2%	0,3%
	Агенция за социално подпомагане	5,4%	2,5%
	Агенция за хората с увреждания	1,1%	0,8%
	Агенция по вписванията	2,9%	1,5%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	3,2%	2,0%
	Агенция по заетостта	2,3%	1,5%
	Агенция за качеството на социалните услуги	0,9%	0,5%
	Българска агенция за инвестиции		0,3%
	ИА "Автомобилна администрация"		0,3%
	ИА "Главна инспекция по труда"	0,5%	
	ИА "Железопътна администрация"		0,3%
	ИА по горите		0,5%
	ИА по лекарствата	0,2%	
	ИА по рибарство и аквакултури		0,3%
	Национален институт за помирение и арбитраж		0,3%
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"	0,2%	
	Агенция "Митници"	0,2%	1,3%
	Българска агенция по безопасност на храните		0,3%
	Български институт по метрология		0,3%
	ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"		0,3%



Доволни от:		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	Дирекция за национален строителен контрол		0,3%
	Държавен фонд "Земеделие"		0,8%
	Национална агенция за приходите	15,4%	13,5%
	Централен регистър на особените залози	0,2%	
	Комисия за защита на личните данни	0,7%	1,0%
	Комисия за защита от дискриминация	0,2%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори	0,2%	
	Съвет за електронни медии	0,2%	0,5%
	Национален осигурителен институт	10,4%	13,5%
	Национална здравноосигурителна каса	7,0%	5,9%
	Областна администрация	3,2%	1,8%
	Общинска администрация	40,8%	37,7%



**Таблица 19. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според възрастта)**

Доволни от:	ВЪЗРАСТ:					
	До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
Министерство на външните работи	1,5%		1,2%	0,7%	1,4%	
Министерство на вътрешните работи	37,9%	24,8%	22,8%	20,3%	19,9%	12,1%
Министерство на електронното управление	1,5%		0,6%		1,4%	
Министерство на енергетиката	1,5%	2,8%	4,3%	2,6%	1,4%	1,5%
Министерство на здравеопазването	3,0%	5,5%	6,2%	5,9%	4,1%	2,5%
Министерство на земеделието	1,5%	0,9%			2,1%	
Министерство на иновациите и растежа				1,3%		
Министерство на културата		0,9%				
Министерство на младежта и спорта	1,5%					
Министерство на образованието и науката		1,8%	2,5%	1,3%	0,7%	
Министерство на околната среда и водите				0,7%		
Министерство на правосъдието		0,9%	1,9%	0,7%	3,4%	0,5%
Министерство на регионалното развитие и благоустройството		0,9%				
Министерство на транспорта и съобщенията						0,5%
Министерство на труда и социалната политика	1,5%	3,7%	1,2%	0,7%	0,7%	0,5%
Министерство на туризма	1,5%					
Министерство на финансите	3,0%	2,8%		0,7%		0,5%
Държавна агенция "Архиви"			0,6%			0,5%
Агенция за социално подпомагане	1,5%	2,8%	5,6%	2,6%	3,4%	6,1%
Агенция за хората с увреждания			0,6%	1,3%	0,7%	2,0%
Агенция по вписванията	1,5%		4,3%	2,0%	2,7%	2,0%
Агенция по геодезия, картография и кадастър	1,5%	0,9%	6,8%	0,7%	2,1%	2,5%
Агенция по заетостта	3,0%	3,7%	1,9%	1,3%	3,4%	
Агенция за качеството на социалните услуги			0,6%		2,1%	1,0%
Българска агенция за инвестиции				0,7%		
ИА "Автомобилна администрация"					0,7%	
ИА "Главна инспекция по труда"	1,5%			0,7%		
ИА "Железопътна администрация"					0,7%	
ИА по горите				1,3%		
ИА по лекарствата					0,7%	
ИА по рибарство и аквакултури				0,7%		
Национален институт за помирение и арбитраж				0,7%		
ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,6%			
Агенция "Митници"	1,5%	0,9%	1,2%	0,7%	0,7%	
Българска агенция по безопасност на храните		0,9%				
Български институт по метрология						0,5%
ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"				0,7%		



Доволни от:		ВЪЗРАСТ:					
		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	Дирекция за национален строителен контрол			0,6%			
	Държавен фонд "Земеделие"			0,6%	0,7%	0,7%	
	Национална агенция за приходите	12,1%	17,4%	16,0%	15,7%	15,8%	10,6%
	Централен регистър на особените залози						0,5%
	Комисия за защита на личните данни	1,5%	1,8%	0,6%			1,5%
	Комисия за защита от дискриминация			0,6%			
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			0,6%			
	Съвет за електронни медии	1,5%		0,6%			0,5%
	Национален осигурителен институт	6,1%	10,1%	11,7%	10,5%	19,2%	10,6%
	Национална здравноосигурителна каса	6,1%	3,7%	8,6%	5,9%	6,8%	6,6%
	Областна администрация		1,8%	4,3%	3,9%	1,4%	2,0%
	Общинска администрация	27,3%	34,9%	32,1%	37,9%	45,2%	48,5%



**Таблица 20. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Доволни от:	ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
	Село	Малък град	Областен град	София
Министерство на външните работи			0,7%	2,7%
Министерство на вътрешните работи	19,5%	19,3%	16,7%	32,4%
Министерство на електронното управление	0,5%		1,0%	
Министерство на енергетиката	3,8%	4,5%	1,3%	
Министерство на здравеопазването	2,7%	7,9%	4,3%	2,7%
Министерство на земеделието	0,5%	1,0%	0,3%	0,7%
Министерство на иновациите и растежа				1,4%
Министерство на културата			0,3%	
Министерство на младежта и спорта			0,3%	
Министерство на образованието и науката		1,0%	1,7%	1,4%
Министерство на околната среда и водите	0,5%			
Министерство на правосъдието	0,5%	0,5%	2,0%	2,0%
Министерство на регионалното развитие и благоустройството				0,7%
Министерство на транспорта и съобщенията	0,5%			
Министерство на труда и социалната политика	0,5%		2,7%	0,7%
Министерство на туризма	0,5%			
Министерство на финансите			1,7%	1,4%
Държавна агенция "Архиви"	0,5%			0,7%
Агенция за социално подпомагане	1,1%	4,5%	7,0%	1,4%
Агенция за хората с увреждания		0,5%	2,3%	
Агенция по вписванията		2,0%	4,3%	1,4%
Агенция по геодезия, картография и кадастър	0,5%	2,5%	4,7%	1,4%
Агенция по заетостта	2,2%	1,5%	2,7%	0,7%
Агенция за качеството на социалните услуги		0,5%	1,7%	
Българска агенция за инвестиции				0,7%
ИА "Автомобилна администрация"				0,7%
ИА "Главна инспекция по труда"	1,1%			
ИА "Железопътна администрация"			0,3%	
ИА по горите			0,7%	
ИА по лекарствата				0,7%
ИА по рибарство и аквакултури			0,3%	
Национален институт за помирение и арбитраж			0,3%	
ИА "Инфраструктура на електронното управление"				0,7%
Агенция "Митници"	0,5%	1,0%	1,0%	
Българска агенция по безопасност на храните			0,3%	
Български институт по метрология			0,3%	
ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"			0,3%	



Доволни от:		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Дирекция за национален строителен контрол			0,3%	
	Държавен фонд "Земеделие"			1,0%	
	Национална агенция за приходите	8,6%	13,4%	23,4%	5,4%
	Централен регистър на особените залози				0,7%
	Комисия за защита на личните данни			0,7%	3,4%
	Комисия за защита от дискриминация			0,3%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			0,3%	
	Съвет за електронни медии				2,0%
	Национален осигурителен институт	10,3%	6,4%	12,4%	20,3%
	Национална здравноосигурителна каса	3,2%	7,9%	7,4%	6,8%
	Областна администрация	2,2%	2,5%	2,7%	2,7%
	Общинска администрация	53,0%	45,0%	36,1%	20,9%



**Таблица 21. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според образованието)**

Доволни от:		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	Министерство на външните работи		0,4%	1,3%
	Министерство на вътрешните работи	4,5%	23,2%	18,0%
	Министерство на електронното управление		0,4%	0,6%
	Министерство на енергетиката		3,6%	0,6%
	Министерство на здравеопазването		5,8%	2,8%
	Министерство на земеделието		0,6%	0,6%
	Министерство на иновациите и растежа		0,2%	0,3%
	Министерство на културата		0,2%	
	Министерство на младежта и спорта		0,2%	
	Министерство на образованието и науката		0,4%	2,2%
	Министерство на околната среда и водите			0,3%
	Министерство на правосъдието		1,6%	0,9%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството			0,3%
	Министерство на транспорта и съобщенията		0,2%	
	Министерство на труда и социалната политика		1,0%	1,6%
	Министерство на туризма			0,3%
	Министерство на финансите		1,0%	0,6%
	Държавна агенция "Архиви"		0,2%	0,3%
	Агенция за социално подпомагане	4,5%	3,6%	4,7%
	Агенция за хората с увреждания		1,4%	0,3%
	Агенция по вписванията		1,6%	3,5%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	4,5%	2,2%	3,2%
	Агенция по заетостта		1,8%	2,2%
	Агенция за качеството на социалните услуги		0,8%	0,6%
	Българска агенция за инвестиции			0,3%
	ИА "Автомобилна администрация"		0,2%	
	ИА "Главна инспекция по труда"		0,2%	0,3%
	ИА "Железопътна администрация"			0,3%
	ИА по горите		0,2%	0,3%
	ИА по лекарствата		0,2%	
	ИА по рибарство и аквакултури			0,3%
	Национален институт за помирение и арбитраж		0,2%	
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,3%
	Агенция "Митници"		0,4%	1,3%
	Българска агенция по безопасност на храните			0,3%
	Български институт по метрология		0,2%	
	ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"		0,2%	



Доволни от:		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	Дирекция за национален строителен контрол		0,2%	
	Държавен фонд "Земеделие"			0,9%
	Национална агенция за приходите	9,1%	15,1%	13,9%
	Централен регистър на особените залози			0,3%
	Комисия за защита на личните данни		0,8%	0,9%
	Комисия за защита от дискриминация		0,2%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори		0,2%	
	Съвет за електронни медии		0,4%	0,3%
	Национален осигурителен институт	18,2%	10,7%	13,3%
	Национална здравноосигурителна каса		6,5%	7,0%
	Областна администрация		2,2%	3,2%
	Общинска администрация	40,9%	43,3%	32,9%



**Таблица 22. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според социалното положение)**

Доволни от:		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:			
		Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакиня, по майчинство
	Министерство на външните работи				
	Министерство на вътрешните работи	30,0%	38,9%	12,7%	21,4%
	Министерство на електронното управление		5,6%	0,5%	
	Министерство на енергетиката			1,4%	
	Министерство на здравеопазването	6,7%		3,8%	
	Министерство на земеделието	3,3%		0,5%	
	Министерство на правосъдието			0,5%	
	Министерство на транспорта и съобщенията			0,5%	
	Министерство на труда и социалната политика			0,5%	
	Министерство на финансите		11,1%		
	Държавна агенция "Архиви"			0,5%	
	Агенция за социално подпомагане	10,0%		6,1%	7,1%
	Агенция за хората с увреждания			1,9%	
	Агенция по вписванията	3,3%	5,6%	2,3%	7,1%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър		5,6%	3,3%	14,3%
	Агенция по заетостта	10,0%			
	Агенция за качеството на социалните услуги			0,9%	
	ИА по лекарствата			0,5%	
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"				7,1%
	Български институт по метрология			0,5%	
	Национална агенция за приходите	6,7%	16,7%	11,7%	21,4%
	Централен регистър на особените залози			0,5%	
	Комисия за защита на личните данни		5,6%	0,9%	
	Съвет за електронни медии		5,6%	0,5%	
	Национален осигурителен институт	10,0%	5,6%	12,7%	7,1%
	Национална здравноосигурителна каса	6,7%	11,1%	6,1%	7,1%
	Областна администрация			1,9%	14,3%
	Общинска администрация	33,3%	33,3%	47,9%	42,9%



Доволни от:	Работник, земеделец	Служител/ държавен	Служител/ в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнес мен
Министерство на външните работи	1,1%		1,7%		
Министерство на вътрешните работи	23,9%	25,4%	23,7%	4,8%	12,5%
Министерство на електронното управление		0,8%	0,3%		
Министерство на енергетиката	3,4%	3,4%	3,3%		
Министерство на здравеопазването	5,7%	5,1%	5,3%		3,1%
Министерство на земеделието	1,1%		0,3%	4,8%	
Министерство на иновациите и растежа		0,8%			3,1%
Министерство на културата	1,1%				
Министерство на младежта и спорта	1,1%				
Министерство на образованието и науката		4,2%	1,3%		
Министерство на околната среда и водите			0,3%		
Министерство на правосъдието	4,5%	2,5%	1,0%		
Министерство на регионалното развитие и благоустройството				4,8%	
Министерство на труда и социалната политика	1,1%	4,2%	0,7%	4,8%	
Министерство на туризма			,3%		
Министерство на финансите		1,7%	1,0%		
Държавна агенция "Архиви"					3,1%
Агенция за социално подпомагане	2,3%	5,9%	2,3%	4,8%	
Агенция за хората с увреждания	1,1%		1,0%		
Агенция по вписванията		1,7%	2,3%	4,8%	3,1%
Агенция по геодезия, картография и кадастър		0,8%	2,3%	4,8%	9,4%
Агенция по заетостта	2,3%	1,7%	2,7%	4,8%	
Агенция за качеството на социалните услуги	1,1%	0,8%	0,3%		3,1%
Българска агенция за инвестиции		0,8%			
ИА "Автомобилна администрация"	1,1%				
ИА "Главна инспекция по труда"	1,1%		0,3%		
ИА "Железопътна администрация"		0,8%			
ИА по горите	1,1%		0,3%		
ИА по рибарство и аквакултури		0,8%			
Национален институт за помирение и арбитраж	1,1%				
Агенция "Митници"		2,5%	1,0%		
Българска агенция по безопасност на храните					3,1%
ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"			,3%		
Дирекция за национален строителен контрол					3,1%
Държавен фонд "Земеделие"	1,1%		0,7%		
Национална агенция за приходите	11,4%	16,9%	16,3%	9,5%	21,9%
Комисия за защита на личните данни			0,7%	4,8%	3,1%
Комисия за защита от дискриминация	1,1%				
Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори	1,1%				
Съвет за електронни медии			0,3%		



Доволни от:		Работник, зеделец	Служител/ държавен	Служител/ в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнес мен
	Национален осигурителен институт	10,2%	12,7%	11,7%	14,3%	15,6%
	Национална здравноосигурителна каса	4,5%	5,1%	7,3%	9,5%	6,3%
	Областна администрация	3,4%	1,7%	2,3%	4,8%	6,3%
	Общинска администрация	33,0%	32,2%	38,7%	42,9%	37,5%



**Таблица 23. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според личния месечен доход)**

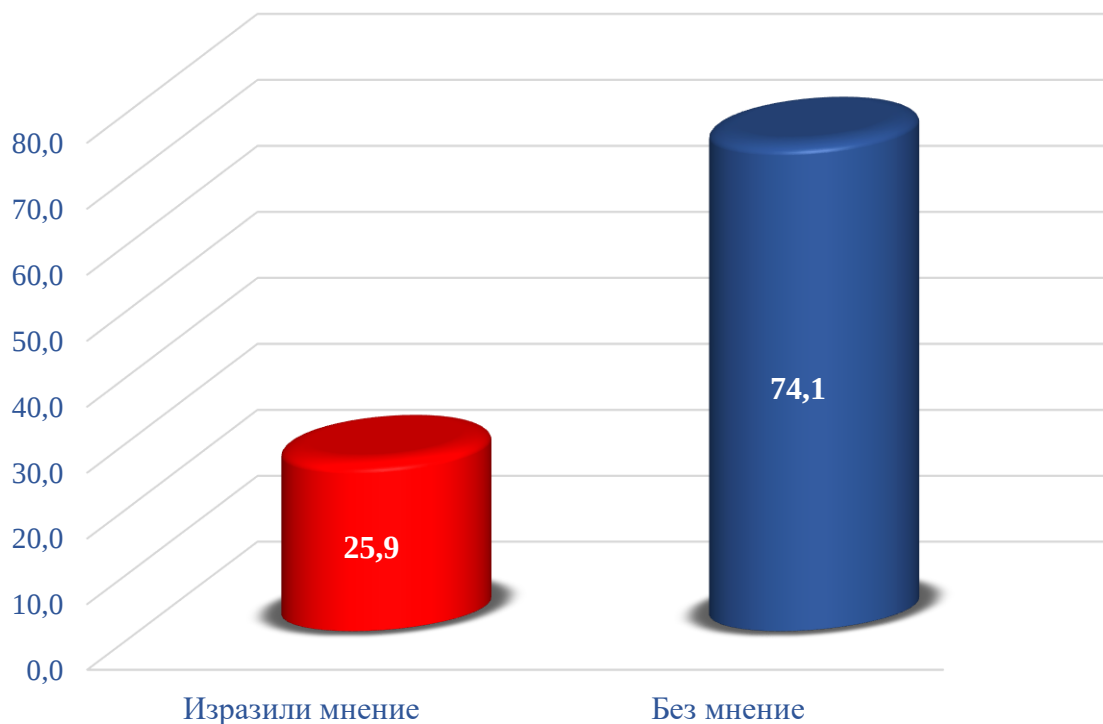
Доволни от:	ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
	Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
Министерство на външните работи				1,3%	2,1%
Министерство на вътрешните работи	29,6%	14,0%	18,3%	23,7%	29,8%
Министерство на електронното управление	3,7%			0,7%	2,1%
Министерство на енергетиката		2,0%	3,3%	3,0%	
Министерство на здравеопазването	3,7%		5,9%	5,0%	2,1%
Министерство на земеделието	3,7%			0,7%	
Министерство на иновациите и растежа				0,3%	2,1%
Министерство на културата				0,3%	
Министерство на младежта и спорта				0,3%	
Министерство на образованието и науката		2,0%		1,7%	2,1%
Министерство на околната среда и водите				0,3%	
Министерство на правосъдието			1,0%	2,0%	
Министерство на регионалното развитие и благоустройството				0,3%	
Министерство на транспорта и съобщенията			0,3%		
Министерство на труда и социалната политика			1,3%	1,0%	4,3%
Министерство на туризма			0,3%		
Министерство на финансите	7,4%			1,7%	
Държавна агенция "Архиви"			0,3%	0,3%	
Агенция за социално подпомагане	3,7%	6,0%	5,9%	3,3%	
Агенция за хората с увреждания			2,3%	0,3%	
Агенция по вписванията		6,0%	1,6%	1,7%	6,4%
Агенция по геодезия, картография и кадастър		2,0%	2,3%	3,0%	4,3%
Агенция по заетостта		2,0%	1,6%	2,3%	2,1%
Агенция за качеството на социалните услуги			1,3%	0,7%	
Българска агенция за инвестиции				0,3%	
ИА "Автомобилна администрация"				0,3%	
ИА "Главна инспекция по труда"			0,7%		
ИА "Железопътна администрация"					2,1%
ИА по горите					2,1%
ИА по лекарствата			0,3%		
ИА по рибарство и аквакултури				0,3%	
Национален институт за помирение и арбитраж				0,3%	
ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,3%		
Агенция "Митници"				1,0%	4,3%
Българска агенция по безопасност на храните					
Български институт по метрология			0,3%		
ГД "Гражданска въздухоплавателна администрация"				0,3%	



Доволни от:		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	Дирекция за национален строителен контрол					2,1%
	Държавен фонд "Земеделие"				1,0%	
	Национална агенция за приходите	11,1%	6,0%	12,4%	18,7%	21,3%
	Централен регистър на особените залози				0,3%	
	Комисия за защита на личните данни	3,7%		0,7%	1,3%	
	Комисия за защита от дискриминация				0,3%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори				0,3%	
	Съвет за електронни медии		2,0%	0,3%	0,3%	
	Национален осигурителен институт		10,0%	13,7%	13,4%	10,6%
	Национална здравноосигурителна каса	3,7%	12,0%	6,9%	6,7%	6,4%
	Областна администрация		2,0%	3,9%	1,7%	4,3%
	Общинска администрация	44,4%	44,0%	46,1%	37,5%	23,4%



**Фигура 19. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)**



Напълно противоположно на структурата на мнение за удовлетвореността е структурата на изразяване на неудовлетвореност. Три четвърти от ползвалите административни услуги не посочват нито един орган/структура, от която да са особено неудовлетворени.



Фигура 20. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?

(в % от ползвалите административни услуги)



Забележка: За гражданите, ползвали административни услуги, 1 респондент съответства на 0,125% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 респондент; стойност от 1% съответства на 8 респонденти.

Като много ниски могат да бъдат определени равнищата на неудовлетвореност от конкретните институции. Само 2,6% (или едва 21 респонденти) имат малко по-забележими дялове на неудовлетвореност към МВР, а 2,3% (или 18 граждани) изразяват някаква недостатъчна удовлетвореност от общинската администрация.



**Фигура 21. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от ползващите административни услуги)**



Забележка: За гражданите, ползвали административни услуги, 1 респондент съответства на 0,125% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 респондент; стойност от 1% съответства на 8 респонденти.



**Таблица 24. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според пола)**

Недоволни от:		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	Министерство на външните работи	0,5%	0,5%
	Министерство на вътрешните работи	4,1%	7,9%
	Министерство на електронното управление	0,5%	
	Министерство на енергетиката	0,2%	,3%
	Министерство на здравеопазването	0,5%	1,3%
	Министерство на земеделието	0,5%	,5%
	Министерство на културата	0,5%	
	Министерство на младежта и спорта		0,5%
	Министерство на образованието и науката	0,5%	0,5%
	Министерство на околната среда и водите	0,7%	0,8%
	Министерство на правосъдието		0,3%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	0,5%	0,5%
	Министерство на транспорта и съобщенията		0,3%
	Министерство на труда и социалната политика	0,5%	0,5%
	Министерство на финансите	0,5%	
	Държавна агенция "Архиви"	0,5%	
	Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"		0,3%
	Държавна агенция за закрила на детето	0,2%	
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор	0,2%	0,3%
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"	0,2%	0,5%
	Агенция за социално подпомагане	1,8%	1,0%
	Агенция за хората с увреждания	0,7%	0,5%
	Агенция по вписванията	0,5%	
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	0,5%	0,8%
	Агенция по заетостта	1,1%	1,5%
	Агенция за качеството на социалните услуги	0,2%	0,3%
	ИА "Автомобилна администрация"		0,5%
	ИА "Медицински надзор"		0,8%
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия		0,3%
	ИА по лекарствата	0,2%	
	ИА по рибарство и аквакултури		0,3%
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"	0,2%	0,3%
	Агенция "Митници"	0,2%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"	0,9%	0,3%
	Българска агенция по безопасност на храните	0,5%	1,0%
	Български институт по метрология		0,3%
	Държавен фонд "Земеделие"		0,3%



Недоволни от:		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	Национална агенция за приходите	2,7%	2,8%
	Патентно ведомство		0,3%
	Комисия за енергийно и водно регулиране	0,2%	
	Комисия за защита на личните данни		0,5%
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори		0,3%
	Комисия за регулиране на съобщенията	0,2%	
	Съвет за електронни медии	0,2%	0,3%
	Национален осигурителен институт	2,5%	1,8%
	Национална здравноосигурителна каса	2,9%	1,8%
	Областна администрация	0,2%	1,5%
	Общинска администрация	5,0%	5,3%



**Таблица 25. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според възрастта)**

Недоволни от:		ВЪЗРАСТ:					
		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	Министерство на външните работи	1,5%	0,9%	1,2%			
	Министерство на вътрешните работи	4,5%	11,9%	6,8%	5,2%	4,1%	4,0%
	Министерство на електронното управление			0,6%			0,5%
	Министерство на енергетиката				0,7%		,5%
	Министерство на здравеопазването			0,6%	0,7%	0,7%	2,0%
	Министерство на земеделието			1,9%	0,7%		
	Министерство на културата					1,4%	
	Министерство на младежта и спорта			0,6%	0,7%		
	Министерство на образованието и науката	1,5%	0,9%		0,7%	0,7%	
	Министерство на околната среда и водите		0,9%	1,9%		0,7%	0,5%
	Министерство на правосъдието		0,9%				
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	1,5%					1,5%
	Министерство на транспорта и съобщенията					0,7%	
	Министерство на труда и социалната политика		0,9%		1,3%	0,7%	
	Министерство на финансите	1,5%			0,7%		
	Държавна агенция "Архиви"					0,7%	0,5%
	Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"			0,6%			
	Държавна агенция за закрила на детето			0,6%			
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,6%		0,7%	
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"	1,5%		1,2%			
	Агенция за социално подпомагане	3,0%	0,9%	1,9%	2,0%	0,7%	1,0%
	Агенция за хората с увреждания		0,9%		0,7%	0,7%	1,0%
	Агенция по вписванията		0,9%		0,7%		
	Агенция по геодезия, картография и кадастър			1,2%	0,7%	0,7%	0,5%
	Агенция по заетостта	3,0%	0,9%	1,2%	2,6%	1,4%	
	Агенция за качеството на социалните услуги		0,9%		0,7%		
	ИА "Автомобилна администрация"			1,2%			
	ИА "Медицински надзор"			1,2%			0,5%
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия						0,5%
	ИА по лекарствата			0,6%			
	ИА по рибарство и аквакултури				0,7%		
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"					1,4%	



Недоволни от:		ВЪЗРАСТ:					
		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	Агенция "Митници"				0,7%		
	Агенция "Пътна инфраструктура"	1,5%	0,9%	1,2%		0,7%	
	Българска агенция по безопасност на храните	1,5%	0,9%	1,2%			1,0%
	Български институт по метрология	1,5%					
	Държавен фонд "Земеделие"						0,5%
	Национална агенция за приходите	1,5%	4,6%	1,9%	1,3%	2,7%	4,0%
	Патентно ведомство	1,5%					
	Комисия за енергийно и водно регулиране						0,5%
	Комисия за защита на личните данни	1,5%		0,6%			
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			0,6%			
	Комисия за регулиране на съобщенията				0,7%		
	Съвет за електронни медии		0,9%			0,7%	
	Национален осигурителен институт		2,8%	2,5%	2,6%	3,4%	1,0%
	Национална здравноосигурителна каса		1,8%	1,2%	3,3%	2,1%	4,0%
	Областна администрация		1,8%		0,7%		2,0%
	Общинска администрация	3,0%	8,3%	3,7%	7,2%	4,1%	4,5%



**Таблица 26. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Недоволни от:	ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
	Село	Малък град	Областен град	София
Министерство на външните работи			1,0%	0,7%
Министерство на вътрешните работи	3,8%	4,0%	8,0%	6,8%
Министерство на електронното управление			0,7%	
Министерство на енергетиката	1,1%			
Министерство на здравеопазването	2,2%		0,3%	1,4%
Министерство на земеделието			1,0%	0,7%
Министерство на културата			0,3%	0,7%
Министерство на младежта и спорта	1,1%			
Министерство на образованието и науката	0,5%		1,0%	
Министерство на околната среда и водите	1,1%	0,5%		2,0%
Министерство на правосъдието				0,7%
Министерство на регионалното развитие и благоустройството			1,0%	0,7%
Министерство на транспорта и съобщенията			0,3%	
Министерство на труда и социалната политика				2,7%
Министерство на финансите	0,5%		0,3%	
Държавна агенция "Архиви"			0,3%	0,7%
Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"			0,3%	
Държавна агенция за закрила на детето			0,3%	
Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,7%	
Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"			0,3%	1,4%
Агенция за социално подпомагане	1,6%	2,0%	1,3%	0,7%
Агенция за хората с увреждания			1,7%	
Агенция по вписванията	0,5%		0,3%	
Агенция по геодезия, картография и кадастър	0,5%	1,0%	0,7%	
Агенция по заетостта	0,5%	2,5%	1,7%	
Агенция за качеството на социалните услуги			0,7%	
ИА "Автомобилна администрация"		0,5%	0,3%	
ИА "Медицински надзор"			1,0%	
ИА за насърчаване на малките и средните предприятия			0,3%	
ИА по лекарствата			0,3%	
ИА по рибарство и аквакултури			0,3%	
ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,7%	
Агенция "Митници"			0,3%	
Агенция "Пътна инфраструктура"	0,5%		0,7%	1,4%
Българска агенция по безопасност на храните	0,5%		1,7%	
Български институт по метрология				0,7%



Недоволни от:		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Държавен фонд "Земеделие"			0,3%	
	Национална агенция за приходите	2,2%	5,0%	1,7%	2,7%
	Патентно ведомство		0,5%		
	Комисия за енергийно и водно регулиране				0,7%
	Комисия за защита на личните данни			0,7%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори				0,7%
	Комисия за регулиране на съобщенията			0,3%	
	Съвет за електронни медии			0,7%	
	Национален осигурителен институт	1,6%	2,5%	3,3%	
	Национална здравноосигурителна каса	3,2%	0,5%	3,0%	2,7%
	Областна администрация	0,5%	1,0%	1,0%	0,7%
	Общинска администрация	3,2%	3,0%	3,0%	14,9%



**Таблица 27. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според образованието)**

Недоволни от:	ОБРАЗОВАНИЕ:		
	Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
Министерство на външните работи		0,4%	0,6%
Министерство на вътрешните работи	4,5%	5,6%	6,3%
Министерство на електронното управление		0,2%	0,3%
Министерство на енергетиката		0,4%	
Министерство на здравеопазването	4,5%	0,6%	0,9%
Министерство на земеделието		0,2%	0,9%
Министерство на културата		0,4%	
Министерство на младежта и спорта		0,2%	0,3%
Министерство на образованието и науката		0,4%	0,6%
Министерство на околната среда и водите	4,5%	0,2%	1,3%
Министерство на правосъдието			0,3%
Министерство на регионалното развитие и благоустройството		0,4%	0,6%
Министерство на транспорта и съобщенията		0,2%	
Министерство на труда и социалната политика			1,3%
Министерство на финансите			0,6%
Държавна агенция "Архиви"			0,6%
Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"			0,3%
Държавна агенция за закрила на детето		0,2%	
Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,6%
Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"			0,9%
Агенция за социално подпомагане		1,8%	0,9%
Агенция за хората с увреждания		0,8%	0,3%
Агенция по вписванията			0,6%
Агенция по геодезия, картография и кадастър		0,8%	0,3%
Агенция по заетостта		1,6%	0,9%
Агенция за качеството на социалните услуги		0,4%	
ИА "Автомобилна администрация"		0,4%	
ИА "Медицински надзор"		0,4%	0,3%
ИА за насърчаване на малките и средните предприятия		0,2%	
ИА по лекарствата			0,3%
ИА по рибарство и аквакултури		0,2%	
ИА "Инфраструктура на електронното управление"		0,4%	
Агенция "Митници"			0,3%
Агенция "Пътна инфраструктура"		0,4%	0,9%
Българска агенция по безопасност на храните		0,8%	0,6%



Недоволни от:		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	Български институт по метрология		0,2%	
	Държавен фонд "Земеделие"			0,3%
	Национална агенция за приходите	4,5%	2,6%	2,8%
	Патентно ведомство			0,3%
	Комисия за енергийно и водно регулиране		0,2%	
	Комисия за защита на личните данни		0,4%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			0,3%
	Комисия за регулиране на съобщенията		0,2%	
	Съвет за електронни медии		0,2%	0,3%
	Национален осигурителен институт		2,4%	1,9%
	Национална здравноосигурителна каса		2,6%	2,2%
	Областна администрация		1,0%	0,6%
	Общинска администрация	9,1%	4,0%	6,6%



**Таблица 27. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според социалното положение)**

Недоволни от:		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:			
		Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакия, по майчинство
	Министерство на външните работи		5,6%		
	Министерство на вътрешните работи		11,1%	3,3%	7,1%
	Министерство на електронното управление			0,5%	
	Министерство на енергетиката			0,5%	
	Министерство на здравеопазването			1,9%	
	Министерство на културата			0,9%	
	Министерство на образованието и науката		5,6%		
	Министерство на околната среда и водите			0,9%	7,1%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството		5,6%	1,4%	
	Министерство на транспорта и съобщенията			0,5%	
	Държавна агенция "Архиви"			0,5%	
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"				7,1%
	Агенция за социално подпомагане	10,0%	5,6%	0,9%	
	Агенция за хората с увреждания			0,5%	
	Агенция по геодезия, картография и кадастър			0,5%	
	Агенция по заетостта	13,3%			
	ИА "Медицински надзор"			0,5%	
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия			0,5%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"	3,3%			7,1%
	Българска агенция по безопасност на храните			0,9%	
	Български институт по метрология		5,6%		
	Държавен фонд "Земеделие"			0,5%	
	Национална агенция за приходите			3,8%	7,1%
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,5%	
	Комисия за защита на личните данни		5,6%		
	Комисия за регулиране на съобщенията				
	Съвет за електронни медии	3,3%			
	Национален осигурителен институт	10,0%		0,9%	
	Национална здравноосигурителна каса	3,3%		2,8%	
	Областна администрация			1,9%	
	Общинска администрация	3,3%	11,1%	5,6%	7,1%



Недоволни от:	Работник, зеделец	Служител/ държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
Министерство на външните работи	1,1%		0,7%		
Министерство на вътрешните работи	2,3%	5,1%	8,3%	14,3%	9,4%
Министерство на електронното управление		0,8%			
Министерство на енергетиката	1,1%				
Министерство на здравеопазването	1,1%	0,8%	0,3%		
Министерство на земеделието	1,1%	0,8%	0,7%		
Министерство на младежта и спорта	1,1%		0,3%		
Министерство на образованието и науката		0,8%	0,3%		3,1%
Министерство на околната среда и водите		0,8%	0,3%		3,1%
Министерство на правосъдието				4,8%	
Министерство на труда и социалната политика		0,8%	1,0%		
Министерство на финансите			0,7%		
Държавна агенция "Архиви"		0,8%			
Държавна агенция "Държавен резерв и военновременни запаси"		0,8%			
Държавна агенция за закрила на детето			0,3%		
Държавна агенция за метрологичен и технически надзор		1,7%			
Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"		0,8%			3,1%
Агенция за социално подпомагане	2,3%		1,0%		3,1%
Агенция за хората с увреждания		0,8%	0,7%		3,1%
Агенция по вписванията			0,7%		
Агенция по геодезия, картография и кадастър	1,1%		0,3%	4,8%	3,1%
Агенция по заетостта	1,1%	2,5%	1,0%		
Агенция за качеството на социалните услуги			0,7%		
ИА "Автомобилна администрация"	1,1%				3,1%
ИА "Медицински надзор"		1,7%			
ИА по лекарствата			0,3%		
ИА по рибарство и аквакултури		0,8%			
ИА "Инфраструктура на електронното управление"	1,1%				3,1%
Агенция "Митници"			0,3%		
Агенция "Пътна инфраструктура"		0,8%	0,3%	4,8%	
Българска агенция по безопасност на храните			1,0%		3,1%
Национална агенция за приходите	1,1%	1,7%	3,0%		6,3%
Патентно ведомство			0,3%		
Комисия за защита на личните данни			0,3%		
Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори			0,3%		



Недоволни от:		Работник, земделец	Служител/ държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
	Комисия за регулиране на съобщенията				4,8%	
	Съвет за електронни медии			0,3%		
	Национален осигурителен институт	1,1%		3,3%		6,3%
	Национална здравноосигурителна каса	1,1%	0,8%	2,3%	19,0%	
	Областна администрация			1,0%		
	Общинска администрация	2,3%	3,4%	5,7%	9,5%	6,3%



**Таблица 28. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според личния месечен доход)**

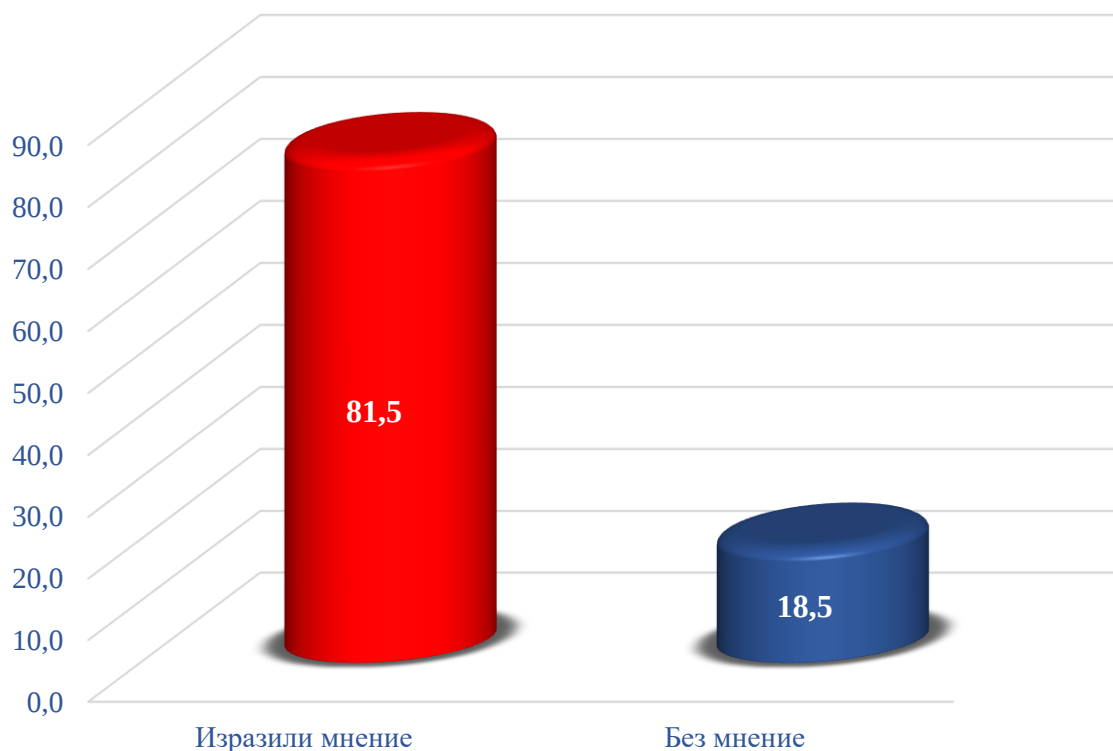
Недоволни от:		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	Министерство на външните работи	3,7%			0,7%	2,1%
	Министерство на вътрешните работи	3,7%	2,0%	3,9%	9,7%	4,3%
	Министерство на електронното управление			0,7%		
	Министерство на енергетиката		2,0%	0,3%		
	Министерство на здравеопазването		2,0%	1,0%	0,7%	
	Министерство на земеделието				0,7%	2,1%
	Министерство на културата			0,3%	0,3%	
	Министерство на младежта и спорта			0,3%	0,3%	
	Министерство на образованието и науката	3,7%			0,7%	2,1%
	Министерство на околната среда и водите		2,0%	0,7%	1,0%	
	Министерство на правосъдието				0,3%	
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	3,7%		0,7%	0,3%	
	Министерство на транспорта и съобщенията			0,3%		
	Министерство на труда и социалната политика				0,7%	
	Министерство на финансите			0,3%	0,3%	
	Държавна агенция "Архиви"			0,7%		
	Държавна агенция за закрила на детето				0,3%	
	Държавна агенция за метрологичен и технически надзор			0,3%		
	Държавна агенция "Безопасност на движението по пътищата"			0,3%	0,3%	2,1%
	Агенция за социално подпомагане		2,0%	1,6%	1,0%	
	Агенция за хората с увреждания			1,0%	0,7%	
	Агенция по вписванията				0,3%	
	Агенция по геодезия, картография и кадастър				0,7%	2,1%
	Агенция по заетостта	3,7%		1,0%	1,0%	2,1%
	Агенция за качеството на социалните услуги			0,7%		
	ИА "Автомобилна администрация"				0,3%	
	ИА "Медицински надзор"			0,3%	0,3%	
	ИА за насърчаване на малките и средните предприятия			0,3%		
	ИА по лекарствата				0,3%	
	ИА по рибарство и аквакултури				0,3%	
	ИА "Инфраструктура на електронното управление"			0,3%	0,3%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"		2,0%	0,3%	1,0%	
	Българска агенция по безопасност на храните			1,0%	0,7%	
	Български институт по метрология		2,0%			



Недоволни от:		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	Държавен фонд "Земеделие"			0,3%		
	Национална агенция за приходите		4,0%	4,2%	2,3%	
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,3%		
	Комисия за защита на личните данни	3,7%			0,3%	
	Комисия за публичен надзор над регистрираните одитори				0,3%	
	Комисия за регулиране на съобщенията			0,3%		
	Съвет за електронни медии		2,0%	0,3%		
	Национален осигурителен институт	3,7%	2,0%	2,0%	3,0%	
	Национална здравноосигурителна каса	3,7%	2,0%	2,3%	3,0%	2,1%
	Областна администрация			1,6%	0,3%	
	Общинска администрация	3,7%	2,0%	3,3%	4,0%	8,5%

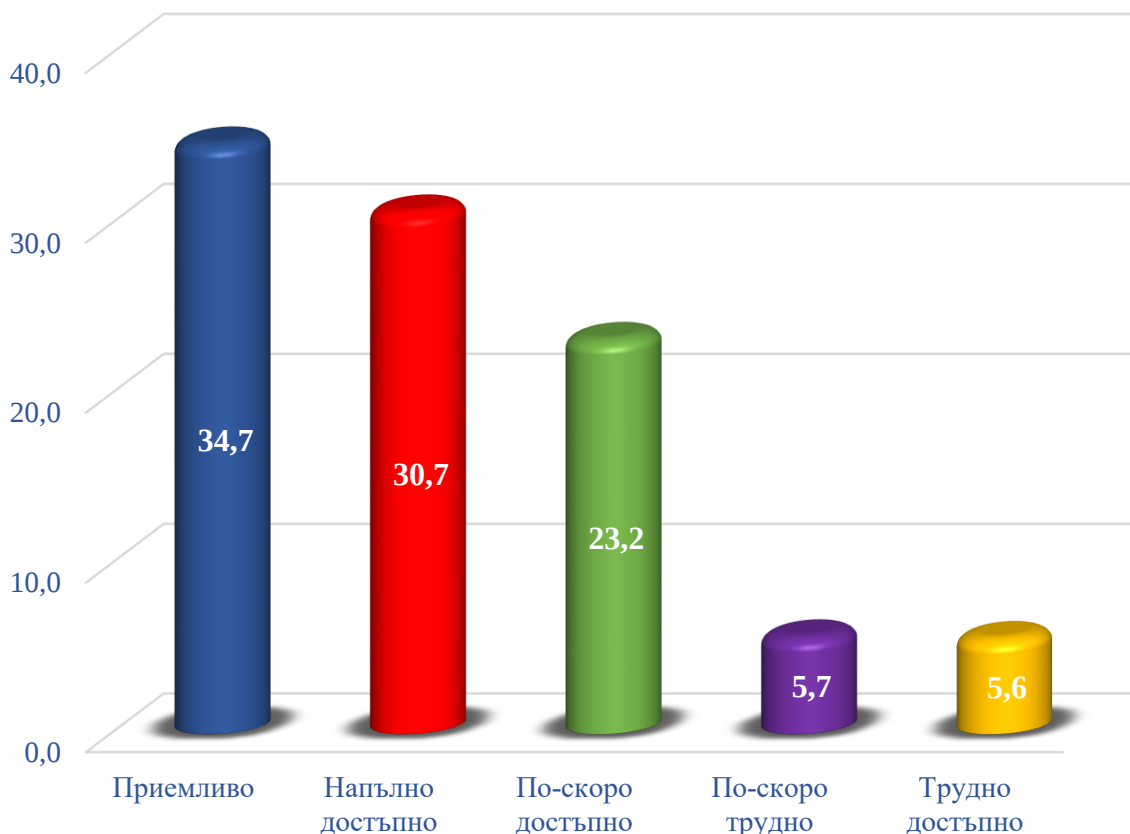


**Фигура 22. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 23. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от изразилите мнение)**



Като цяло потребителите се произнасят позитивно за достъпността на местата за обслужване в централните администрации. Малко над една десета ги определят като недостатъчно достъпни.

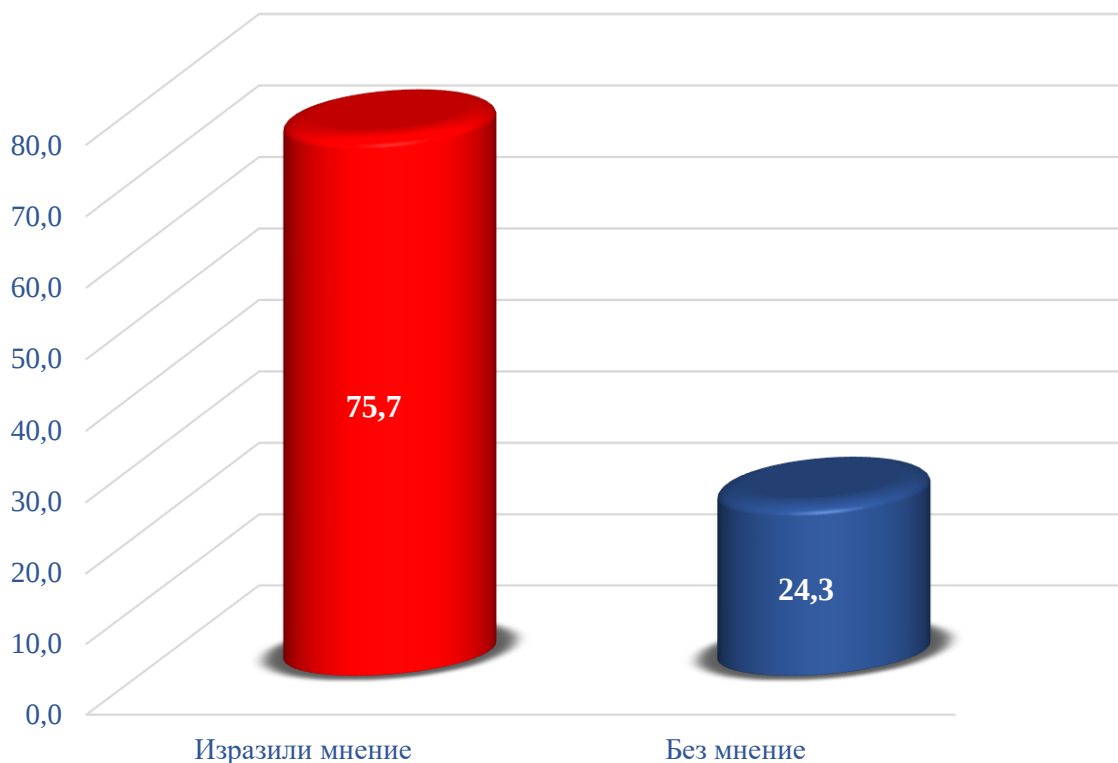


Таблица 29. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ? (в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?				
		Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
ПОЛ:	Жена	6,3%	3,7%	37,4%	22,3%	30,3%
	Мъж	4,8%	7,9%	31,8%	24,2%	31,2%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	3,8%	3,8%	40,4%	23,1%	28,8%
	26 - 35 г.	4,2%	9,5%	41,1%	17,9%	27,4%
	36 - 45 г.	6,4%	2,9%	30,0%	25,7%	35,0%
	46 - 55 г.	6,4%	8,0%	34,4%	24,8%	26,4%
	56 - 65 г.	5,7%	4,1%	31,1%	27,0%	32,0%
	Над 66 г.	5,5%	6,2%	36,3%	19,9%	32,2%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	8,3%	6,3%	33,3%	21,5%	30,6%
	Малък град	6,1%	5,5%	30,5%	25,0%	32,9%
	Областен град	6,3%	7,1%	26,7%	25,9%	34,1%
	София		2,6%	59,8%	17,1%	20,5%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	6,7%	6,7%	46,7%	26,7%	13,3%
	Средно, средно специално, полувисше	8,1%	6,0%	33,7%	20,3%	31,8%
	Висше	1,2%	5,3%	35,6%	27,9%	30,0%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен		4,3%	43,5%	26,1%	26,1%
	Учащ		6,3%	56,3%	6,3%	31,3%
	Пенсионер	7,5%	8,1%	36,9%	20,0%	27,5%
	Домакия, по майчинство			30,0%	40,0%	30,0%
	Работник, земеделец	14,3%	8,6%	31,4%	24,3%	21,4%
	Служител/държавен	2,0%	1,0%	34,3%	25,3%	37,4%
	Служител/в частна фирма	4,7%	5,5%	33,3%	24,7%	31,8%
	Свободна професия		11,1%	38,9%	16,7%	33,3%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен	6,9%	3,4%	24,1%	24,1%	41,4%
	Без доход		5,0%	55,0%	20,0%	20,0%
	До 500 лв.	12,1%		39,4%	15,2%	33,3%
	501-1000 лв.	5,9%	7,5%	31,4%	28,2%	27,1%
	1001-2000 лв.	6,3%	4,6%	32,1%	22,8%	34,2%
	Над 2001 лв.		7,7%	38,5%	15,4%	38,5%

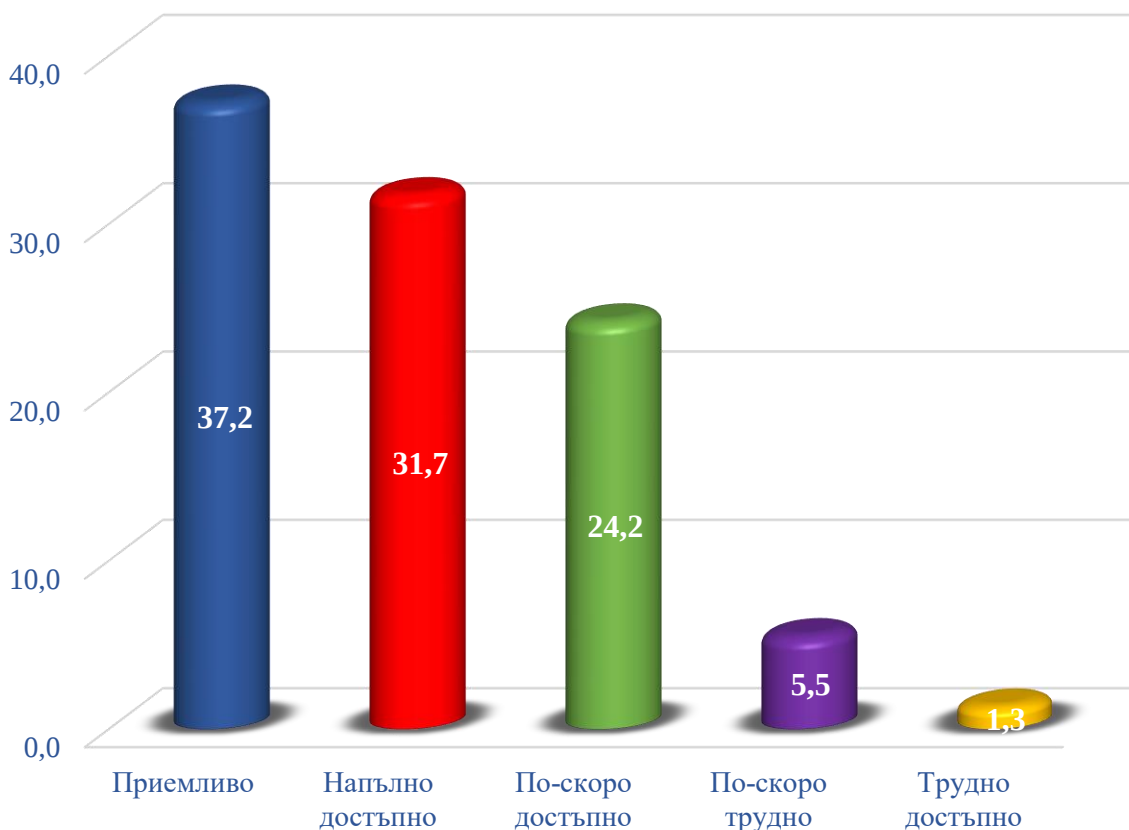


**Фигура 24. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 25. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от изразилите мнение)**



Още по-позитивно са настроени към достъпността на заявяване на услугите в областните администрации, като тук делът на недостатъчно удовлетворените от достъпността граждани е под една десета от всички.

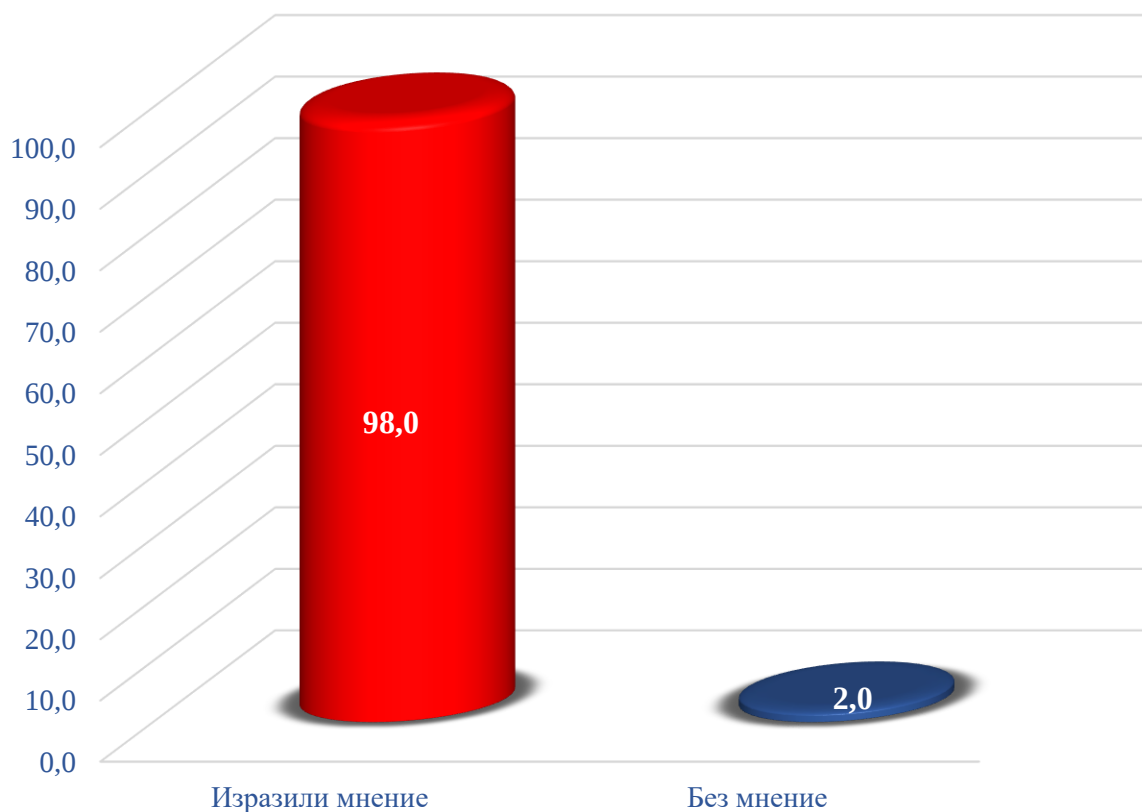


**Таблица 30. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА
ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ
(ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?				
		Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
ПОЛ:	Жена	1,2%	4,8%	40,4%	23,5%	30,1%
	Мъж	1,3%	6,4%	33,8%	25,1%	33,4%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	2,3%	4,7%	41,9%	27,9%	23,3%
	26 - 35 г.		5,4%	41,3%	25,0%	28,3%
	36 - 45 г.	3,0%	4,5%	31,6%	26,3%	34,6%
	46 - 55 г.	1,8%	2,7%	36,3%	27,4%	31,9%
	56 - 65 г.	,9%	7,9%	36,0%	23,7%	31,6%
	Над 66 г.		7,4%	40,4%	18,4%	33,8%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село		7,0%	36,4%	27,1%	29,5%
	Малък град	2,0%	2,0%	37,3%	28,7%	30,0%
	Областен град	2,0%	6,8%	26,5%	25,7%	39,0%
	София		5,8%	64,1%	10,7%	19,4%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		7,7%	53,8%	23,1%	15,4%
	Средно, средно специално, полувисше	1,6%	6,3%	36,4%	23,2%	32,5%
	Висше	0,8%	4,2%	37,7%	25,9%	31,4%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен		4,8%	38,1%	42,9%	14,3%
	Учащ		15,4%	53,8%	7,7%	23,1%
	Пенсионер		8,8%	42,2%	18,4%	30,6%
	Домакиня, по майчинство		10,0%	40,0%	50,0%	
	Работник, земеделец	3,2%	8,1%	33,9%	22,6%	32,3%
	Служител/държавен	2,1%		38,5%	22,9%	36,5%
	Служител/в частна фирма	1,7%	4,3%	34,9%	26,8%	32,3%
	Свободна професия		5,3%	42,1%	26,3%	26,3%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен		7,1%	21,4%	25,0%	46,4%
	Без доход			55,6%	27,8%	16,7%
	До 500 лв.		6,7%	43,3%	30,0%	20,0%
	501-1000 лв.	0,4%	5,5%	35,4%	29,1%	29,5%
	1001-2000 лв.	1,9%	4,6%	32,9%	24,1%	36,6%
	Над 2001 лв.		4,9%	41,5%	14,6%	39,0%

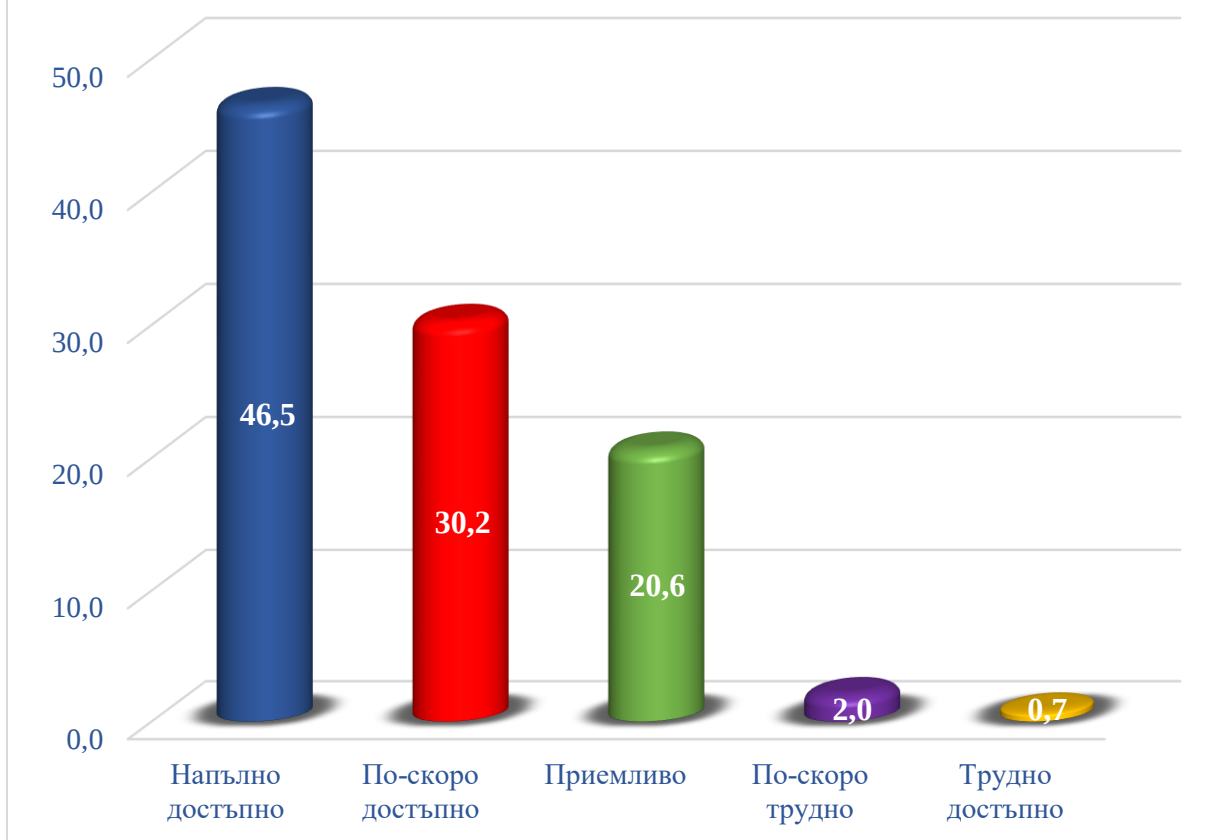


**Фигура 26. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 27. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от изразилите мнение)**



Най-удовлетворени от достъпността са клиентите на общинските администрации. Под 3% от тях ги определят като сравнително трудно достъпни, а още по-важното е, че близо половината директно декларираят максимална удовлетвореност от достъпността.



Таблица 31. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ? (в % от групите според следните демографски показатели)

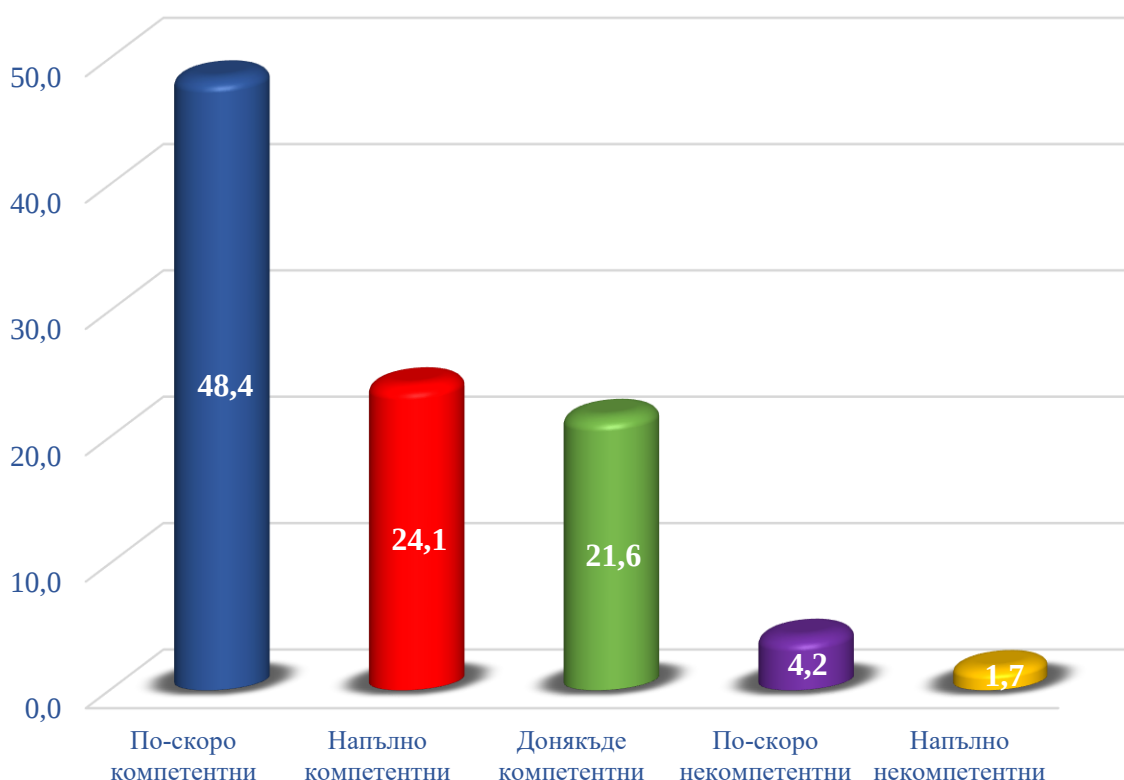
Показатели		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?				
		Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
ПОЛ:	Жена	0,9%	2,1%	22,0%	28,9%	46,1%
	Мъж	0,5%	1,8%	18,9%	31,8%	47,0%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.			23,3%	38,3%	38,3%
	26 - 35 г.		3,8%	26,4%	29,2%	40,6%
	36 - 45 г.	2,5%	1,3%	16,4%	32,1%	47,8%
	46 - 55 г.	0,7%	0,7%	21,2%	29,8%	47,7%
	56 - 65 г.	0,7%	4,2%	18,1%	31,9%	45,1%
	Над 66 г.		1,5%	21,3%	25,9%	51,3%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село		1,1%	17,8%	25,0%	56,1%
	Малък град	1,0%	1,0%	16,0%	35,0%	47,0%
	Областен град	1,4%	3,4%	11,3%	31,4%	52,6%
	София		1,4%	49,3%	27,8%	21,5%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		4,8%	23,8%	28,6%	42,9%
	Средно, средно специално, полувисше	1,0%	2,1%	18,2%	30,2%	48,4%
	Висше	0,3%	1,6%	24,0%	30,4%	43,8%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен			24,1%	27,6%	48,3%
	Учащ			31,3%	37,5%	31,3%
	Пенсионер		2,8%	21,1%	27,2%	48,8%
	Домакия, по майчинство			21,4%	42,9%	35,7%
	Работник, земеделец	2,4%	1,2%	15,7%	34,9%	45,8%
	Служител/държавен	1,7%		22,9%	24,6%	50,8%
	Служител/в частна фирма	0,7%	2,7%	18,2%	34,6%	43,8%
	Свободна професия		4,8%	28,6%	23,8%	42,9%
	Частен бизнесмен			29,0%	16,1%	54,8%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход			23,1%	38,5%	38,5%
	До 500 лв.		2,1%	18,8%	22,9%	56,3%
	501-1000 лв.	0,3%	1,3%	19,1%	35,0%	44,2%
	1001-2000 лв.	1,4%	2,7%	16,2%	30,2%	49,5%
	Над 2001 лв.			35,6%	20,0%	44,4%

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



**Фигура 28. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА
СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Безспорно признание за компетентността на служителите от администрацията е фактът, че едва около 5% от гражданите-потребители ги определят като недостатъчно компетентни. При равнище от над 90% на сумарните позитивни оценки, следва да се направи извод, че като цяло в администрациите се подбират служители, които отговарят в този пункт на очакванията на клиентите.

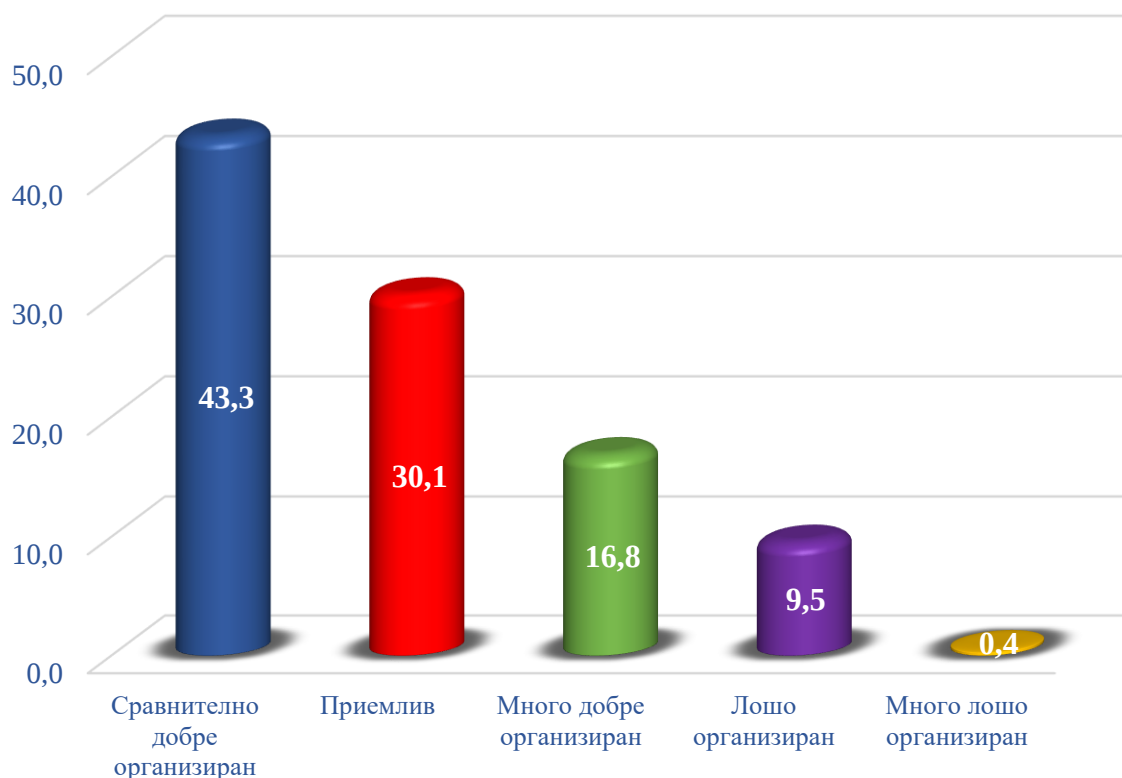


**Таблица 32. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ,
КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?**
(в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?				
		Напълно некомпетентни	По-скоро некомпетентни	Донякъде компетентни	По-скоро компетентни	Напълно компетентни
ПОЛ:	Жена	0,9%	3,9%	20,9%	47,6%	26,8%
	Мъж	2,5%	4,6%	22,4%	49,4%	21,1%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	1,5%	3,0%	21,2%	56,1%	18,2%
	26 - 35 г.	2,8%	5,5%	23,9%	50,5%	17,4%
	36 - 45 г.	1,9%	6,2%	19,8%	45,7%	26,5%
	46 - 55 г.	1,3%	7,2%	24,8%	49,0%	17,6%
	56 - 65 г.	1,4%	2,1%	25,3%	46,6%	24,7%
	Над 66 г.	1,5%	1,5%	16,7%	48,0%	32,3%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	1,6%	2,7%	22,2%	49,2%	24,3%
	Малък град	1,0%	3,0%	22,3%	48,0%	25,7%
	Областен град	3,0%	3,3%	16,4%	48,5%	28,8%
	София		9,5%	30,4%	48,0%	12,2%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско			13,6%	31,8%	54,5%
	Средно, средно специално, полувисше	2,0%	3,6%	23,0%	49,8%	21,6%
	Висше	1,3%	5,4%	19,9%	47,5%	25,9%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	3,3%	3,3%	33,3%	40,0%	20,0%
	Учащ	5,6%		16,7%	66,7%	11,1%
	Пенсионер	1,9%	2,3%	18,8%	47,4%	29,6%
	Домакия, по майчинство		7,1%	35,7%	28,6%	28,6%
	Работник, земеделец	1,1%	3,4%	22,7%	47,7%	25,0%
	Служител/държавен		2,5%	12,7%	51,7%	33,1%
	Служител/в частна фирма	2,0%	6,0%	24,7%	48,7%	18,7%
	Свободна професия		4,8%	33,3%	42,9%	19,0%
	Частен бизнесмен	3,1%	9,4%	18,8%	53,1%	15,6%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход		3,7%	25,9%	48,1%	22,2%
	До 500 лв.	4,0%	2,0%	16,0%	36,0%	42,0%
	501-1000 лв.	2,0%	2,6%	24,2%	48,4%	22,9%
	1001-2000 лв.	1,0%	3,7%	15,7%	53,2%	26,4%
	Над 2001 лв.	2,1%	6,4%	19,1%	48,9%	23,4%



**Фигура 29. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС
НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)**



Общо взето позитивни са оценките на гражданите за цялостния процес на обслужването им. Тук неудовлетворените нарастват до една десета, но и този дял е твърде малък на фона на демонстрираната принципна удовлетвореност. Трябва да се отбележи обаче, че не е толкова висок дялът на хората, които са максимално позитивни в оценките си.

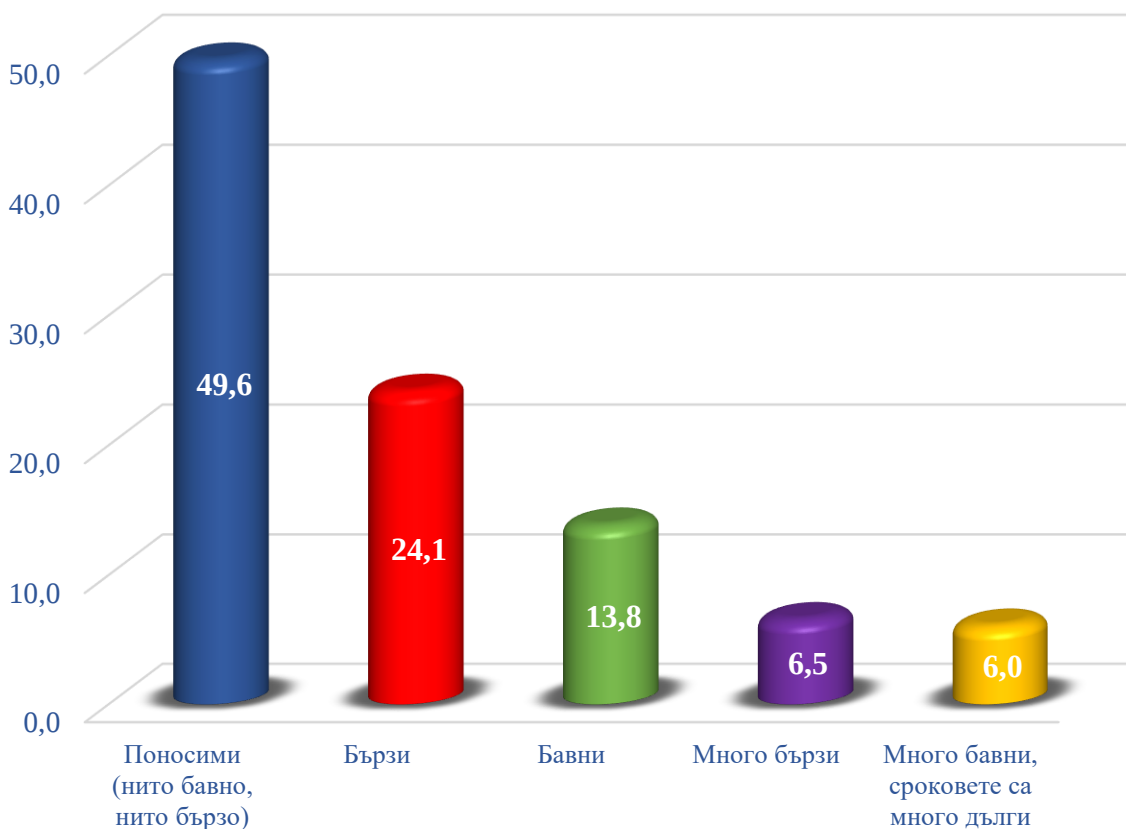


**Таблица 33. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА
ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?				
		Много лошо организиран	Лошо организиран	Приемлив	Сравнително добре организиран	Много добре организиран
ПОЛ:	Жена	0,2%	8,8%	28,6%	43,1%	19,3%
	Мъж	0,5%	10,2%	31,8%	43,5%	14,0%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.		7,6%	34,8%	40,9%	16,7%
	26 - 35 г.	0,9%	11,9%	34,9%	36,7%	15,6%
	36 - 45 г.	0,6%	8,0%	29,6%	45,7%	16,0%
	46 - 55 г.		14,4%	28,1%	43,1%	14,4%
	56 - 65 г.		9,6%	26,7%	47,9%	15,8%
	Над 66 г.	0,5%	6,1%	30,3%	42,4%	20,7%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	0,5%	6,5%	36,8%	39,5%	16,8%
	Малък град	0,5%	5,9%	26,7%	48,5%	18,3%
	Областен град	0,3%	6,4%	30,8%	44,1%	18,4%
	София		24,3%	25,0%	39,2%	11,5%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		9,1%	22,7%	50,0%	18,2%
	Средно, средно специално, полувисше	0,2%	6,7%	32,5%	45,8%	14,9%
	Висше	0,6%	13,9%	26,9%	38,9%	19,6%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен		3,3%	50,0%	33,3%	13,3%
	Учащ		11,1%	38,9%	44,4%	5,6%
	Пенсионер	0,5%	8,5%	29,1%	43,2%	18,8%
	Домакия, по майчинство		7,1%	28,6%	42,9%	21,4%
	Работник, земеделец	1,1%	5,7%	28,4%	50,0%	14,8%
	Служител/държавен		5,1%	24,6%	39,8%	30,5%
	Служител/в частна фирма	0,3%	12,7%	30,0%	45,0%	12,0%
	Свободна професия		23,8%	33,3%	28,6%	14,3%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен		9,4%	37,5%	40,6%	12,5%
	Без доход		7,4%	59,3%	25,9%	7,4%
	До 500 лв.	2,0%	2,0%	28,0%	42,0%	26,0%
	501-1000 лв.	0,3%	8,2%	31,4%	45,8%	14,4%
	1001-2000 лв.	0,3%	6,7%	26,4%	47,2%	19,4%
	Над 2001 лв.		17,0%	25,5%	34,0%	23,4%



Фигура 30. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Сроковете за извършване на услугите се очертават като една от малко по-проблематичните точки от контакта на гражданите с администрацията. Тук делът на респондентите, които ги определят като бавни или дори много бавни, скача до 20% от всички. Все пак, сумарният дял на особено удовлетворените – приемащите ги за бързи или много бързи, е по-голям, като достига 30% от всички.

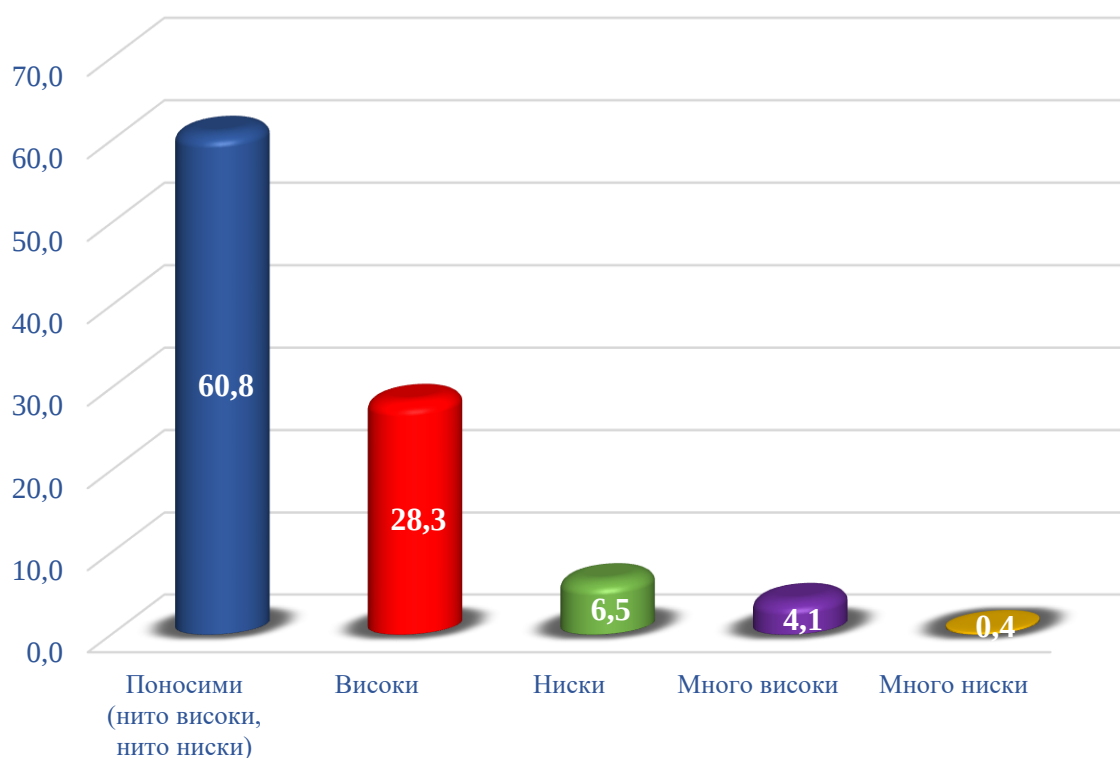


**Таблица 34. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ
НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много бавни, сроковете са много дълги	Бавни	Поносими (нито бавно, нито бързо)	Бързи	Много бързи
ПОЛ:	Жена	4,8%	13,2%	49,7%	25,2%	7,3%
	Мъж	7,4%	14,5%	49,6%	22,9%	5,6%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	6,1%	10,6%	53,0%	30,3%	
	26 - 35 г.	4,6%	22,9%	46,8%	19,3%	6,4%
	36 - 45 г.	7,4%	11,1%	52,5%	22,2%	6,8%
	46 - 55 г.	5,2%	16,3%	51,6%	20,3%	6,5%
	56 - 65 г.	6,2%	13,7%	50,0%	23,3%	6,8%
	Над 66 г.	6,1%	10,1%	46,0%	29,8%	8,1%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	3,8%	14,6%	48,1%	27,0%	6,5%
	Малък град	5,0%	6,9%	57,4%	21,8%	8,9%
	Областен град	4,0%	14,7%	52,8%	22,1%	6,4%
	София	14,2%	20,3%	34,5%	27,7%	3,4%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		9,1%	54,5%	27,3%	9,1%
	Средно, средно специално, полувисше	5,2%	11,3%	53,4%	24,6%	5,4%
	Висше	7,6%	18,0%	43,4%	23,1%	7,9%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен		13,3%	63,3%	16,7%	6,7%
	Учащ		22,2%	50,0%	27,8%	
	Пенсионер	5,6%	11,7%	46,0%	29,6%	7,0%
	Домакия, по майчинство		14,3%	42,9%	35,7%	7,1%
	Работник, земеделец	2,3%	10,2%	62,5%	21,6%	3,4%
	Служител/държавен	5,9%	9,3%	45,8%	26,3%	12,7%
	Служител/в частна фирма	9,3%	15,3%	49,0%	22,0%	4,3%
	Свободна професия	4,8%	23,8%	42,9%	14,3%	14,3%
	Частен бизнесмен		28,1%	53,1%	12,5%	6,3%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	3,7%	14,8%	63,0%	14,8%	3,7%
	До 500 лв.	4,0%	18,0%	46,0%	26,0%	6,0%
	501-1000 лв.	4,6%	14,1%	48,4%	28,4%	4,6%
	1001-2000 лв.	3,7%	10,4%	54,2%	23,7%	8,0%
	Над 2001 лв.	8,5%	23,4%	46,8%	14,9%	6,4%



Фигура 31. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Най-голям дял негативни оценки – почти една трета, се срещат по отношение на размера на таксите за ползваните услуги. Не може да се приеме обаче, че те са действително някакъв съществен проблем, след като шест десети от всички потребители на административни услуги ги приемат като поносими.

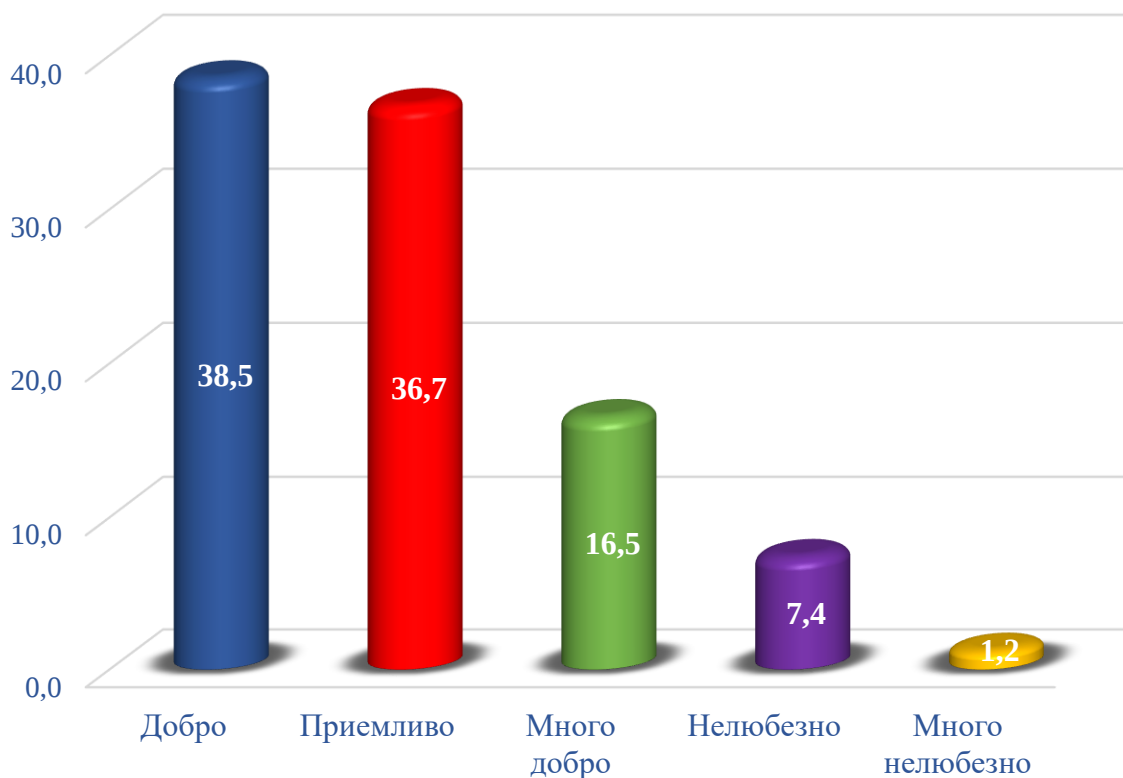


**Таблица 35. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ
ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много високи	Високи	Поносими (нито високи, нито ниски)	Ниски	Много ниски
ПОЛ:	Жена	3,2%	27,7%	61,7%	7,0%	0,5%
	Мъж	5,1%	29,0%	59,8%	5,9%	0,3%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	3,0%	25,8%	66,7%	4,5%	
	26 - 35 г.	1,8%	33,0%	58,7%	6,4%	
	36 - 45 г.	6,8%	27,8%	60,5%	4,3%	0,6%
	46 - 55 г.	4,6%	28,8%	59,5%	6,5%	0,7%
	56 - 65 г.	2,7%	28,1%	61,0%	7,5%	0,7%
	Над 66 г.	4,0%	26,8%	61,1%	8,1%	
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	5,9%	30,8%	56,8%	6,5%	
	Малък град	4,0%	26,7%	62,9%	6,4%	
	Областен град	2,0%	25,8%	64,5%	7,0%	0,7%
	София	6,1%	32,4%	55,4%	5,4%	0,7%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	9,1%	13,6%	63,6%	13,6%	
	Средно, средно специално, полувисше	4,0%	28,8%	62,1%	4,8%	0,2%
	Висше	3,8%	28,5%	58,5%	8,5%	0,6%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	3,3%	33,3%	56,7%	6,7%	
	Учащ	5,6%	27,8%	66,7%		
	Пенсионер	3,8%	28,6%	61,0%	6,6%	
	Домакия, по майчинство		28,6%	64,3%	7,1%	
	Работник, земеделец	4,5%	34,1%	52,3%	8,0%	1,1%
	Служител/държавен	3,4%	23,7%	61,9%	11,0%	
	Служител/в частна фирма	4,3%	28,3%	62,0%	5,0%	0,3%
	Свободна професия	9,5%	28,6%	52,4%	4,8%	4,8%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен	3,1%	21,9%	71,9%	3,1%	
	Без доход	3,7%	25,9%	63,0%	7,4%	
	До 500 лв.	8,0%	38,0%	50,0%	4,0%	
	501-1000 лв.	3,3%	30,7%	61,8%	4,2%	
	1001-2000 лв.	2,3%	23,7%	63,2%	10,4%	0,3%
	Над 2001 лв.	8,5%	21,3%	61,7%	6,4%	2,1%



**Фигура 32. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО
КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)**



Под една десета от потребителите упрекуват служителите от администрацията в нелюбезно отношение. Въпреки че сумарният дял на по-позитивно настроените е огромен, все пак трябва да се обърне внимание, че делът на респондентите, даващи най-висока оценка за отношението на служителите към тях не е особено висок – 16,5%.

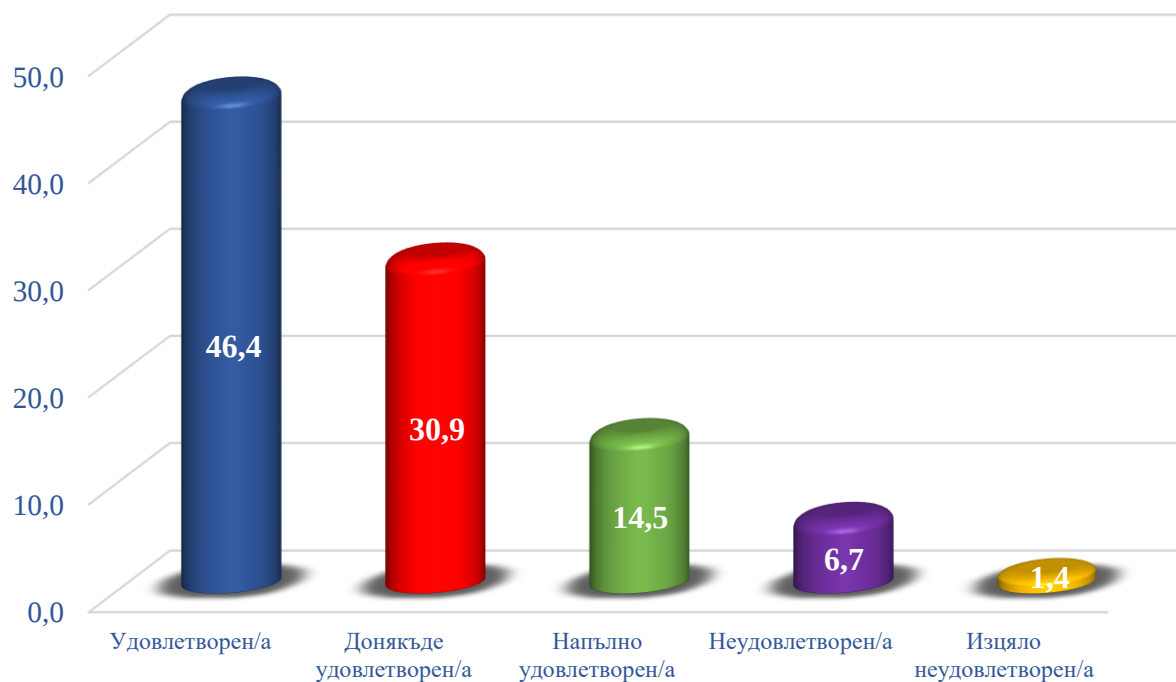


**Таблица 36. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Много нелюбезно	Нелюбезно	Приемливо	Добро	Много добро
ПОЛ:	Жена	0,9%	6,8%	36,5%	36,1%	19,7%
	Мъж	1,5%	8,1%	36,9%	41,2%	12,2%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.		7,6%	36,4%	42,4%	13,6%
	26 - 35 г.		15,6%	40,4%	32,1%	11,9%
	36 - 45 г.	2,5%	6,8%	40,1%	33,3%	17,3%
	46 - 55 г.	0,7%	9,2%	34,0%	38,6%	17,6%
	56 - 65 г.	1,4%	3,4%	40,4%	39,7%	15,1%
	Над 66 г.	1,5%	5,1%	31,3%	43,9%	18,2%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	1,6%	7,6%	32,4%	43,2%	15,1%
	Малък град	0,5%	4,5%	39,1%	36,6%	19,3%
	Областен град	0,3%	5,4%	39,5%	38,1%	16,7%
	София	3,4%	15,5%	33,1%	35,8%	12,2%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		9,1%	27,3%	36,4%	27,3%
	Средно, средно специално, полувисше	0,8%	5,8%	38,1%	40,9%	14,3%
	Висше	1,9%	9,8%	35,1%	34,8%	18,4%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен		6,7%	46,7%	36,7%	10,0%
	Учащ		5,6%	44,4%	33,3%	16,7%
	Пенсионер	1,4%	6,1%	32,4%	44,1%	16,0%
	Домакиня, по майчинство		14,3%	35,7%	28,6%	21,4%
	Работник, земеделец	1,1%	9,1%	36,4%	36,4%	17,0%
	Служител/държавен	1,7%	4,2%	29,7%	31,4%	33,1%
	Служител/в частна фирма	1,3%	8,7%	40,7%	38,7%	10,7%
	Свободна професия		9,5%	47,6%	28,6%	14,3%
	Частен бизнесмен		9,4%	34,4%	46,9%	9,4%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход		3,7%	48,1%	37,0%	11,1%
	До 500 лв.	2,0%	4,0%	28,0%	48,0%	18,0%
	501-1000 лв.	1,0%	6,2%	38,9%	38,6%	15,4%
	1001-2000 лв.	0,3%	5,0%	34,8%	39,8%	20,1%
	Над 2001 лв.	2,1%	10,6%	27,7%	48,9%	10,6%



**Фигура 33. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ
УДОВЛЕТВОРЕН/А ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Признание за успешната работа на администрациите при обслужването на гражданите е фактът, че делът на недостатъчно удовлетворените от цялостното ползване на административните услуги е под една десета от всички. Въпреки че категорично преобладават позитивните оценки обаче, не бива да се пренебрегва фактът, че сред три десети от потребителите тази удовлетвореност е само частична. 15% са напълно удовлетворените. От тези оценки може да се съди, че гражданите виждат още доста елементи в обслужването, които биха могли да бъдат подобрени.



**Таблица 37. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕН/А
ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕН/А ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Изцяло неудовлетво рен	Неудовл етворен	Донякъде удовлетво рен	Удовлетво рен	Напълно удовлетво рен
ПОЛ:	Жена	1,1%	6,3%	28,8%	45,8%	17,9%
	Мъж	1,8%	7,1%	33,3%	47,1%	10,7%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	1,5%	4,5%	36,4%	45,5%	12,1%
	26 - 35 г.		13,8%	35,8%	37,6%	12,8%
	36 - 45 г.	2,5%	3,7%	33,3%	46,9%	13,6%
	46 - 55 г.	0,7%	11,1%	28,8%	44,4%	15,0%
	56 - 65 г.	1,4%	4,8%	30,8%	47,9%	15,1%
	Над 66 г.	2,0%	4,0%	26,3%	51,5%	16,2%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	2,2%	3,8%	31,4%	43,8%	18,9%
	Малък град	1,0%	5,4%	29,7%	46,5%	17,3%
	Областен град	0,3%	4,3%	31,8%	50,5%	13,0%
	София	3,4%	16,9%	30,4%	41,2%	8,1%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		9,1%	13,6%	54,5%	22,7%
	Средно, средно специално, полувисше	1,6%	3,4%	33,1%	48,6%	13,3%
	Висше	1,3%	11,7%	28,8%	42,4%	15,8%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен		3,3%	43,3%	33,3%	20,0%
	Учащ		11,1%	33,3%	44,4%	11,1%
	Пенсионер	1,9%	5,6%	25,4%	51,6%	15,5%
	Домакиня, по майчинство		7,1%	50,0%	28,6%	14,3%
	Работник, земеделец	1,1%	4,5%	28,4%	53,4%	12,5%
	Служител/държавен	1,7%	3,4%	22,9%	43,2%	28,8%
	Служител/в частна фирма	1,3%	9,7%	35,0%	45,3%	8,7%
	Свободна професия		9,5%	52,4%	23,8%	14,3%
	Частен бизнесмен	3,1%	3,1%	31,3%	50,0%	12,5%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход		7,4%	37,0%	40,7%	14,8%
	До 500 лв.	2,0%	2,0%	24,0%	54,0%	18,0%
	501-1000 лв.	1,3%	4,9%	33,3%	45,4%	15,0%
	1001-2000 лв.	0,3%	4,7%	26,4%	52,8%	15,7%
	Над 2001 лв.	2,1%	14,9%	31,9%	40,4%	10,6%



В удовлетвореността от ползването на административни услуги на гише се наблюдават известни вариации според демографските характеристики. Видимо е, че жените демонстрират по-висока удовлетвореност: делът на максимално удовлетворените сред жените достига 17,9%, докато сред мъжете е само 10,9%.

По-възрастните граждани – над 55 г., дават по-висока средна оценка от останалите възрастови групи. Особено сериозни разлики се регистрират според типа населено място. Тук прави впечатление, че сред жителите на София са много по-малко като дял удовлетворените от ползваните административни услуги: те са единствените, при които делът на неудовлетворените достига 16,9%, което е 4 пъти повече, отколкото респективния дял в останалите типове населени места.



Две трети от ползвателите на административни услуги нямат конкретни препоръки, които са в състояние да определят, с цел подобряване на обслужването. Ето защо от значение е какви са мненията на оставащите една трета.



**Фигура 35. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА
ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от посочилите препоръки)**



Обединение на посочените на първо, второ и трето място отговори



Два са елементите, върху които се фокусират изискванията на гражданите-потребители, за да се подобри административното обслужване. И двата са с почти еднакви дялове на посочване – по около една пета от потребителите, което очертава тяхната много висока степен на важност за клиентите.

Основната претенция на гражданите е към отношението, което проявяват служителите от администрациите към клиентите. Тези служители практически за потребителя са лицето на цялата администрация и от прекия контакт с тях те си правят заключение за отношението, което принципно има към гражданите администрацията. Фактът, че далеч по-назад (с дял 12%) остава изискването за повишаване на компетентността на служителите, дава основание да се направи извод, че демонстрираният от служителите професионализъм е по-силно проявяван, отколкото любезността към клиентите и тяхното предразполагане.

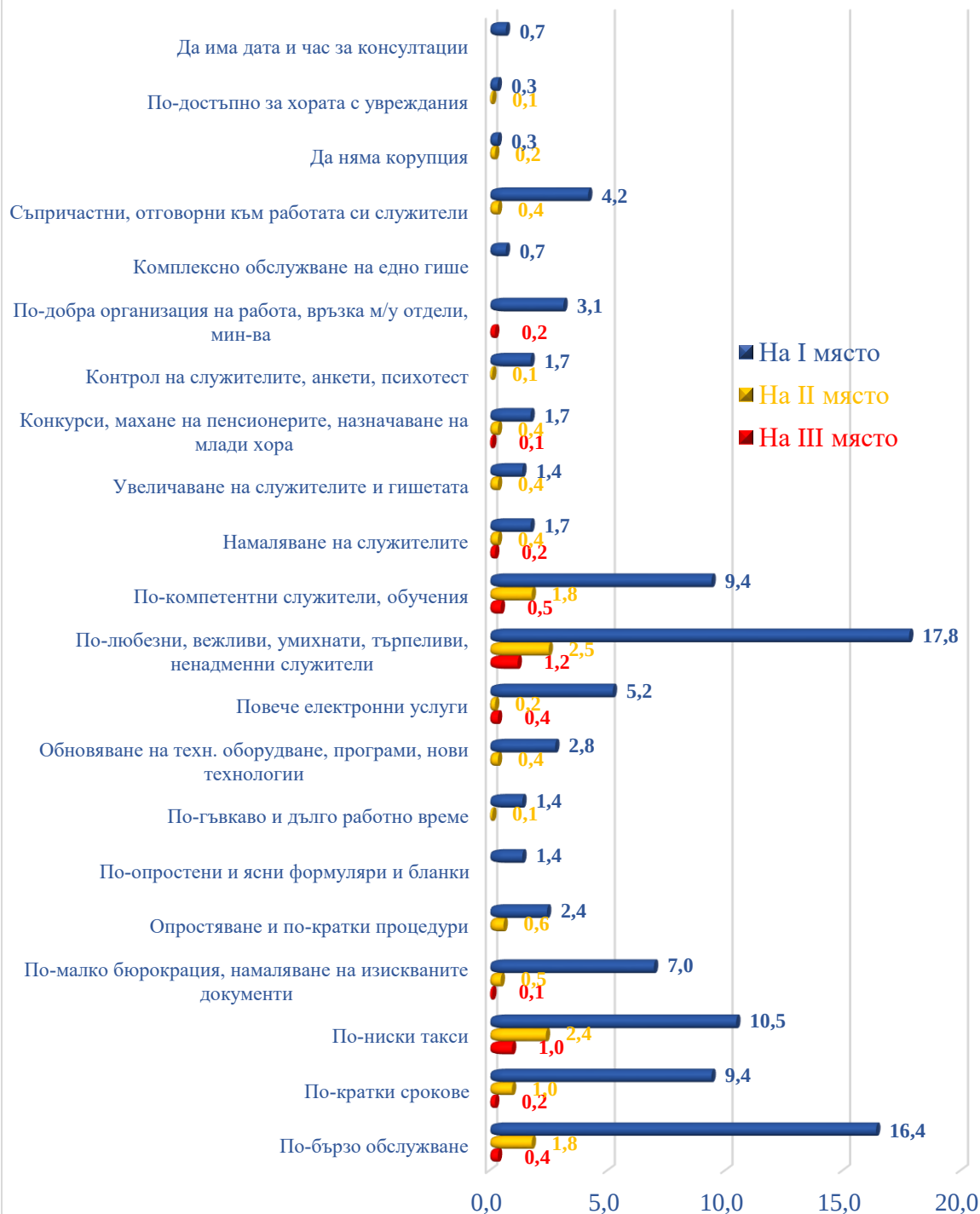
Другата основна претенция на клиентите е към скоростта на обслужването. Това засяга две неща: работата на самите служители, но и самата организация на процеса на обслужване, от която също зависи неговата скорост.

Сред останалите давани препоръки по-силно изпъкват предложенията за повече обучения и други форми, които да повишават компетентността на служителите, както и определянето на по-кратки официални срокове за обслужване.



Фигура 36. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?

(в % от посочилите препоръки)





**Таблица 38. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според пола)**

Препоръки		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	По-бързо обслужване	7,5%	8,1%
	По-кратки срокове	2,9%	6,1%
	По-ниски такси	6,8%	7,1%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	3,4%	2,5%
	Опростяване и по-кратки процедури	1,1%	1,8%
	По-опростени и ясни формуляри и бланки	0,5%	0,5%
	По-гъвкаво и дълго работно време	0,9%	0,3%
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	1,1%	1,5%
	Повече електронни услуги	2,0%	2,8%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	11,1%	8,4%
	По-компетентни служители, обучения	6,6%	4,3%
	Намаляване на служителите	0,9%	1,5%
	Увеличаване на служителите и гишетата	0,9%	0,8%
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора	0,9%	1,3%
	Контрол на служителите, анкети, психотест	0,2%	1,3%
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	1,4%	1,3%
	Комплексно обслужване на едно гише	0,5%	
	Съпричастни, отговорни към работата си служители	1,4%	2,3%
	Да няма корупция		0,8%
	По-достъпно за хората с увреждания	0,2%	0,3%
	Да има дата и час за консултации	0,5%	



**Таблица 39. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според възрастта)**

Препоръки	ВЪЗРАСТ:					
	До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
По-бързо обслужване	7,6%	11,9%	5,6%	11,1%	4,8%	7,1%
По-кратки срокове	7,6%	6,4%	4,9%	4,6%	3,4%	2,5%
По-ниски такси	4,5%	4,6%	7,4%	8,5%	7,5%	7,1%
По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	3,0%	3,7%	3,7%	4,6%	2,1%	1,5%
Опростяване и по-кратки процедури	3,0%	1,8%	1,2%	0,7%	2,1%	1,0%
По-опростени и ясни формуляри и бланки			0,6%			1,5%
По-гъвкаво и дълго работно време	1,5%		0,6%		1,4%	,5%
Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	1,5%	1,8%	1,9%	0,7%	0,7%	1,5%
Повече електронни услуги	3,0%	4,6%	2,5%	3,3%	1,4%	1,0%
По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	9,1%	17,4%	9,3%	9,2%	8,2%	8,1%
По-компетентни служители, обучения	6,1%	6,4%	5,6%	7,8%	5,5%	3,0%
Намаляване на служителите	1,5%	0,9%		1,3%	3,4%	,5%
Увеличаване на служителите и гишетата		1,8%			3,4%	
Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора		1,8%	1,9%	0,7%	1,4%	,5%
Контрол на служителите, анкети, психотест		0,9%	1,9%		0,7%	0,5%
По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва		0,9%	0,6%	2,0%	2,1%	1,5%
Комплексно обслужване на едно гише	1,5%			0,7%		
Съпричастни, отговорни към работата си служители	4,5%	2,8%	0,6%	0,7%	2,7%	1,5%
Да няма корупция	1,5%	0,9%			0,7%	
По-достъпно за хората с увреждания			0,6%			0,5%
Да има дата и час за консултации				0,7%		0,5%



**Таблица 40. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според типа населено място)**

Препоръки	ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
	Село	Малък град	Областен град	София
По-бързо обслужване	7,0%	4,0%	7,0%	15,5%
По-кратки срокове	1,6%	2,5%	6,4%	6,8%
По-ниски такси	6,5%	2,0%	8,4%	11,5%
По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	3,8%	2,0%	2,3%	4,7%
Опростяване и по-кратки процедури	1,1%	1,0%	0,3%	4,7%
По-опростени и ясни формуляри и бланки	0,5%		0,3%	1,4%
По-гъвкаво и дълго работно време			1,0%	1,4%
Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии		0,5%	0,3%	6,1%
Повече електронни услуги	1,6%	,5%	4,7%	1,4%
По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	7,6%	3,0%	8,0%	25,7%
По-компетентни служители, обучения	3,8%	4,0%	4,7%	11,5%
Намаляване на служителите	0,5%	1,0%	2,0%	,7%
Увеличаване на служителите и гишетата			1,7%	1,4%
Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора		0,5%	1,0%	3,4%
Контрол на служителите, анкети, психотест		0,5%	1,3%	0,7%
По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	1,1%	2,5%		2,7%
Комплексно обслужване на едно гише	1,1%			
Съпричастни, отговорни към работата си служители	2,2%	1,0%	2,7%	0,7%
Да няма корупция	1,1%		0,3%	
По-достъпно за хората с увреждания			0,7%	
Да има дата и час за консултации			0,7%	



**Таблица 41. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според образованието)**

Препоръки	ОБРАЗОВАНИЕ:		
	Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
По-бързо обслужване	9,1%	5,4%	11,4%
По-кратки срокове		4,2%	5,1%
По-ниски такси	9,1%	7,7%	5,7%
По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	9,1%	1,4%	5,1%
Опростяване и по-кратки процедури		0,6%	2,8%
По-опростени и ясни формуляри и бланки		0,2%	0,9%
По-гъвкаво и дълго работно време		0,2%	1,3%
Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии		1,0%	1,9%
Повече електронни услуги		1,8%	3,5%
По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	9,1%	7,3%	13,9%
По-компетентни служители, обучения		3,8%	8,5%
Намаляване на служителите		1,2%	1,3%
Увеличаване на служителите и гишетата		1,0%	,6%
Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора		0,6%	1,9%
Контрол на служителите, анкети, психотест		1,0%	0,3%
По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва		1,2%	1,6%
Комплексно обслужване на едно гише		0,4%	
Съпричастни, отговорни към работата си служители		2,0%	1,6%
Да няма корупция		0,4%	0,3%
По-достъпно за хората с увреждания		0,2%	0,3%
Да има дата и час за консултации		0,4%	



**Таблица 42. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според социалното положение)**

Препоръки		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:			
		Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакиня, по майчинство
	По-бързо обслужване		11,1%	7,5%	14,3%
	По-кратки срокове		16,7%	3,3%	
	По-ниски такси	3,3%	5,6%	9,4%	7,1%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи			0,9%	7,1%
	Опростяване и по-кратки процедури			0,9%	7,1%
	По-опростени и ясни формуляри и бланки			1,4%	
	По-гъвкаво и дълго работно време			0,5%	
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии		5,6%	1,4%	
	Повече електронни услуги		11,1%	0,9%	
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	6,7%	11,1%	8,5%	14,3%
	По-компетентни служители, обучения	13,3%	5,6%	4,2%	7,1%
	Намаляване на служителите	3,3%		1,9%	
	Увеличаване на служителите и гишетата	3,3%		0,5%	
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора			1,4%	
	Контрол на служителите, анкети, психотест			0,5%	
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	6,7%		1,9%	
	Комплексно обслужване на едно гише				7,1%
	Съпричастни, отговорни към работата си служители	3,3%	5,6%	1,9%	
	Да няма корупция	3,3%			
	По-достъпно за хората с увреждания			0,5%	
	Да има дата и час за консултации			0,5%	



Препоръки		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:				
		Работник, зеделец	Служител/ държавен	Служител/ в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнес мен
	По-бързо обслужване	5,7%	9,3%	7,7%	14,3%	9,4%
	По-кратки срокове	3,4%	3,4%	4,7%	4,8%	15,6%
	По-ниски такси	11,4%	2,5%	6,3%		9,4%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	3,4%	2,5%	4,0%		12,5%
	Опростяване и по-кратки процедури	1,1%	0,8%	2,3%		
	По-опростени и ясни формуляри и бланки			0,3%		
	По-гъвкаво и дълго работно време	1,1%		0,3%	4,8%	3,1%
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	1,1%	0,8%	1,7%		
	Повече електронни услуги	1,1%	0,8%	4,0%		6,3%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	8,0%	8,5%	12,0%	19,0%	3,1%
	По-компетентни служители, обучения	4,5%	3,4%	5,0%	19,0%	12,5%
	Намаляване на служителите		0,8%	1,3%		
	Увеличаване на служителите и гишетата	1,1%		1,0%		3,1%
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора	1,1%	1,7%	1,0%		
	Контрол на служителите, анкети, психотест	2,3%	,8%	0,7%		
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	1,1%	1,7%	0,3%		3,1%
	Комплексно обслужване на едно гише	1,1%				
	Съпричастни, отговорни към работата си служители	3,4%	0,8%	1,3%		3,1%
	Да няма корупция		0,8%	0,3%		
	По-достъпно за хората с увреждания			0,3%		
	Да има дата и час за консултации				4,8%	

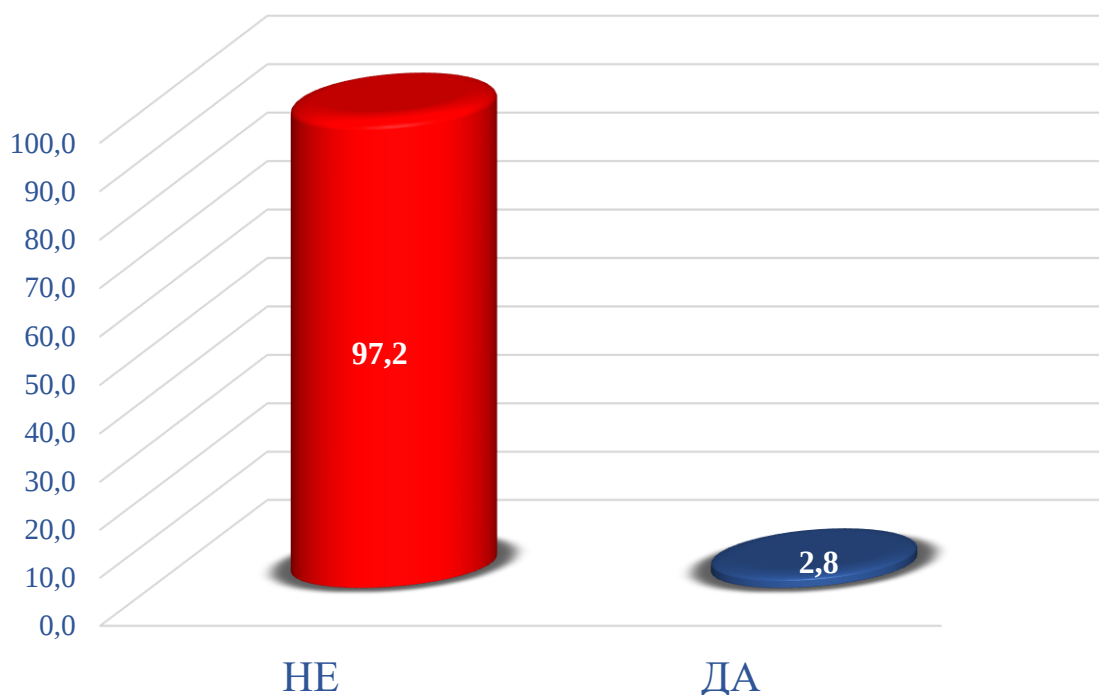


**Таблица 43. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според личния месечен доход)**

Препоръки		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	По-бързо обслужване	7,4%	10,0%	5,9%	9,4%	8,5%
	По-кратки срокове	3,7%	4,0%	2,3%	4,7%	6,4%
	По-ниски такси	3,7%	14,0%	7,2%	5,4%	10,6%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи		2,0%	3,9%	1,3%	4,3%
	Опростяване и по-кратки процедури			1,0%	1,0%	2,1%
	По-опростени и ясни формуляри и бланки			1,0%	0,3%	
	По-гъвкаво и дълго работно време			0,3%	1,0%	2,1%
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	3,7%			2,3%	4,3%
	Повече електронни услуги	7,4%		0,3%	4,7%	4,3%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	14,8%	8,0%	6,5%	9,0%	19,1%
	По-компетентни служители, обучения	7,4%	4,0%	3,9%	5,4%	6,4%
	Намаляване на служителите			1,0%	1,3%	
	Увеличаване на служителите и гишетата	3,7%		1,0%	,7%	2,1%
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора		2,0%	0,7%	0,7%	4,3%
	Контрол на служителите, анкети, психотест			1,3%	0,7%	
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва			1,6%	1,0%	2,1%
	Комплексно обслужване на едно гише			0,7%		
	Съпричастни, отговорни към работата си служители	3,7%		1,6%	2,3%	
	Да няма корупция				0,7%	
	По-достъпно за хората с увреждания			0,3%	0,3%	
	Да има дата и час за консултации			0,7%		



Фигура 37. ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА – СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Абсолютно пренебрежим – под 3%, е делът на потребителите-граждани, които са подавали сигнали или предложения за подобряване на обслужването. Това се съгласува с факта, че основната част от клиентите са сравнително удовлетворени от ползването на административни услуги. Същевременно обаче то може да се приеме и като знак, че гражданите не са убедени, че тяхното мнение ще бъде поне разгледано. В този смисъл би било полезно администрациите да подсецат и поощряват гражданите-клиенти да бъдат по-активни в търсенето на обратна връзка, от което и двете страни биха извели определена полза.



Таблица 44. ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА – СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?
(в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА - СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?	
		Не	Да
ПОЛ:	Жена	97,7%	2,3%
	Мъж	96,7%	3,3%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	98,5%	1,5%
	26 - 35 г.	97,2%	2,8%
	36 - 45 г.	93,8%	6,2%
	46 - 55 г.	98,7%	1,3%
	56 - 65 г.	97,3%	2,7%
	Над 66 г.	98,5%	1,5%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	98,4%	1,6%
	Малък град	98,5%	1,5%
	Областен град	96,7%	3,3%
	София	95,3%	4,7%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	100,0%	
	Средно, средно специално, полувисше	97,6%	2,4%
	Висше	96,5%	3,5%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	96,7%	3,3%
	Учащ	100,0%	
	Пенсионер	98,1%	1,9%
	Домакия, по майчинство	100,0%	
	Работник, земеделец	96,6%	3,4%
	Служител/държавен	94,1%	5,9%
	Служител/в частна фирма	97,3%	2,7%
	Свободна професия	100,0%	
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен	100,0%	
	Без доход	100,0%	
	До 500 лв.	96,0%	4,0%
	501-1000 лв.	98,4%	1,6%
	1001-2000 лв.	96,7%	3,3%
	Над 2001 лв.	93,6%	6,4%



Фигура 38. В СЛУЧАЙ ЧЕ СТЕ ПОДАВАЛИ ОБРАТНА ВРЪЗКА (СИГНАЛИ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ, ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОТГОВОРА И ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ?
(в % от отговорилите, че са подавали обратна връзка)



Полюсни са отговорите за удовлетвореността от обратната връзка, но поради прекалено малкия дял на отговорилите, данните не могат да бъдат приети за меродавни.

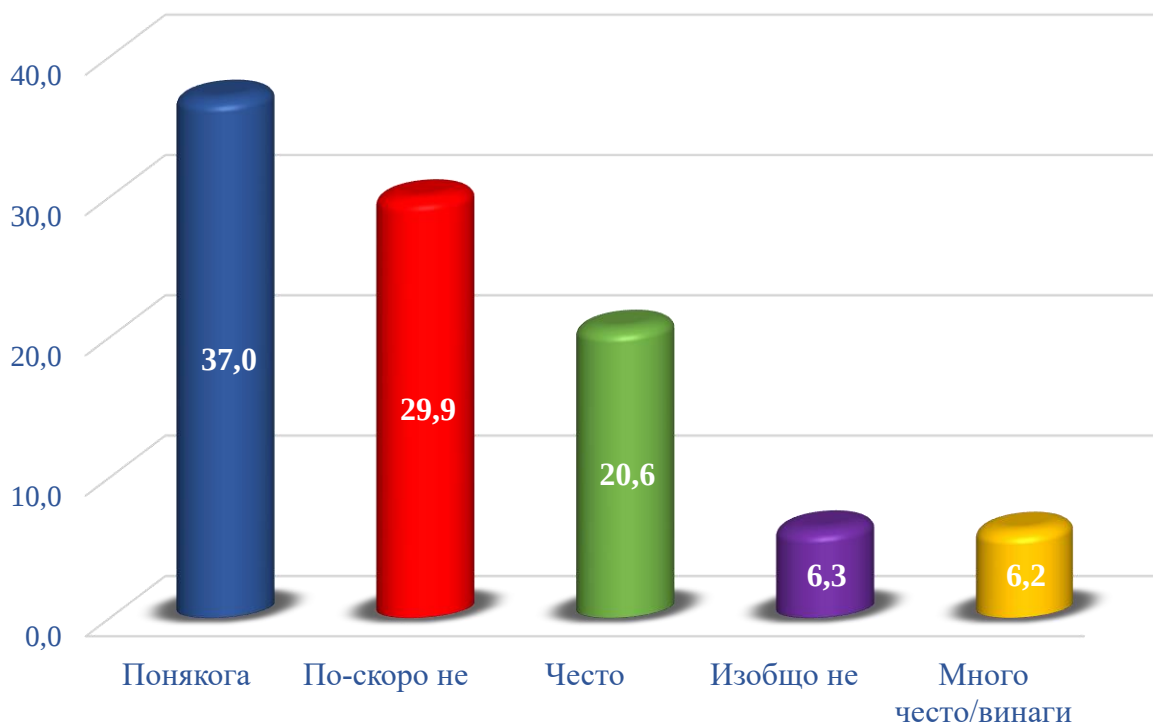


Таблица 45. В СЛУЧАЙ ЧЕ СТЕ ПОДАВАЛИ ОБРАТНА ВРЪЗКА (СИГНАЛИ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ, ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОТГОВОРА И ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ? (в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		В СЛУЧАЙ ЧЕ СТЕ ПОДАВАЛИ ОБРАТНА ВРЪЗКА (СИГНАЛИ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ, ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОТГОВОРА И ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ?		
		Изобщо не получих отговор	Не съм доволен/доволна от отговора	Да, доволен/доволна съм
ПОЛ:	Жена		40,0%	60,0%
	Мъж	15,4%	53,8%	30,8%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.			100,0%
	26 - 35 г.		66,7%	33,3%
	36 - 45 г.	20,0%	70,0%	10,0%
	46 - 55 г.		50,0%	50,0%
	56 - 65 г.			100,0%
	Над 66 г.		33,3%	66,7%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	33,3%	33,3%	33,3%
	Малък град		66,7%	33,3%
	Областен град		60,0%	40,0%
	София	14,3%	28,6%	57,1%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Средно, средно специално, полувисше		50,0%	50,0%
	Висше	18,2%	45,5%	36,4%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен			100,0%
	Пенсионер		25,0%	75,0%
	Работник, земеделец	33,3%	66,7%	
	Служител/държавен		71,4%	28,6%
	Служител/в частна фирма	12,5%	37,5%	50,0%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	До 500 лв.		50,0%	50,0%
	501-1000 лв.	20,0%	20,0%	60,0%
	1001-2000 лв.		70,0%	30,0%
	Над 2001 лв.	33,3%		66,7%



**Фигура 39. СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО
ЦЯЛО Е СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ
(за интересите, оплакванията, предложенията им)?
(в % всички)**



63,8% от гражданите в някаква степен споделят мнението, че администрацията е склонна да чува техния глас, докато 36,2% остават онези, които не са убедени в това. Трябва да се обърне внимание, че дори сред позитивните оценки не е толкова значителен дялът на хората, които преценяват, че администрацията често чува техния глас: този дял е една пета от всички потребители. Следователно трябва да се направи извод, че администрацията би следвало да положи усилия, чрез които системно и адекватно да убеждава потребителите на нейните услуги, че е приела за свое присъщо задължение да се вслушва в техните мнения и да подобрява работата си в съответствие с техните закономерни изисквания.

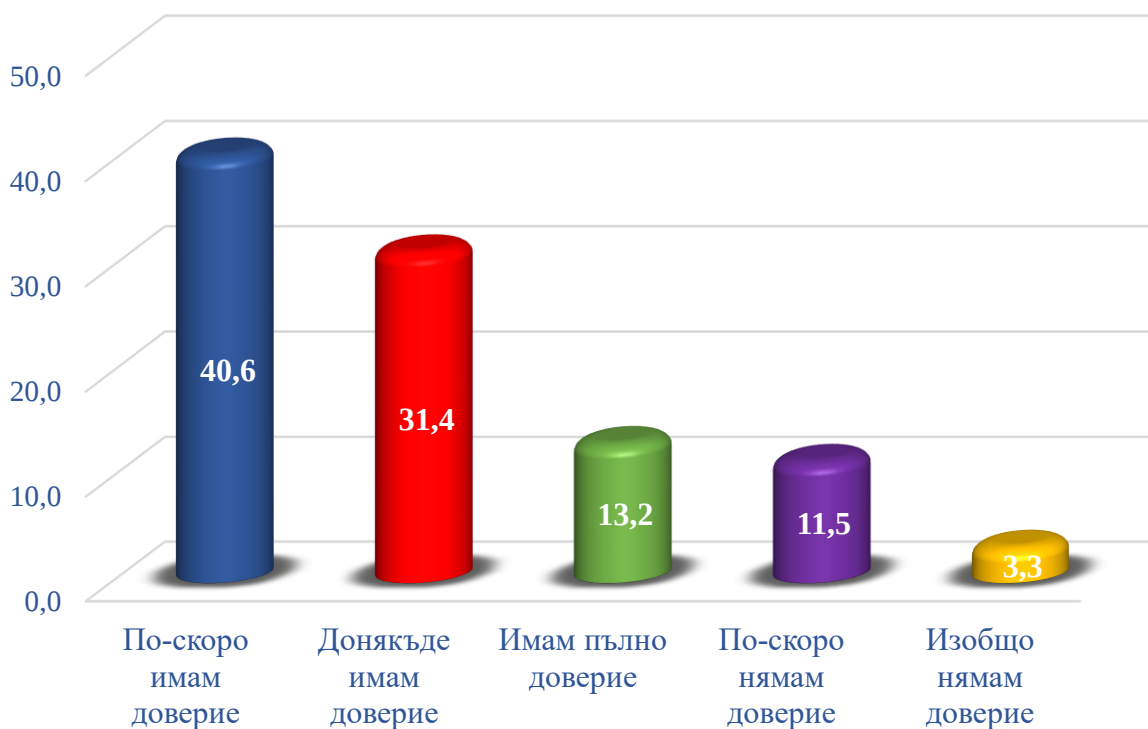


**Таблица 46. СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО ЦЯЛО Е
СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ
(за интересите, оплакванията, предложенията им)?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО ЦЯЛО Е СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ (ЗА ИНТЕРЕСИТЕ, ОПЛАКВАНИЯТА, ПРЕДЛОЖЕНИЯТА ИМ)?				
		Изобщо не	По-скоро не	Понякога	Често	Много често/винаги
ПОЛ:	Жена	4,8%	28,8%	37,2%	22,7%	6,5%
	Мъж	8,1%	31,0%	36,8%	18,4%	5,8%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	8,4%	27,4%	38,9%	22,1%	3,2%
	26 - 35 г.	7,0%	37,8%	27,3%	21,7%	6,3%
	36 - 45 г.	8,4%	27,9%	40,0%	16,3%	7,4%
	46 - 55 г.	4,0%	30,3%	38,3%	19,4%	8,0%
	56 - 65 г.	4,7%	31,2%	38,8%	20,0%	5,3%
	Над 66 г.	6,4%	26,4%	37,4%	24,3%	5,5%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	8,9%	28,8%	36,9%	19,1%	6,4%
	Малък град	6,9%	26,4%	36,8%	20,8%	9,1%
	Областен град	4,8%	30,5%	42,2%	17,4%	5,1%
	София	5,3%	34,2%	27,9%	28,4%	4,2%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	2,8%	27,8%	38,9%	25,0%	5,6%
	Средно, средно специално, полувисше	6,4%	30,1%	37,9%	20,7%	5,0%
	Висше	6,5%	29,7%	35,4%	20,2%	8,2%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	8,3%	30,6%	36,1%	19,4%	5,6%
	Учащ	7,3%	26,8%	31,7%	34,1%	
	Пенсионер	6,6%	27,1%	37,2%	24,0%	5,0%
	Домакия, по майчинство		47,1%	35,3%	11,8%	5,9%
	Работник, земеделец	4,9%	39,8%	36,9%	17,5%	1,0%
	Служител/държавен	3,9%	27,6%	33,9%	20,5%	14,2%
	Служител/в частна фирма	6,9%	30,4%	39,2%	18,2%	5,2%
	Свободна професия	3,4%	27,6%	27,6%	24,1%	17,2%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен	14,3%	20,0%	40,0%	17,1%	8,6%
	Без доход	9,6%	26,9%	32,7%	30,8%	
	До 500 лв.	9,8%	18,0%	44,3%	26,2%	1,6%
	501-1000 лв.	5,8%	31,1%	35,8%	20,3%	6,9%
	1001-2000 лв.	4,1%	30,9%	37,6%	19,4%	7,9%
	Над 2001 лв.	1,8%	28,6%	35,7%	28,6%	5,4%



Фигура 40. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % всички)



15% от потребителите се открояват с липсата си на достатъчно доверие към администрацията. Едва 3% обаче са онези, които декларират пълно недоверие към нея. Фактът, че огромното мнозинство от гражданите-клиенти се доверяват в администрацията (макар и в различна степен) показва, че тя сравнително успешно ги е убедила, че е техен надежден партньор.



**Таблица 47. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА
АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според следните демографски показатели)**

Показатели		ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Изобщо ням доверие	По-скоро ням доверие	Донякъде имам доверие	По-скоро имам доверие	Имам пълно доверие
ПОЛ:	Жена	2,7%	10,1%	30,3%	42,2%	14,7%
	Мъж	3,9%	13,0%	32,6%	38,8%	11,6%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	2,1%	14,7%	32,6%	38,9%	11,6%
	26 - 35 г.	4,9%	16,1%	32,9%	35,0%	11,2%
	36 - 45 г.	4,7%	13,2%	29,5%	37,9%	14,7%
	46 - 55 г.	1,1%	11,4%	34,3%	41,7%	11,4%
	56 - 65 г.	5,3%	5,3%	33,5%	41,8%	14,1%
	Над 66 г.	1,7%	10,6%	28,1%	45,1%	14,5%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	4,7%	13,6%	31,4%	36,0%	14,4%
	Малък град	3,5%	11,3%	22,9%	47,6%	14,7%
	Областен град	2,8%	6,6%	35,9%	39,9%	14,8%
	София	2,1%	18,4%	33,7%	38,9%	6,8%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско		16,7%	19,4%	41,7%	22,2%
	Средно, средно специално, полувисше	3,6%	10,4%	33,4%	41,8%	10,7%
	Висше	3,0%	12,8%	29,4%	38,4%	16,3%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	5,6%	13,9%	33,3%	27,8%	19,4%
	Учащ		24,4%	34,1%	31,7%	9,8%
	Пенсионер	2,7%	9,3%	30,2%	44,2%	13,6%
	Домакия, по майчинство		23,5%	35,3%	29,4%	11,8%
	Работник, земеделец	4,9%	7,8%	35,9%	39,8%	11,7%
	Служител/държавен	1,6%	5,5%	23,6%	44,1%	25,2%
	Служител/в частна фирма	3,6%	13,8%	32,3%	40,9%	9,4%
	Свободна професия	10,3%	13,8%	27,6%	34,5%	13,8%
	Частен бизнесмен	2,9%	11,4%	42,9%	34,3%	8,6%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	1,9%	19,2%	32,7%	28,8%	17,3%
	До 500 лв.	4,9%	6,6%	23,0%	55,7%	9,8%
	501-1000 лв.	3,3%	9,4%	34,4%	40,3%	12,5%
	1001-2000 лв.	2,4%	6,5%	27,9%	47,9%	15,3%
	Над 2001 лв.	1,8%	14,3%	35,7%	33,9%	14,3%



**Фигура 41. ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА
СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА
РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?
(в % всички)**



Като много висока може да бъде определена увереността на гражданите в това, че като цяло служителите от администрацията работят съвестно и професионално и по този начин дават своя принос за развитието на страната. Почти равни дялове – по около 17%, са на мнение, че служителите или като цяло не дават такъв принос, или – че това правят само малка част от тях.



Таблица 48. ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?
(в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?		
		Не допринасят достатъчно	В по-голямата си част работят съвместно и професионално	Само част от тях работят съвместно и професионално
ПОЛ:	Жена	13,5%	69,5%	17,0%
	Мъж	19,4%	62,0%	18,6%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	20,0%	61,1%	18,9%
	26 - 35 г.	21,7%	58,7%	19,6%
	36 - 45 г.	17,4%	66,3%	16,3%
	46 - 55 г.	14,9%	65,7%	19,4%
	56 - 65 г.	12,9%	66,5%	20,6%
	Над 66 г.	14,5%	71,5%	14,0%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	19,5%	58,9%	21,6%
	Малък град	15,6%	71,9%	12,6%
	Областен град	14,0%	68,7%	17,4%
	София	17,9%	62,1%	20,0%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	19,4%	63,9%	16,7%
	Средно, средно специално, полувисше	16,5%	66,4%	17,0%
	Висше	15,8%	65,1%	19,1%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	27,8%	61,1%	11,1%
	Учащ	34,1%	43,9%	22,0%
	Пенсионер	15,5%	70,5%	14,0%
	Домакия, по майчинство	23,5%	58,8%	17,6%
	Работник, земеделец	16,5%	70,9%	12,6%
	Служител/държавен	10,2%	73,2%	16,5%
	Служител/в частна фирма	15,2%	64,1%	20,7%
	Свободна професия	20,7%	55,2%	24,1%
	Частен бизнесмен	17,1%	51,4%	31,4%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	26,9%	57,7%	15,4%
	До 500 лв.	13,1%	70,5%	16,4%
	501-1000 лв.	14,7%	66,1%	19,2%
	1001-2000 лв.	10,6%	72,9%	16,5%
	Над 2001 лв.	8,9%	71,4%	19,6%



**Фигура 42. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % всички)**



У гражданите има широко разпространено убеждение, че служителите в администрацията в някаква степен са зависими от влиянието на политическите сили. Под една пета са тези, които смятат, че служителите са изцяло независими и политически неутрални. Много повече – сумарно една трета, са хората, които твърдят, че служителите често или винаги правят онова, което им наредят политиките. Половината от всички пък приемат, че такива влияния не са практика в мнозинството от случаите, но все пак могат да се наблюдават.



Таблица 49. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?

(в % от групите според следните демографски показатели)

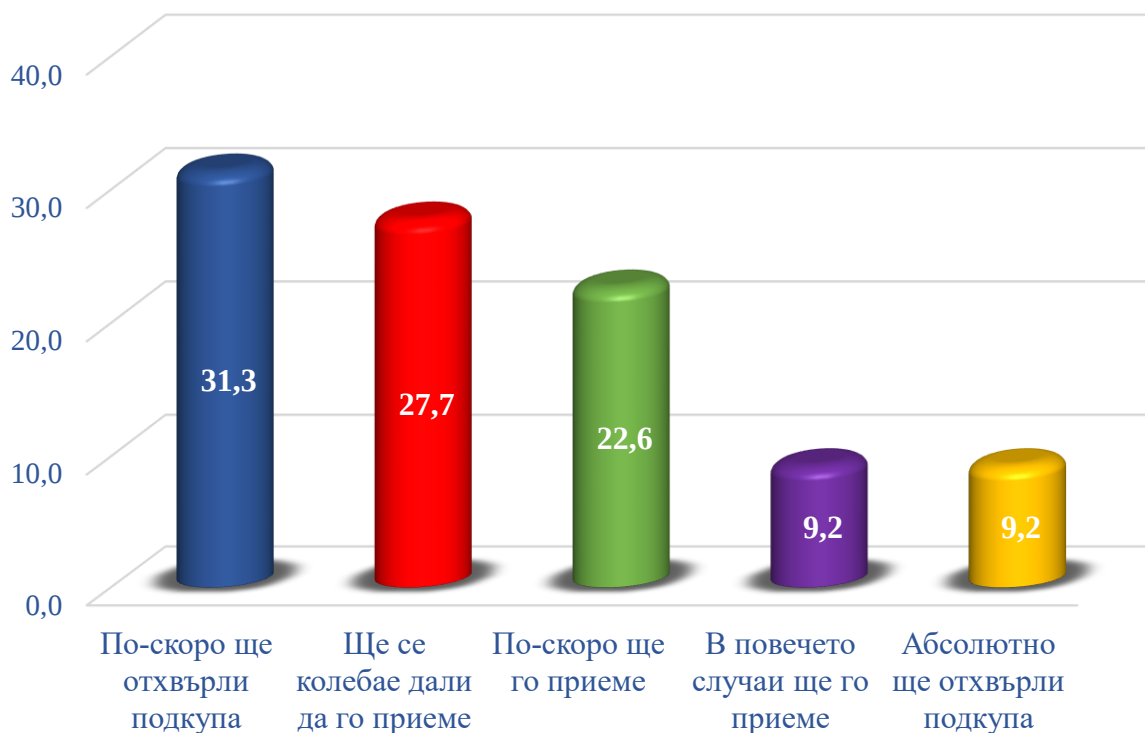
Показатели		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политиците	Често правят каквото им наредят политиците	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
ПОЛ:	Жена	7,1%	21,9%	50,6%	20,4%
	Мъж	10,3%	27,3%	46,3%	16,1%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	10,5%	20,0%	45,3%	24,2%
	26 - 35 г.	9,8%	27,3%	44,1%	18,9%
	36 - 45 г.	10,0%	24,7%	47,4%	17,9%
	46 - 55 г.	7,4%	21,7%	54,3%	16,6%
	56 - 65 г.	11,2%	21,8%	44,7%	22,4%
	Над 66 г.	5,1%	28,5%	51,9%	14,5%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	11,0%	23,3%	50,8%	14,8%
	Малък град	10,0%	29,4%	43,7%	16,9%
	Областен град	9,4%	27,6%	53,0%	10,0%
	София	2,6%	14,2%	43,2%	40,0%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	8,3%	19,4%	55,6%	16,7%
	Средно, средно специално, полувисше	9,3%	28,3%	48,4%	14,0%
	Висше	7,6%	18,8%	48,0%	25,6%



Показатели		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политиките	Често правят каквото им наредят политиките	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	11,1%	27,8%	41,7%	19,4%
	Учащ	7,3%	24,4%	43,9%	24,4%
	Пенсионер	5,8%	28,3%	51,6%	14,3%
	Домакиня, по майчинство		29,4%	47,1%	23,5%
	Работник, земеделец	13,6%	29,1%	52,4%	4,9%
	Служител/държавен	9,4%	15,7%	43,3%	31,5%
	Служител/в частна фирма	9,1%	22,9%	48,1%	19,9%
	Свободна професия	6,9%	17,2%	58,6%	17,2%
	Частен бизнесмен	11,4%	31,4%	42,9%	14,3%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	7,7%	28,8%	42,3%	21,2%
	До 500 лв.	9,8%	26,2%	55,7%	8,2%
	501-1000 лв.	7,2%	29,2%	45,8%	17,8%
	1001-2000 лв.	7,9%	20,6%	53,2%	18,2%
	Над 2001 лв.	8,9%	14,3%	57,1%	19,6%



Фигура 43. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в)



Само една десета от гражданите са сигурни, че при предложен подкуп служителите от администрацията категорично биха го отхвърлили във всички случаи. Една трета смятат, че така биха постъпили служителите в повечето случаи, а над една четвърт са на мнение, че служителите все пак биха се поколебали. Една трета сумарно са онези, които твърдят, че служителите биха приели подкуп в повечето или във всички случаи. Тези разпределения еднозначно показват, че сред гражданите въпросът с подкупите на служителите продължава да бъде сериозен и дава отражение на отношението им към администрацията като цяло.



Таблица 50. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в % от групите според следните демографски показатели)

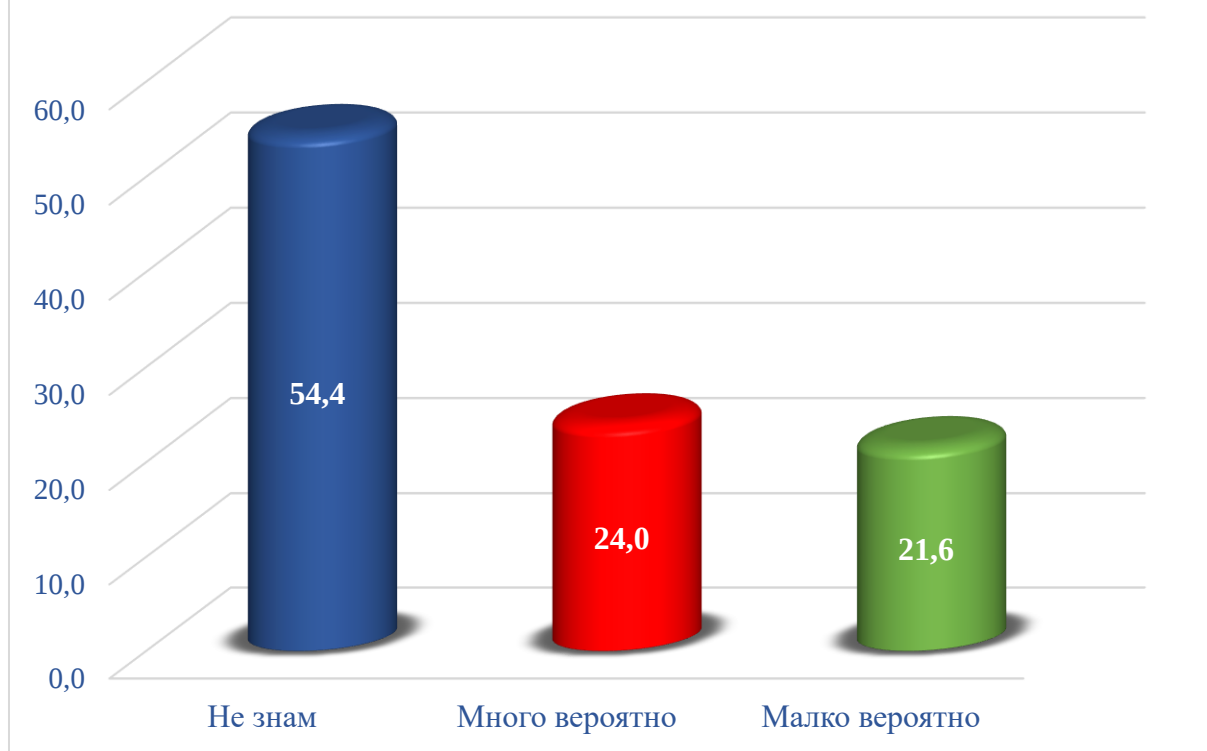
Показатели		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
ПОЛ:	Жена	6,9%	22,7%	26,7%	34,0%	9,7%
	Мъж	11,8%	22,5%	28,7%	28,3%	8,7%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	11,6%	16,8%	25,3%	36,8%	9,5%
	26 - 35 г.	11,2%	23,1%	28,7%	30,1%	7,0%
	36 - 45 г.	11,6%	20,0%	25,8%	35,3%	7,4%
	46 - 55 г.	9,7%	20,6%	28,0%	30,3%	11,4%
	56 - 65 г.	5,9%	25,9%	25,3%	34,1%	8,8%
	Над 66 г.	7,2%	26,0%	31,1%	25,1%	10,6%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	13,6%	21,6%	25,0%	30,1%	9,7%
	Малък град	8,2%	18,2%	23,8%	37,2%	12,6%
	Областен град	8,8%	23,1%	31,6%	30,2%	6,3%
	София	5,8%	28,4%	28,4%	27,4%	10,0%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	11,1%	27,8%	25,0%	30,6%	5,6%
	Средно, средно специално, полувисше	8,8%	21,0%	28,8%	32,4%	9,1%
	Висше	9,8%	24,8%	26,2%	29,4%	9,8%



Показатели		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	16,7%	11,1%	30,6%	27,8%	13,9%
	Учащ	4,9%	31,7%	29,3%	29,3%	4,9%
	Пенсионер	8,9%	26,4%	28,3%	26,0%	10,5%
	Домакия, по майчинство		41,2%	17,6%	41,2%	
	Работник, земеделец	8,7%	25,2%	23,3%	37,9%	4,9%
	Служител/държавен	5,5%	20,5%	23,6%	36,2%	14,2%
	Служител/в частна фирма	10,2%	19,6%	30,4%	31,8%	8,0%
	Свободна професия	10,3%	20,7%	37,9%	20,7%	10,3%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Частен бизнесмен	17,1%	20,0%	14,3%	37,1%	11,4%
	Без доход	11,5%	23,1%	23,1%	34,6%	7,7%
	До 500 лв.	9,8%	19,7%	24,6%	39,3%	6,6%
	501-1000 лв.	7,5%	20,6%	30,3%	30,8%	10,8%
	1001-2000 лв.	6,2%	20,0%	25,9%	37,1%	10,9%
	Над 2001 лв.	14,3%	25,0%	26,8%	26,8%	7,1%



**Фигура 44. АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % всички)**



Сред гражданите не е особено висока увереността, че лансирането на иновативни идеи за подобряване на работата на администрацията ще бъде възприето позитивно от служителите ѝ. Близко 55% нямат съставено мнение – което всъщност означава, че те не са сигурни в ефективността на подобни идеи. 24% са категорични, че е много вероятно подобни идеи да бъдат възприети, а противоположното мнение застъпват около 22%.



Таблица 51. АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?

(в % от групите според следните демографски показатели)

Показатели		АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?		
		Малко вероятно	Не знам	Много вероятно
ПОЛ:	Жена	19,1%	55,9%	25,0%
	Мъж	24,4%	52,7%	22,9%
ВЪЗРАСТ:	До 25 г.	21,1%	55,8%	23,2%
	26 - 35 г.	19,6%	51,0%	29,4%
	36 - 45 г.	17,4%	54,2%	28,4%
	46 - 55 г.	24,0%	50,9%	25,1%
	56 - 65 г.	24,1%	52,4%	23,5%
	Над 66 г.	23,0%	60,0%	17,0%
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	22,0%	63,1%	14,8%
	Малък град	19,9%	61,5%	18,6%
	Областен град	23,1%	48,7%	28,2%
	София	20,5%	45,3%	34,2%
ОБРАЗОВАНИЕ:	Основно и по-ниско	22,2%	75,0%	2,8%
	Средно, средно специално, полувисше	20,0%	58,0%	22,0%
	Висше	24,3%	46,3%	29,4%
СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:	Безработен	25,0%	50,0%	25,0%
	Учащ	12,2%	53,7%	34,1%
	Пенсионер	24,0%	58,1%	17,8%
	Домакиня, по майчинство	11,8%	64,7%	23,5%
	Работник, земеделец	28,2%	51,5%	20,4%
	Служител/държавен	13,4%	46,5%	40,2%
	Служител/в частна фирма	21,3%	56,9%	21,8%
	Свободна професия	17,2%	48,3%	34,5%
	Частен бизнесмен	34,3%	42,9%	22,9%
ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:	Без доход	17,3%	57,7%	25,0%
	До 500 лв.	18,0%	65,6%	16,4%
	501-1000 лв.	21,7%	59,7%	18,6%
	1001-2000 лв.	20,6%	49,4%	30,0%
	Над 2001 лв.	21,4%	33,9%	44,6%



**Фигура 45. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В
ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % всички)**



Близо четири десети от гражданите биха помислили за работа в държавната администрация, което я определя като сравнително атрактивна като работодател. Основната част – три десети от тях, биха приели да работят в нея с основния мотив, че работата в нея е по-спокойна и сравнително добре платена. Аргументът, че в частния сектор заплащането е по-добро, е причината 36% да отхвърлят вероятността да работят в администрацията. Над 16% пък не биха го направили конкретно заради това, че не биха искали да им влияят политиците и техните интереси.



**Таблица 52. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % от групите според пола)**

		ПОЛ:	
		Жена	Мъж
	Не мога да преценя	9,9%	9,1%
	Да, защото ще участвам във важни за страната процеси	4,4%	5,4%
	Да, спокойна работа, с ясно раб. време, сравн. добро заплащане	39,5%	21,1%
	Не, в частния сектор заплащането е по-добро	29,2%	43,8%
	Не, не искам да завися от волята на политиците	14,5%	18,6%
	Не, доволен съм от настоящата си работа	1,9%	1,2%
	Нямам подходящото образование и умения	0,6%	0,8%

**Таблица 53. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % от групите според възрастта)**

		ВЪЗРАСТ:					
Би работил в държавната администрация		До 25 г.	26 - 35 г.	36 - 45 г.	46 - 55 г.	56 - 65 г.	Над 66 г.
	Не мога да преценя	1,1%		,5%	1,1%	5,9%	34,9%
	Да, защото ще участвам във важни за страната процеси	10,5%	7,0%	4,2%	5,1%	4,1%	2,1%
	Да, спокойна работа, с ясно раб. време, сравн. добро заплащане	30,5%	33,6%	28,9%	34,3%	38,2%	22,1%
	Не, в частния сектор заплащането е по-добро	41,1%	39,2%	48,9%	44,0%	30,6%	20,4%
	Не, не искам да завися от волята на политиците	14,7%	16,8%	15,3%	12,6%	18,8%	19,1%
	Не, доволен съм от настоящата си работа	2,1%	3,5%	1,1%	2,3%	1,8%	
	Нямам подходящото образование и умения			1,1%	,6%	0,6%	1,3%



**Таблица 54. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % от групите според типа населено място)**

Би работил в държавната администрация		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Не мога да преценя	14,0%	7,4%	8,5%	8,4%
	Да, защото ще участвам във важни за страната процеси	4,7%	4,3%	4,0%	7,4%
	Да, спокойна работа, с ясно раб. време, сравн. добро заплащане	26,3%	36,4%	29,6%	31,1%
	Не, в частния сектор заплащането е по-добро	31,8%	34,6%	40,5%	35,8%
	Не, не искам да завися от волята на политиците	19,9%	15,6%	15,1%	15,8%
	Не, доволен съм от настоящата си работа	1,3%	1,3%	2,0%	1,6%
	Нямам подходящото образование и умения	2,1%	0,4%	0,3%	

**Таблица 55. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % от групите според образованието)**

Би работил в държавната администрация		ОБРАЗОВАНИЕ:		
		Основно и по-ниско	Средно, средно специално, полувисше	Висше
	Не мога да преценя	30,6%	10,9%	5,2%
	Да, защото ще участвам във важни за страната процеси		3,6%	7,4%
	Да, спокойна работа, с ясно раб. време, сравн. добро заплащане	16,7%	29,9%	33,2%
	Не, в частния сектор заплащането е по-добро	19,4%	36,7%	37,1%
	Не, не искам да завися от волята на политиците	13,9%	17,5%	15,0%
	Не, доволен съм от настоящата си работа	2,8%	1,2%	2,2%
	Нямам подходящото образование и умения	16,7%	0,2%	



Таблица 56. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % от групите според социалното положение)

Би работил в държавната администрация		СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ:								
		Безработен	Учащ	Пенсионер	Домакия, по майчинство	Работник, земеделец	Служител/държавен	Служител/в частна фирма	Свободна професия	Частен бизнесмен
	Не мога да преценя		2,4%	34,9%	5,9%		,8%	,6%	3,4%	
	Да, защото ще участвам във важни за страната процеси	5,6%	17,1%	2,7%		1,0%	8,7%	4,1%	17,2%	2,9%
	Да, спокойна работа, с ясно раб. време, сравн. добро заплащане	38,9%	31,7%	23,6%	41,2%	28,2%	58,3%	27,6%	17,2%	17,1%
	Не, в частния сектор заплащането е по-добро	41,7%	29,3%	19,4%	47,1%	44,7%	17,3%	51,4%	34,5%	45,7%
	Не, не искам да завися от волята на политиците	13,9%	17,1%	17,8%	5,9%	20,4%	10,2%	15,2%	24,1%	31,4%
	Не, доволен съм от настоящата си работа		2,4%			2,9%	4,7%	1,1%	3,4%	2,9%
	Нямам подходящото образование и умения			1,6%		2,9%				



**Таблица 57. БИХТЕ ЛИ РАБОТИЛИ В ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?
(в % от групите според личния месечен доход)**

Би работил в държавната администрация		ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД:				
		Без доход	До 500 лв.	501-1000 лв.	1001-2000 лв.	Над 2001 лв.
	Не мога да преценя	1,9%	26,2%	18,6%	2,1%	
	Да, защото ще участвам във важни за страната процеси	13,5%	1,6%	2,2%	7,9%	5,4%
	Да, спокойна работа, с ясно раб. време, сравнително добро заплащане	34,6%	26,2%	33,9%	30,9%	23,2%
	Не, в частния сектор заплащането е по-добро	36,5%	21,3%	25,8%	44,1%	62,5%
	Не, не искам да завися от волята на политиците	11,5%	18,0%	18,3%	11,8%	7,1%
	Не, доволен съм от настоящата си работа	1,9%		1,1%	2,6%	1,8%
	Нямам подходящото образование и умения		6,6%		0,6%	



IV. СОЦИОЛОГИЧЕСКО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ФИРМИТЕ В БЪЛГАРИЯ

**Фигура 46. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от всички)**



Ползването на административни услуги от страна на фирмите е много високо: четири пети от тях са имали необходимост от такива, които не се ползват по електронен път, а – на място. Това е ясен знак, че фирмите осъществяват сравнително плътен директен контакт с администрацията и това обосновава важността на отношенията, които тя изгражда с тях в процеса на обслужването им.



**Таблица 58. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от групите според типа населено място)**

Тип на населеното място		ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	
		Не съм ползвал административни услуги	Ползвал съм административни услуги
	Село	7,8%	92,2%
	Малък град	23,2%	76,8%
	Областен град	17,1%	82,9%
	София	29,0%	71,0%

**Таблица 59. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от групите според района за планиране)**

Район за планиране		ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	
		Не съм ползвал административни услуги	Ползвал съм административни услуги
	Северозападен	17,9%	82,1%
	Северен Централен	29,1%	70,9%
	Североизточен	3,6%	96,4%
	Югоизточен	30,2%	69,8%
	Южен Централен	10,8%	89,2%
	Югозападен	25,3%	74,7%

**Таблица 60. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Брой работещи във фирмата		ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	
		Не съм ползвал административни услуги	Ползвал съм административни услуги
	До 10	18,6%	81,4%
	11 - 50	18,5%	81,5%
	51-250	22,2%	77,8%
	251-500	19,2%	80,8%



**Таблица 61. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от групите според броя годишния оборот за 2022 г.)**

Годишен оборот		ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	
		Не съм ползвал административни услуги	Ползвал съм административни услуги
	До 100 хил. лв.	15,1%	84,9%
	100 - 500 хил. лв.	16,8%	83,2%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	20,4%	79,6%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	17,1%	82,9%
	Над 2,5 млн. лв.	4,6%	95,4%

**Таблица 62. ПОЛЗВАНЕ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Основна дейност на фирмата		ПОЛЗВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ	
		Не съм ползвал административни услуги	Ползвал съм административни услуги
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	14,0%	86,0%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	25,8%	74,2%
	Строителство	31,5%	68,5%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	24,9%	75,1%
	Хотели и ресторанти	12,9%	87,1%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	20,6%	79,4%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	15,8%	84,2%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	9,2%	90,8%
	Професионални дейности, научни изследвания	14,3%	85,7%
	Друга	16,7%	83,3%



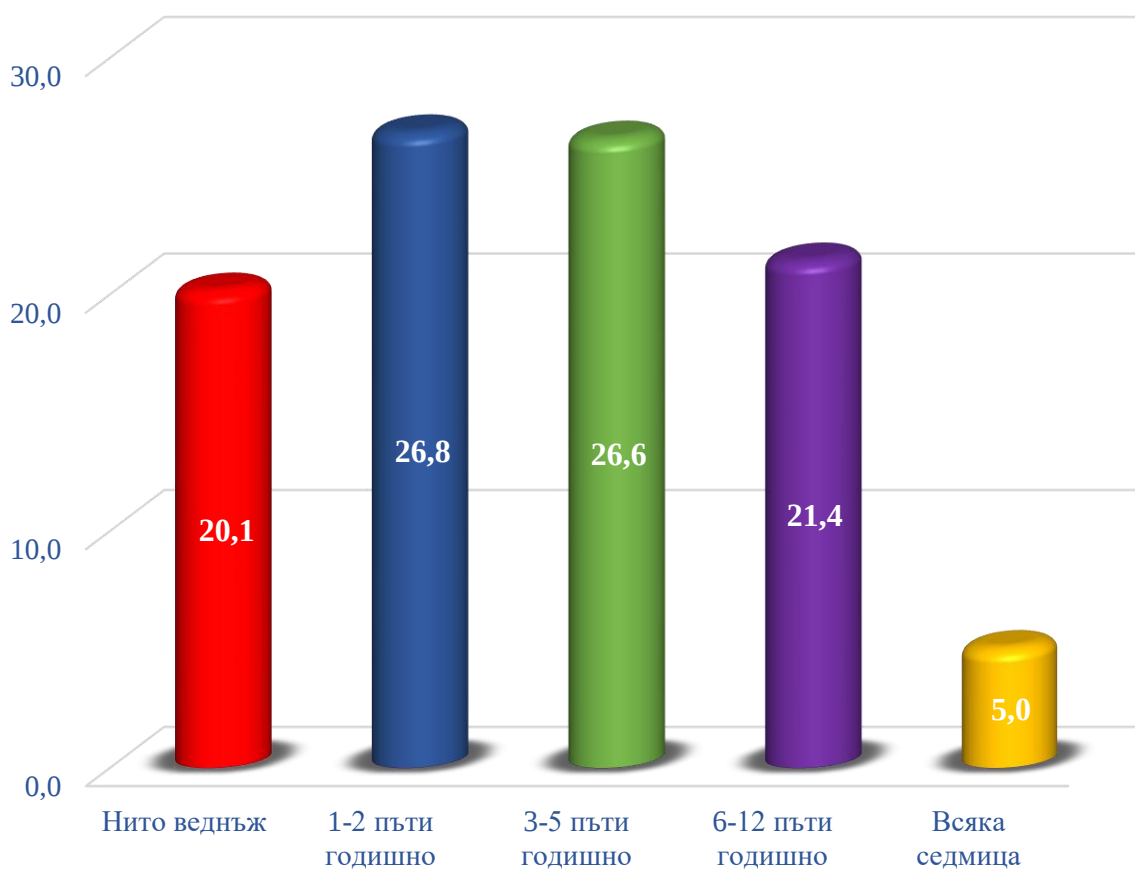
Определени специфики на ползването на услуги „на гише“ се откриват в разпределенията на фирмите според техните характеристики. Както и може да се очаква, по-големите фирми – с годишен оборот над 2,5 млн. лв., са най-активно използващите подобни услуги, като при тях този дял достига 95,4%. Сред останалите фирми обаче ползването е относително равномерно в отделните групи.

При разпределението според основната дейност на фирмата най-значителен дял – 90,8% от фирмите с предмет на дейност образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения ползват административни услуги. В най-ниска степен са ползвали такива услуги на гише фирмите от отрасъл Строителство.

Особено големи са различията в разпределението според административния район на страната, в който работи фирмата. С най-голям дял ползващи – съответно 96,4% и 89,2%, се открояват Североизточният и Южният централен район. Това означава, че административните структури в посочените райони имат относително по-натоварени контакти с представителите на бизнеса, а самият бизнес има повече възможности от прекия контакт да си създаде впечатление до каква степен административните структури отговарят на потребностите и изискванията му. Особено ниско – в сравнение с останалите райони, а ползването на административни услуги в Югоизточния район – където дялът на неползващите е 30,2%, и в Северния централен – в който дялът на неползващите е 29,1%.



**Фигура 47. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ,
КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА
ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ
ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ
(независимо дали от централните, областните, общинските или
териториални а**



По малко над една четвърт от фирмите контактуват лично с администрацията сравнително спорадично: 1-2 пъти или максимум 3-5 пъти годишно. Над една пета обаче са онези, които имат потребност от административни услуги всеки или почти всеки месец, а са налице и 5%, които правят това буквално всяка седмица. Това означава, че има достатъчно голям брой фирми, за които контактът с администрациите е достатъчно плътен и те имат повече реални поводи да си съставят мнение за качеството на нейната работа с потребителите.



Таблица 63. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?

(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?				
		Нито веднъж	1-2 пъти годишно	3-5 пъти годишно	6-12 пъти годишно	Всяка седмица
	Село	7,8%	12,0%	60,4%	19,8%	
	Малък град	23,2%	23,7%	35,1%	14,0%	4,0%
	Областен град	17,1%	27,1%	28,6%	22,0%	5,2%
	София	29,0%	28,5%	14,9%	22,1%	5,5%

Таблица 64. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?

(в % от групите според административния район)

Район за планиране		КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?				
		Нито веднъж	1-2 пъти годишно	3-5 пъти годишно	6-12 пъти годишно	Всяка седмица
	Северозападен	17,9%	28,0%	32,9%	15,5%	5,7%
	Северен Централен	29,1%	20,2%	27,4%	20,7%	2,6%
	Североизточен	3,6%	35,3%	32,9%	20,3%	8,0%
	Югоизточен	30,2%	10,6%	20,6%	31,7%	6,8%
	Южен Централен	10,8%	23,6%	37,5%	23,7%	4,3%
	Югозападен	25,3%	33,4%	19,1%	18,0%	4,2%



Таблица 65. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?

(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?				
		Нито веднъж	1-2 пъти годишно	3-5 пъти годишно	6-12 пъти годишно	Всяка седмица
	До 10	18,6%	30,8%	25,9%	20,0%	4,7%
	11 - 50	18,5%	19,9%	30,6%	24,1%	6,9%
	51-250	22,2%	14,0%	26,8%	34,8%	2,2%
	251-500	19,2%	25,8%	18,3%	36,8%	

Таблица 66. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?

(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?				
		Нито веднъж	1-2 пъти годишно	3-5 пъти годишно	6-12 пъти годишно	Всяка седмица
.	До 100 хил. лв.	15,1%	32,1%	25,8%	20,9%	6,1%
	100 - 500 хил. лв.	16,8%	28,8%	29,4%	21,2%	3,9%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	20,4%	16,7%	29,4%	31,7%	1,9%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	17,1%	23,3%	26,6%	24,5%	8,4%
	Над 2,5 млн. лв.	4,6%	18,5%	26,6%	45,4%	5,0%



Таблица 67. КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?

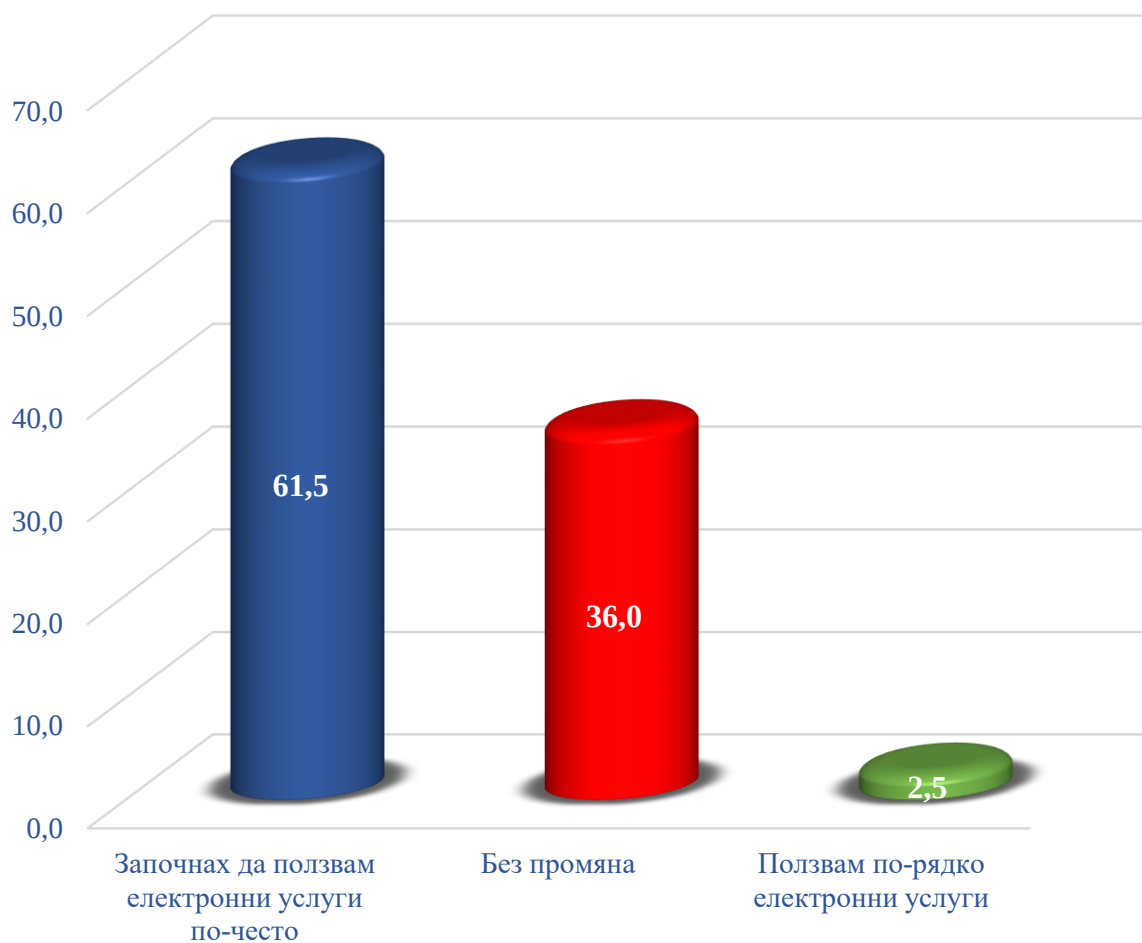
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		КОЛКО ЧЕСТО ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ, КАТО ПРЕДСТАВИТЕЛ НА ФИРМА, ВИ СЕ Е НАЛАГАЛО ДА ПОЛЗВАТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, КОИТО НЕ СЕ ЗАЯВЯВАТ И ПОЛУЧАВАТ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?				
		Нито веднъж	1-2 пъти годишно	3-5 пъти годишно	6-12 пъти годишно	Всяка седмица
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	14,0%	22,1%	42,7%	19,6%	1,5%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	25,8%	26,0%	25,0%	21,2%	2,0%
	Строителство	31,5%	16,5%	21,7%	26,2%	4,1%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	24,9%	31,4%	25,1%	16,2%	2,5%
	Хотели и ресторанти	12,9%	22,4%	38,4%	20,7%	5,7%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	20,6%	24,1%	27,7%	22,4%	5,2%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	15,8%	14,3%	24,4%	31,3%	14,2%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	9,2%	26,3%	31,1%	22,8%	10,6%
	Професионални дейности, научни изследвания	14,3%	26,7%	22,9%	30,8%	5,2%
	Друга	16,7%	38,3%	27,0%	11,4%	6,6%



**Фигура 48. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ
ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА
ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ
ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?**

(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



За разлика от гражданите, при фирмите се наблюдава много рязко увеличаване на дела на онези от тях, които през последните 3 години са ползвали административните услуги по електронен път: този дял надвишава шест десети от всички. От това може да се направи извод, че предлагането на качествени електронни услуги става все по-решаващо за впечатленията от администрацията, които добиват стопанските субекти. Все пак над една трета остават онези, при които няма промяна в начина на ползване на административни услуги. А това всъщност означава, че за тях впечатленията от личния контакт с администрацията остават константни.



Таблица 68. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?		
		Ползвам по-рядко електронни услуги	Без промяна	Започнах да ползвам електронни услуги по-често
	Село		26,7%	73,3%
	Малък град	3,5%	51,0%	45,5%
	Областен град	2,9%	33,6%	63,5%
	София	1,3%	40,3%	58,4%

Таблица 69. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според административния район)

Район за планиране		ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?		
		Ползвам по-рядко електронни услуги	Без промяна	Започнах да ползвам електронни услуги по-често
	Северозападен	3,2%	35,8%	61,0%
	Северен Централен		54,2%	45,8%
	Североизточен	3,8%	41,7%	54,5%
	Югоизточен	3,6%	32,0%	64,4%
	Южен Централен	1,0%	29,8%	69,2%
	Югозападен	3,0%	34,3%	62,7%



Таблица 70. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата	ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?		
	Ползвам по-рядко електронни услуги	Без промяна	Започнах да ползвам електронни услуги по-често
До 10	2,4%	38,8%	58,8%
11 - 50	2,7%	33,0%	64,3%
51-250	4,1%	22,0%	73,9%
251-500			100,0%

Таблица 71. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот	ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?		
	Ползвам по-рядко електронни услуги	Без промяна	Започнах да ползвам електронни услуги по-често
До 100 хил. лв.	2,1%	39,0%	58,9%
100 - 500 хил. лв.	3,3%	34,5%	62,2%
500 хил. - 1,5 млн. лв.	4,6%	21,0%	74,4%
1,5 - 2,5 млн. лв.		24,3%	75,7%
Над 2,5 млн. лв.	2,0%	28,6%	69,4%

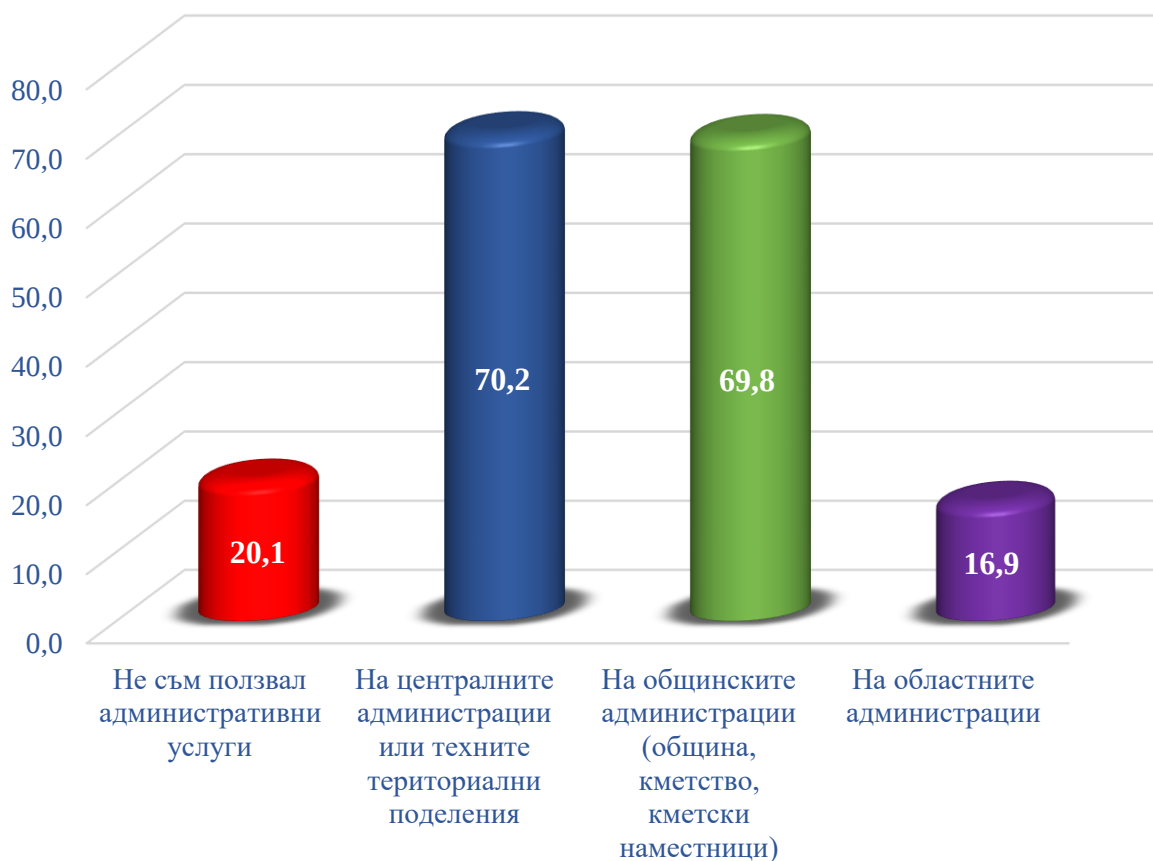


Таблица 72. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 3 ГОДИНИ ИМА ЛИ ПРОМЯНА В БРОЯ НА УСЛУГИТЕ, ПОЛЗВАНИ ОТ ВАС НА ГИШЕ И ТЕЗИ, КОИТО СТЕ ЗАЯВЯВАЛИ ПО ЕЛЕКТРОНЕН ПЪТ?		
		Ползвам по-рядко електронни услуги	Без промяна	Започнах да ползвам електронни услуги по-често
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	3,5%	54,2%	42,2%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	5,4%	28,1%	66,5%
	Строителство		25,9%	74,1%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	2,2%	44,3%	53,5%
	Хотели и ресторанти	2,0%	41,0%	57,0%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	1,3%	38,1%	60,6%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	7,2%	34,3%	58,5%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения		29,8%	70,2%
	Професионални дейности, научни изследвания		27,6%	72,4%
	Друга	6,0%	23,3%	70,7%



**Фигура 49. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ НА
КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от всички)**



До три отговора

Както сред гражданите, така и сред фирмите, 20% от стопанските субекти декларират, че не са ползвали административни услуги на гише.



**Фигура 50. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ НА
КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Стопанските субекти се различават от гражданите по степента на ползване на отделните видове администрации. Ако при гражданите категорично изпъква ползването на общинските администрации, то сред стопанските субекти те се ползват в равна степен с ползването на централните администрации. Много по-ниско е ползването на областните администрации – 21% от стопанските субекти.



**Таблица 73. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ
НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Тип на населеното място		ПОЛЗВАНИ АДМИНИСТРАЦИИ		
		Централни администрации/териториалните им подразделения	Областни администрации	Общински администрации
	Село	94,0%	15,2%	96,8%
	Малък град	90,9%	35,1%	100,0%
	Областен град	86,0%	25,5%	91,1%
	София	92,2%	3,8%	70,2%

**Таблица 74. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ
НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според административния район)**

Район за планиране		ПОЛЗВАНИ АДМИНИСТРАЦИИ		
		Централни администрации/териториалните им подразделения	Областни администрации	Общински администрации
	Северозападен	96,3%	39,2%	83,4%
	Северен Централен	99,1%	19,6%	81,3%
	Североизточен	85,5%	29,6%	86,1%
	Югоизточен	85,0%	16,8%	100,0%
	Южен Централен	85,0%	10,6%	94,9%
	Югозападен	87,3%	22,2%	80,9%



**Таблица 75. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ
НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Брой работещи във фирмата		ПОЛЗВАНИ АДМИНИСТРАЦИИ		
		Централни администрации/териториалните им подразделения	Областни администрации	Общински администрации
	До 10	86,5%	17,6%	86,3%
	11 - 50	90,4%	25,8%	89,5%
	51-250	92,4%	31,6%	90,7%
	251-500	92,2%	69,1%	100,0%

**Таблица 76. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ
НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Годишен оборот		ПОЛЗВАНИ АДМИНИСТРАЦИИ		
		Централни администрации/териториалните им подразделения	Областни администрации	Общински администрации
	До 100 хил. лв.	85,1%	17,3%	87,6%
	100 - 500 хил. лв.	87,9%	17,0%	83,3%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	91,8%	17,5%	89,0%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	94,1%	20,4%	89,3%
	Над 2,5 млн. лв.	90,1%	24,3%	89,2%

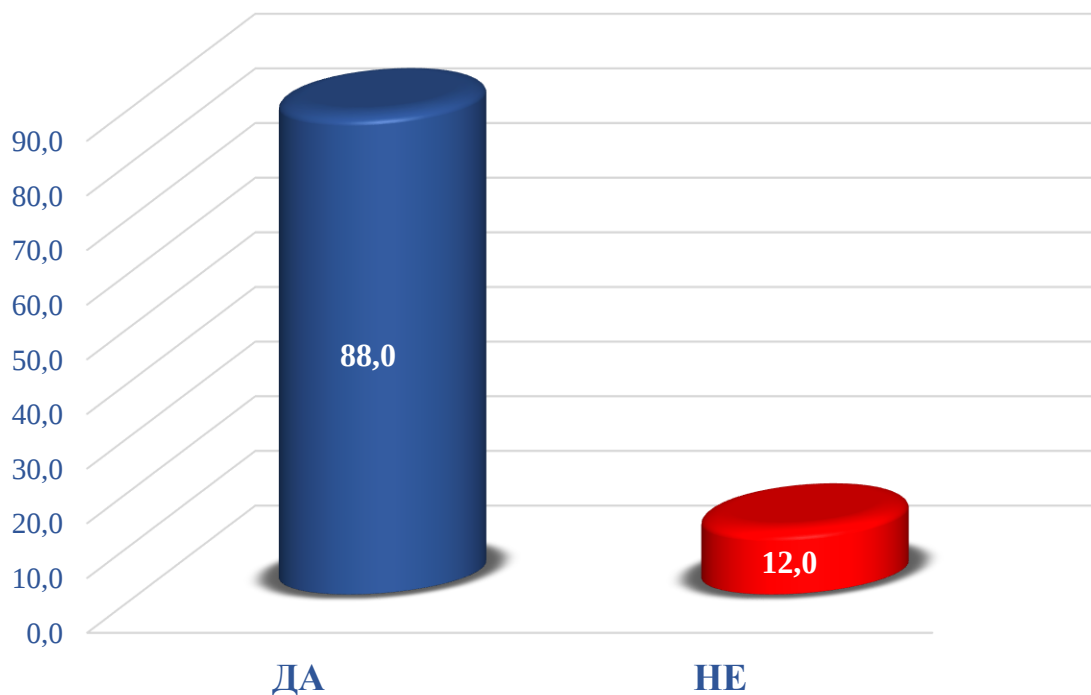


**Таблица 77. ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ ТРИ ГОДИНИ УСЛУГИ
НА КОИ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Основна дейност на фирмата		ПОЛЗВАНИ АДМИНИСТРАЦИИ		
		Централни администрации/териториалните им подразделения	Областни администрации	Общински администрации
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	83,2%	31,0%	90,9%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	89,6%	13,3%	79,8%
	Строителство	80,3%	33,6%	86,0%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	87,0%	19,9%	86,4%
	Хотели и ресторанти	82,8%	18,9%	85,3%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	92,9%	20,3%	92,0%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	87,0%	41,1%	94,3%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	88,4%	2,5%	83,9%
	Професионални дейности, научни изследвания	89,1%	16,7%	81,0%
	Друга	87,9%	25,9%	96,0%



**Фигура 51. ПОЛЗВАЛ УСЛУГИ НА ЦЕНТРАЛНИТЕ
АДМИНИСТРАЦИИ**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 52. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ЦА)**



Повече от един отговор

Огромният интерес на фирмите е към ползване на услуги на НАП и НОИ. От това може да се заключи, че тези две институции формират основната част от впечатленията на потребителите-фирми от администрацията като цяло и затова е решаващо важно именно как те демонстрират качество на работата си и отношение към клиентите. С над 10% посочвания са само още Агенцията по вписванията, МВР и Агенцията по заетостта.



**Фигура 53. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ЦА)**



Повече от един отговор



**Фигура 54. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ЦА)**



Повече от един отговор



**Таблица 78. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Централни администрации		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	6,0%	9,1%	13,8%	7,8%
	Национална агенция за приходите	76,5%	79,7%	74,1%	79,9%
	Национален осигурителен институт	76,5%	67,7%	58,9%	77,0%
	Агенция "Митници"	11,9%	4,5%	6,0%	15,3%
	Дирекция за национален строителен контрол	5,7%	2,5%	5,2%	2,7%
	ИА "Автомобилна администрация"	2,8%	5,6%	7,7%	3,5%
	Агенция "Пътна инфраструктура"		8,4%	4,1%	,4%
	Българска агенция по безопасност на храните	9,9%	2,6%	7,3%	6,2%
	Държавен фонд "Земеделие"	29,2%	15,3%	6,7%	,5%
	ИА по лекарствата			1,3%	1,1%
	ИА по горите		5,5%	,4%	
	Министерство на вътрешните работи	11,9%	6,8%	10,2%	25,4%
	Агенция за качеството на социалните услуги			0,8%	
	Агенция за устойчиво енергийно развитие			0,3%	
	Агенция за хората с увреждания			1,2%	
	Агенция за ядрено регулиране			0,4%	1,1%
	Агенция по вписванията	27,0%	39,9%	17,1%	6,2%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	11,4%	8,9%	8,7%	1,7%
	Агенция по заетостта	7,1%	20,0%	12,3%	0,7%
	Агенция по обществени поръчки		2,8%	1,4%	7,6%
	Българска агенция за инвестиции			0,5%	1,8%
	Български институт по метрология		4,9%	1,6%	0,4%
	ДА "Архиви"			1,4%	0,5%
	ДА за метрологичен и технически надзор		1,2%	2,0%	3,0%



Централни администрации		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	ДА по стоковите борси и тържищата			0,1%	2,0%
	ИА "Борба с градушките"			0,1%	
	ИА "Българска служба за акредитация"			0,2%	
	ИА "Главна инспекция по труда"	5,7%	2,3%	5,2%	
	ИА "Медицински надзор"			1,7%	,7%
	ИА по околна среда		2,9%	0,7%	1,1%
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството		1,6%	0,3%	
	Институт по отбрана "Професор Цветан Лазаров"			0,4%	0,5%
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,3%	
	Комисия за защита на конкуренцията		1,6%	0,8%	1,5%
	Комисия за защита на личните данни			0,6%	0,5%
	Комисия за финансов надзор			1,1%	0,8%
	Контролно-техническа инспекция			2,2%	3,7%
	Министерство на външните работи		1,6%	0,7%	4,0%
	Министерство на електронното управление				3,0%
	Министерство на енергетиката				0,5%
	Министерство на здравеопазването	2,9%		3,5%	5,5%
	Министерство на земеделието	11,7%	4,1%	1,4%	,9%
	Министерство на икономиката и индустрията			0,6%	3,0%
	Министерство на иновациите и растежа			0,1%	3,0%
	Министерство на културата			0,3%	2,3%
	Министерство на младежта и спорта			0,4%	2,3%
	Министерство на образованието и науката		2,3%	1,3%	4,2%
	Министерство на околната среда и водите			0,5%	1,6%



Централни администрации		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Министерство на отбраната				2,5%
	Министерство на правосъдието			0,7%	0,9%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството			0,8%	0,9%
	Министерство на транспорта и съобщенията	9,1%		2,4%	1,1%
	Министерство на труда и социалната политика			0,9%	
	Министерство на туризма			0,3%	0,5%
	Министерство на финансите		1,6%	1,4%	1,6%
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти		1,6%	0,7%	0,4%
	Национален филмов център - София			0,4%	
	Национален център за информация и документация			0,8%	0,9%
	НА за оценяване и акредитация			0,5%	
	НА за професионално образование и обучение			0,7%	0,4%
	Национална служба за съвети в земеделието	2,9%	4,1%	0,9%	
	Национално бюро за правна помощ			0,7%	0,9%
	Патентно ведомство	3,8%	1,3%	0,9%	1,2%
	Съвет за електронни медии			0,1%	0,9%
	Централен регистър на особените залози			0,8%	



**Таблица 79. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според района за планиране)**

Централни администрации		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Североизточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	3,7%	0,9%	14,1%	15,0%	15,0%	12,7%
	Национална агенция за приходите	68,9%	84,5%	71,6%	79,1%	79,1%	73,7%
	Национален осигурителен институт	62,2%	63,6%	60,0%	57,9%	70,2%	64,0%
	Агенция "Митници"	6,2%	11,1%	7,6%	3,8%	4,1%	12,0%
	Дирекция за национален строителен контрол	6,5%	11,1%	7,3%	5,0%	2,4%	2,2%
	ИА "Автомобилна администрация"	3,8%	15,2%	6,9%	14,2%	2,8%	4,5%
	Агенция "Пътна инфраструктура"	5,8%	7,6%	3,6%	9,3%	1,9%	,8%
	Българска агенция по безопасност на храните	2,5%	19,9%	7,1%	11,2%	4,0%	4,6%
	Държавен фонд "Земеделие"	14,2%	17,6%	7,6%	6,2%	5,6%	2,4%
	ИА по лекарствата	1,0%	0,9%	1,4%		2,3%	,7%
	ИА по горите		2,2%	0,5%		0,8%	0,6%
	Министерство на вътрешните работи	3,4%	30,2%	9,8%	14,5%	4,2%	18,3%
	Агенция за качеството на социалните услуги			1,4%		1,1%	0,3%
	Агенция за устойчиво енергийно развитие			0,6%			0,2%
	Агенция за хората с увреждания	2,0%	5,2%	1,0%			0,2%
	Агенция за ядрено регулиране					1,1%	0,7%
	Агенция по вписванията	9,2%	31,1%	17,3%	10,3%	32,4%	6,2%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	6,1%	15,9%	9,9%	11,2%	8,3%	2,0%
	Агенция по заетостта	9,0%	27,5%	4,4%	28,7%	8,4%	3,2%
	Агенция по обществени поръчки		5,4%	1,9%	2,2%		5,3%
	Българска агенция за инвестиции		3,0%				1,4%
	Български институт по метрология		13,2%	0,6%		0,8%	0,3%
	ДА "Архиви"		4,3%	2,8%			0,8%
	ДА за метрологичен и технически надзор	1,2%	3,0%	2,5%	3,0%	0,4%	2,6%



Централни администрации		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Североизточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
	ДА по стоковите борси и тържищата		0,9%				1,3%
	ИА "Борба с градушките"	1,0%					
	ИА "Българска служба за акредитация"		1,2%				
	ИА "Главна инспекция по труда"	9,2%	15,3%	5,5%	5,8%		1,0%
	ИА "Медицински надзор"	1,0%	0,9%	2,9%	0,6%	2,3%	,5%
	ИА по околна среда	1,2%	1,2%	0,5%		0,4%	1,6%
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството	3,0%					0,3%
	Институт по отбрана "Професор Цветан Лазаров"					1,1%	0,3%
	Комисия за енергийно и водно регулиране			0,6%		0,4%	
	Комисия за защита на конкуренцията	1,2%	2,9%	1,6%			1,2%
	Комисия за защита на личните данни	3,6%		1,0%			0,3%
	Комисия за финансов надзор	1,0%	1,1%	2,4%	0,8%	0,4%	0,5%
	Контролно-техническа инспекция	1,2%	3,1%	3,0%	2,3%	0,4%	3,2%
	Министерство на външните работи			1,9%	1,2%		2,9%
	Министерство на електронното управление						1,9%
	Министерство на енергетиката						0,3%
	Министерство на здравеопазването	8,8%	3,6%	0,6%	0,6%	6,1%	3,5%
	Министерство на земеделието	4,1%	1,9%	1,0%	3,5%	1,9%	0,9%
	Министерство на икономиката и индустрията	2,5%		1,4%			1,9%
	Министерство на иновациите и растежа		1,1%				1,9%
	Министерство на културата			1,4%			1,4%
	Министерство на младежта и спорта			0,5%	0,8%		1,7%
	Министерство на образованието и науката	1,4%	4,4%		0,6%	2,3%	2,7%
	Министерство на околната среда и водите	1,2%		1,0%		0,5%	1,0%

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



Централни администрации		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Североизточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
	Министерство на отбраната						1,6%
	Министерство на правосъдието					0,4%	1,7%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството			1,9%			1,3%
	Министерство на транспорта и съобщенията	4,5%	9,6%	1,2%		1,1%	1,6%
	Министерство на труда и социалната политика	7,0%			0,6%		
	Министерство на туризма			0,9%		0,4%	0,3%
	Министерство на финансите	3,8%	2,7%	1,4%	0,8%	0,4%	1,3%
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти					2,3%	0,5%
	Национален филмов център - София					1,1%	
	Национален център за информация и документация			1,9%	1,5%		,8%
	НА за оценяване и акредитация						1,0%
	НА за професионално образование и обучение		2,7%				0,9%
	Национална служба за съвети в земеделието	1,0%	3,7%		0,6%	1,5%	0,6%
	Национално бюро за правна помощ		2,7%	0,6%			1,0%
	Патентно ведомство	1,4%	2,5%	0,5%		0,4%	1,8%
	Съвет за електронни медии			0,6%			0,6%
	Централен регистър на особените залози			2,4%	1,5%		



**Таблица 80. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Централни администрации				
		До 10	11 - 50	51-250
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	13,5%	9,3%	7,6%
	Национална агенция за приходите	75,8%	76,5%	75,5%
	Национален осигурителен институт	61,9%	67,0%	68,6%
	Агенция "Митници"	5,3%	14,1%	15,1%
	Дирекция за национален строителен контрол	2,8%	8,6%	8,3%
	ИА "Автомобилна администрация"	4,7%	10,1%	9,6%
	Агенция "Пътна инфраструктура"	2,1%	5,5%	10,8%
	Българска агенция по безопасност на храните	4,3%	13,7%	8,1%
	Държавен фонд "Земеделие"	5,0%	11,9%	2,8%
	ИА по лекарствата	0,6%	3,1%	
	ИА по горите	0,3%	1,6%	1,5%
	Министерство на вътрешните работи	11,1%	19,3%	14,6%
	Агенция за качеството на социалните услуги	0,5%	1,0%	
	Агенция за устойчиво енергийно развитие	0,1%	0,4%	
	Агенция за хората с увреждания	0,9%	0,3%	
	Агенция за ядрено регулиране	0,7%		
	Агенция по вписванията	16,6%	18,0%	7,9%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	7,2%	8,1%	8,3%
	Агенция по заетостта	7,8%	18,3%	9,1%
	Агенция по обществени поръчки	1,1%	8,1%	4,0%
	Българска агенция за инвестиции	0,8%		3,3%
	Български институт по метрология	1,1%	2,7%	1,6%
	ДА "Архиви"	0,8%	2,4%	
	ДА за метрологичен и технически надзор	1,3%	5,0%	



Централни администрации				
		До 10	11 - 50	51-250
	ДА по стоковите борси и тържищата	0,5%	0,5%	1,4%
	ИА "Борба с градушките"		0,3%	
	ИА "Българска служба за акредитация"	0,2%		
	ИА "Главна инспекция по труда"	2,2%	8,6%	4,3%
	ИА "Медицински надзор"	0,5%	4,0%	1,7%
	ИА по околна среда	0,7%	1,3%	1,3%
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството		1,5%	
	Институт по отбрана "Професор Цветан Лазаров"	0,4%	0,5%	
	Комисия за енергийно и водно регулиране	0,1%	0,4%	
	Комисия за защита на конкуренцията		4,0%	1,4%
	Комисия за защита на личните данни	0,1%	2,0%	
	Комисия за финансов надзор	0,5%	1,8%	1,5%
	Контролно-техническа инспекция	0,7%	5,9%	6,3%
	Министерство на външните работи	0,8%	3,7%	
	Министерство на електронното управление		2,8%	
	Министерство на енергетиката		0,5%	
	Министерство на здравеопазването	2,6%	7,4%	3,0%
	Министерство на земеделието	1,1%	3,6%	2,9%
	Министерство на икономиката и индустрията	0,3%	3,8%	
	Министерство на иновациите и растежа		3,2%	
	Министерство на културата	0,3%	2,3%	
	Министерство на младежта и спорта	0,2%	2,6%	
	Министерство на образованието и науката	1,0%	5,5%	
	Министерство на околната среда и водите	0,5%	1,5%	



Централни администрации	До 10	11 - 50	51-250
Министерство на отбраната	0,2%	1,9%	
Министерство на правосъдието	0,9%		
Министерство на регионалното развитие и благоустройството	0,6%	0,7%	2,7%
Министерство на транспорта и съобщенията	1,6%	2,8%	6,3%
Министерство на труда и социалната политика	0,8%	0,3%	
Министерство на туризма	0,3%	0,7%	
Министерство на финансите	0,9%	3,1%	1,4%
НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти	0,5%	1,4%	
Национален филмов център - София	0,4%		
Национален център за информация и документация	0,8%	1,0%	
НА за оценяване и акредитация	0,5%		
НА за професионално образование и обучение	0,7%	0,3%	
Национална служба за съвети в земеделието	1,0%	1,2%	1,4%
Национално бюро за правна помощ	0,8%	0,4%	
Патентно ведомство	1,0%	1,7%	
Съвет за електронни медии	0,4%		
Централен регистър на особените залози	0,5%	1,0%	



**Таблица 81. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Централни администрации		ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	14,9%	12,1%	8,2%	3,0%	9,9%
	Национална агенция за приходите	77,6%	68,8%	62,5%	77,4%	75,1%
	Национален осигурителен институт	68,0%	54,7%	56,8%	65,7%	59,4%
	Агенция "Митници"	4,5%	5,5%	6,6%	24,6%	13,6%
	Дирекция за национален строителен контрол	3,1%	8,8%	8,5%	9,2%	7,4%
	ИА "Автомобилна администрация"	3,0%	5,4%	8,6%	6,8%	12,6%
	Агенция "Пътна инфраструктура"	1,7%	3,2%	6,8%		10,2%
	Българска агенция по безопасност на храните	3,6%	9,1%	6,2%	11,4%	11,0%
	Държавен фонд "Земеделие"	6,1%	5,1%	6,2%	8,9%	10,7%
	ИА по лекарствата	0,2%	4,6%			
	ИА по горите	0,5%	0,5%		7,3%	
	Министерство на вътрешните работи	8,0%	11,2%	8,7%	30,4%	13,8%
	Агенция за качеството на социалните услуги	0,9%	1,4%			
	Агенция за устойчиво енергийно развитие					
	Агенция за хората с увреждания	1,6%				3,4%
	Агенция за ядрено регулиране	1,3%				
	Агенция по вписванията	20,0%	20,2%	5,3%	28,7%	5,5%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	6,1%	6,0%	7,0%	24,8%	10,9%
	Агенция по заетостта	9,4%	10,3%	12,3%	9,8%	13,1%
	Агенция по обществени поръчки	1,0%	2,7%	1,6%		3,7%
	Българска агенция за инвестиции	0,9%				4,4%
	Български институт по метрология	2,0%	0,7%	1,4%		



Централни администрации		ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	ДА "Архиви"	1,5%	2,4%			
	ДА за метрологичен и технически надзор	1,2%	2,6%	1,3%	3,9%	4,8%
	ДА по стоковите борси и тържищата		0,7%	1,6%		1,8%
	ИА "Българска служба за акредитация"	0,3%				
	ИА "Главна инспекция по труда"	2,2%	2,2%		17,0%	8,2%
	ИА "Медицински надзор"	0,2%	4,3%			
	ИА по околна среда	0,5%	1,5%	2,9%		
	Институт по отбрана "Професор Цветан Лазаров"	0,7%				
	Комисия за енергийно и водно регулиране		0,6%			
	Комисия за защита на конкуренцията	0,9%	0,5%	1,5%		1,8%
	Комисия за защита на личните данни	1,1%				
	Комисия за финансов надзор	0,8%	0,9%		3,4%	4,4%
	Контролно-техническа инспекция	0,2%	1,5%	5,5%		6,3%
	Министерство на външните работи	0,2%		1,6%		
	Министерство на енергетиката			1,6%		
	Министерство на здравеопазването	1,4%	6,7%	3,4%		2,3%
	Министерство на земеделието	1,0%	0,5%	2,9%	2,9%	5,7%
	Министерство на икономиката и индустрията	0,5%		1,6%		
	Министерство на иновациите и растежа			1,6%	3,4%	
	Министерство на културата	0,6%		1,6%		
	Министерство на младежта и спорта	0,2%		1,6%		
	Министерство на образованието и науката	1,1%		5,5%		
	Министерство на околната среда и водите	0,6%	1,5%	3,1%		
	Министерство на отбраната			1,6%		



Централни администрации		ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Министерство на правосъдието	0,7%				
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	0,4%	0,5%			1,9%
	Министерство на транспорта и съобщенията	1,1%	1,6%	2,8%		9,2%
	Министерство на труда и социалната политика	1,0%			2,9%	
	Министерство на туризма			1,3%		
	Министерство на финансите	1,5%	1,7%		3,2%	
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти	0,7%	1,6%			
	Национален филмов център - София	0,7%				
	Национален център за информация и документация	0,4%	0,9%			
	НА за оценяване и акредитация	0,4%				
	НА за професионално образование и обучение	1,2%				
	Национална служба за съвети в земеделието	1,5%	,5%			1,8%
	Национално бюро за правна помощ	1,0%	,6%			
	Патентно ведомство	1,5%	0,5%			4,8%
	Съвет за електронни медии	0,3%				
	Централен регистър на особените залози	0,4%	1,4%			



**Таблица 82. АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА КОИ
ЦЕНТРАЛНИ ОРГАНИ/СТРУКТУРИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ				
		Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Прераб отвателна промишленост, Производство и разпространени е на електро/топлин на енергия, вода	Строителство	Търговия/ремо нт/техническо обслужване на автомобили/мо тори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
Не съм ползвал услуги на централните администрации		15,1%	10,4%	19,7%	13,0%	17,2%
Национална агенция за приходите		55,5%	77,6%	64,2%	79,1%	78,6%
Национален осигурителен институт		51,7%	67,9%	54,3%	66,5%	66,1%
Агенция "Митници"		3,5%	14,9%	3,9%	9,9%	
Дирекция за национален строителен контрол		3,6%	2,7%	44,1%	1,4%	2,1%
ИА "Автомобилна администрация"		3,6%		1,9%	5,8%	
Агенция "Пътна инфраструктура"		1,8%	3,9%	4,3%	1,4%	
Българска агенция по безопасност на храните		9,1%	14,8%		12,6%	14,6%
Държавен фонд "Земеделие"		68,7%		2,0%	3,0%	
ИА по горите		5,8%		1,9%	,4%	
Министерство на вътрешните работи		5,5%	12,0%	5,8%	17,0%	2,1%
Агенция за качеството на социалните услуги					0,4%	
Агенция за устойчиво енергийно развитие				2,0%	0,3%	
Агенция за хората с увреждания				2,0%	0,7%	
Агенция по вписванията		14,9%	8,4%	14,0%	13,8%	13,0%
Агенция по геодезия, картография и кадастър		26,1%	4,1%	32,2%	1,1%	2,1%
Агенция по заетостта		5,8%	13,4%	9,7%	10,5%	23,3%
Агенция по обществени поръчки		1,8%		7,8%	1,8%	
Българска агенция за инвестиции		1,9%			0,4%	



Български институт по метрология	5,8%	1,3%		2,5%	2,1%
ДА "Архиви"				1,1%	
ДА за метрологичен и технически надзор	1,8%	1,3%	6,0%	2,1%	
ДА по стоковите борси и тържищата	1,8%			1,5%	
ИА "Борба с градушките"	1,8%				
ИА "Българска служба за акредитация"				0,4%	
ИА "Главна инспекция по труда"	7,2%	5,3%	5,9%	3,5%	14,6%
ИА "Медицински надзор"			1,9%	0,7%	
ИА по околна среда	2,0%	1,3%	1,9%	0,7%	
ИА по селекция и репродукция в животновъдството				0,4%	
Институт по отбрана "Професор Цветан Лазаров"				0,4%	
Комисия за енергийно и водно регулиране			2,2%	0,3%	
Комисия за защита на конкуренцията	1,8%	2,6%		0,7%	2,1%
Комисия за защита на личните данни		1,3%	1,9%	0,7%	
Комисия за финансов надзор		3,9%	1,9%	0,4%	
Контролно-техническа инспекция	3,6%	4,0%	8,0%	2,2%	
Министерство на външните работи		1,3%		1,8%	
Министерство на електронното управление				0,7%	
Министерство на енергетиката				0,4%	
Министерство на здравеопазването	1,8%	1,5%		2,6%	
Министерство на земеделието	18,5%	1,3%		1,1%	
Министерство на икономиката и индустрията				0,7%	



Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ				
		Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	Строителство	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
Министерство на иновациите и растежа			1,3%		0,7%	
Министерство на културата					0,7%	
Министерство на младежта и спорта					0,7%	
Министерство на образованието и науката					1,8%	
Министерство на околната среда и водите			2,8%		0,4%	
Министерство на отбраната					1,8%	
Министерство на правосъдието					0,7%	
Министерство на регионалното развитие и благоустройството				7,8%	0,4%	
Министерство на транспорта и съобщенията					1,1%	
Министерство на труда и социалната политика				1,9%		
Министерство на туризма					0,4%	6,3%
Министерство на финансите				1,9%	1,4%	2,3%
НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти					0,4%	
Национален център за информация и документация				2,0%		
Национална служба за съвети в земеделието	11,1%				0,4%	
Национално бюро за правна помощ					0,3%	
Патентно ведомство	2,0%		1,3%	1,9%	1,4%	
Съвет за електронни медии					0,3%	
Централен регистър на особените залози				1,9%		



Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ		
		Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	7,1%	13,0%	11,6%
	Национална агенция за приходите	75,7%	73,9%	75,3%
	Национален осигурителен институт	64,7%	59,1%	58,3%
	Агенция "Митници"	16,3%		5,0%
	Дирекция за национален строителен контрол	1,3%	10,9%	
	ИА "Автомобилна администрация"	25,7%	1,8%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"	14,9%	1,8%	
	Българска агенция по безопасност на храните	2,7%		3,8%
	Държавен фонд "Земеделие"	1,3%	9,1%	1,3%
	ИА по лекарствата			14,5%
	ИА по горите	1,4%		
	Министерство на вътрешните работи	26,1%	7,4%	6,3%
	Агенция за качеството на социалните услуги	1,8%		
	Агенция за хората с увреждания			1,3%
	Агенция за ядрено регулиране	1,8%		
	Агенция по вписванията	11,4%	36,4%	23,0%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	1,3%	36,0%	
	Агенция по заетостта	7,9%	13,4%	11,9%
	Агенция по обществени поръчки	4,0%		
	Българска агенция за инвестиции	2,7%		
	Български институт по метрология	1,3%		2,5%
	ДА "Архиви"		3,7%	1,2%



Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ		
		Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения
	ДА за метрологичен и технически надзор	1,4%	1,9%	
	ИА "Главна инспекция по труда"	5,2%	1,9%	3,8%
	ИА "Медицински надзор"	1,3%		14,5%
	ИА по околна среда	1,4%		
	Институт по отбрана "Професор Цветан Лазаров"	1,8%		
	Комисия за защита на конкуренцията		1,8%	1,3%
	Комисия за защита на личните данни		1,8%	
	Комисия за финансов надзор		3,6%	1,3%
	Контролно-техническа инспекция	2,6%		1,3%
	Министерство на външните работи	1,4%	1,8%	
	Министерство на електронното управление	1,4%		
	Министерство на здравеопазването	4,0%		25,2%
	Министерство на земеделието	1,8%	1,8%	
	Министерство на икономиката и индустрията	2,7%		
	Министерство на иновациите и растежа	1,4%		
	Министерство на културата	1,4%	1,8%	2,5%
	Министерство на младежта и спорта	2,7%		2,5%
	Министерство на образованието и науката	2,7%		13,2%
	Министерство на околната среда и водите		1,8%	
	Министерство на правосъдието	1,4%	1,9%	



Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ		
		Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството		3,7%	
	Министерство на транспорта и съобщенията	8,3%		
	Министерство на финансите	1,3%	3,7%	1,3%
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти	1,8%		5,4%
	Национален филмов център - София	1,8%		
	Национален център за информация и документация	2,7%	3,6%	
	НА за оценяване и акредитация	1,4%	1,9%	
	НА за професионално образование и обучение			1,3%
	Национална служба за съвети в земеделието	1,8%	1,9%	
	Национално бюро за правна помощ	1,4%	1,9%	
	Патентно ведомство			
	Съвет за електронни медии	1,4%		
	Централен регистър на особените залози	1,3%	3,6%	



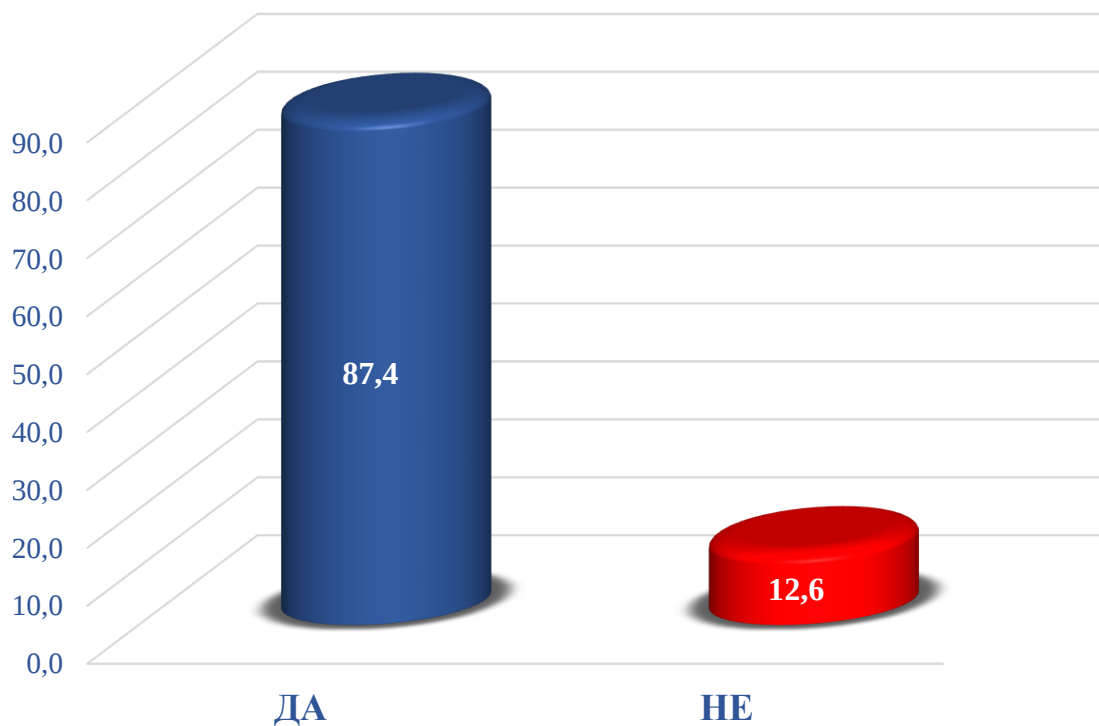
Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	
		Професионални дейности, научни изследвания	Друга
	Не съм ползвал услуги на централните администрации	10,9%	12,1%
	Национална агенция за приходите	74,8%	82,0%
	Национален осигурителен институт	67,2%	62,3%
	Агенция "Митници"	7,7%	
	Дирекция за национален строителен контрол	5,1%	
	ИА "Автомобилна администрация"	3,1%	3,9%
	Агенция "Пътна инфраструктура"		3,8%
	Българска агенция по безопасност на храните	1,5%	3,9%
	Държавен фонд "Земеделие"	7,6%	5,8%
	ИА по лекарствата	1,5%	
	Министерство на вътрешните работи	11,3%	5,7%
	Агенция за качеството на социалните услуги	1,5%	
	Агенция за хората с увреждания		5,8%
	Агенция за ядрено регулиране	1,6%	
	Агенция по вписванията	17,2%	20,2%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	6,6%	
	Агенция по заетостта	7,6%	7,8%
	Агенция по обществени поръчки	7,7%	2,0%
	Българска агенция за инвестиции		2,0%
	ДА "Архиви"	1,5%	2,0%
	ДА за метрологичен и технически надзор	4,6%	
	ИА "Главна инспекция по труда"		3,8%
	ИА по околна среда	1,6%	
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството	1,5%	
	Комисия за защита на конкуренцията	1,6%	
	Комисия за финансов надзор	0,6%	
	Контролно-техническа инспекция	3,0%	



Централни администрации		ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	
		Професионални дейности, научни изследвания	Друга
	Министерство на външните работи	3,0%	
	Министерство на електронното управление	1,6%	
	Министерство на здравеопазването	3,1%	1,9%
	Министерство на земеделието		1,9%
	Министерство на икономиката и индустрията	3,0%	
	Министерство на иновациите и растежа	1,6%	
	Министерство на образованието и науката	1,5%	
	Министерство на околната среда и водите	1,6%	
	Министерство на правосъдието	0,6%	
	Министерство на транспорта и съобщенията	3,1%	1,9%
	Министерство на труда и социалната политика	1,5%	3,9%
	Министерство на финансите	1,5%	
	НА за професионално образование и обучение	3,1%	
	Национално бюро за правна помощ	1,5%	
	Патентно ведомство	1,6%	2,0%



**Фигура 55. ПОЛЗВАЛ УСЛУГИ НА
ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



9 от всеки 10 фирми в страната, които по принцип ползват административни услуги, влизат в пряк контакт с общинските администрации. Стойки по-близо до стопанските субекти, те са и в по-непосредствен досег с всекидневната им дейност, с техните проблеми и очаквания.



Фигура 56. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО, КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват услуги от ОбщА)



Повече от един отговор

В мнозинството от случаите – три четвърти от всички, контактът с общинските администрации е на равнище Местни данъци и такси. Извън него по-голямо значение имат Правните и административно-техническите услуги, посочвани от всяка пета фирма. Сравнително често се използват още услугите, свързани с търговия, туризъм и транспорт, кадастъра и общинската собственост.



Таблица 83. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО, КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?

(в % от групите според типа населено място)

Общински администрации		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	3,2%		8,9%	29,8%
	Местни данъци и такси	91,1%	97,1%	78,3%	57,8%
	Транспорт	9,1%	13,5%	8,3%	6,0%
	Контрол по строителството	5,7%	7,1%	7,3%	1,1%
	Кадастър	18,5%	12,9%	15,3%	4,8%
	Селско стопанство и екология	25,7%	10,2%	4,0%	1,5%
	Търговия, туризъм, транспорт	2,9%	19,0%	12,9%	17,4%
	Зелена система			,2%	,9%
	Реклама		1,6%	2,4%	2,0%
	Административно-технически услуги Общинска собственост	13,7%	4,1%	12,2%	9,2%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	8,5%	2,3%	10,3%	4,8%
	Правни и административно-технически услуги	6,0%	15,5%	26,2%	6,8%



Таблица 84. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО, КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?

(в % от групите според района за планиране)

Общински администрации		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Северои зточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
Не съм ползвал услуги на общинските администрации		16,6%	17,5%	14,4%		5,1%	19,1%
Местни данъци и такси		72,4%	66,0%	63,9%	100,0%	84,7%	69,2%
Транспорт		9,5%	11,5%	4,7%	11,9%	4,0%	10,0%
Контрол по строителството		11,7%	14,2%	9,5%	6,9%	4,5%	1,4%
Кадастър		22,9%	11,2%	25,7%	13,3%	13,9%	4,7%
Селско стопанство и екология		9,4%	3,7%	5,2%	7,0%	3,3%	3,0%
Търговия, туризъм, транспорт		12,9%	21,5%	10,2%	21,8%	9,5%	14,2%
Зелена система						,8%	,6%
Реклама		2,0%	1,1%	2,6%	2,4%	1,8%	2,5%
АТУ Общинска собственост		20,5%	21,1%	17,7%	2,1%	7,0%	9,2%
АТУ Устройство на територията		12,3%	19,2%	12,5%	5,5%	6,5%	5,6%
Правни и АТУ		19,1%	27,3%	28,9%	26,9%	24,4%	11,1%



Таблица 85. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО, КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?

(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Общински администрации		БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА			
		До 10	11 - 50	51-250	251-500
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	13,5%	10,5%	10,7%	
	Местни данъци и такси	78,2%	69,0%	71,3%	92,2%
	Транспорт	6,5%	11,5%	16,3%	
	Контрол по строителството	3,9%	9,8%	15,3%	
	Кадастър	12,2%	14,8%	19,2%	13,9%
	Селско стопанство и екология	2,9%	7,3%	13,2%	
	Търговия, туризъм, транспорт	11,5%	21,0%	12,3%	
	Зелена система	0,2%	0,8%		
	Реклама	2,1%	3,0%	1,5%	
	Административно-технически услуги Общинска собственост	8,0%	18,0%	17,4%	16,0%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	6,9%	11,7%	15,8%	
	Правни и административно-технически услуги	19,7%	24,3%	20,9%	21,7%



Таблица 86. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО, КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?

(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Общински администрации		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	12,2%	16,7%	11,0%	10,7%	12,8%
	Местни данъци и такси	79,6%	72,6%	77,4%	69,4%	70,5%
	Транспорт	5,7%	3,9%	12,7%		4,4%
	Контрол по строителството	3,8%	7,4%	7,5%	12,2%	13,7%
	Кадастър	11,3%	13,7%	11,5%	26,0%	20,9%
	Селско стопанство и екология	1,8%	3,4%	11,5%	11,8%	12,5%
	Търговия, туризъм, транспорт	12,1%	8,8%	16,0%	10,8%	6,7%
	Зелена система	0,4%	1,2%			
	Реклама	2,8%	2,2%			
	Административно-технически услуги Общинска собственост	10,0%	6,2%	3,3%	13,6%	21,8%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	6,9%	9,9%	6,6%	12,7%	18,0%
	Правни и административно-технически услуги	20,8%	20,8%	16,4%	28,9%	30,1%



Таблица 87. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ (ОБЩИНА, КМЕТСТВО, КМЕТСКИ НАМЕСТНИЦИ) СТЕ ПОЛЗВАЛИ?

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

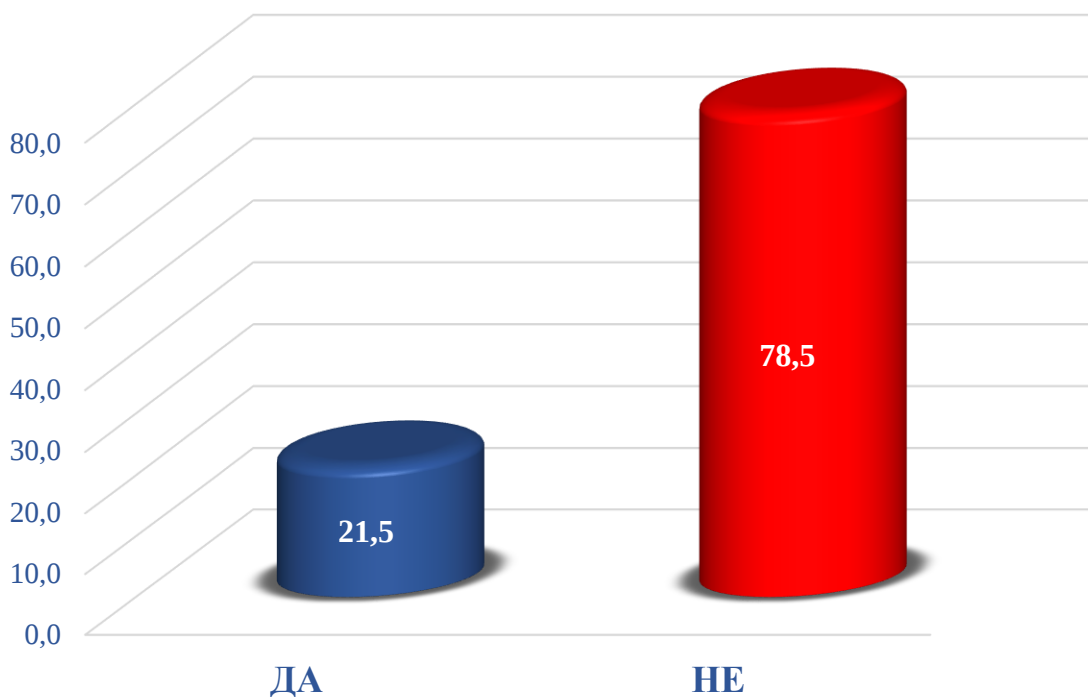
Общински администрации	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	Строителство	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотоори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
Не съм ползвал услуги на общинските администрации	9,1%	21,4%	14,0%	13,2%	14,7%
Местни данъци и такси	74,5%	73,4%	72,4%	76,7%	72,6%
Транспорт	1,7%	4,0%	7,7%	4,7%	4,1%
Контрол по строителството	3,6%	2,6%	52,2%	1,5%	4,1%
Кадастър	28,4%	6,8%	38,2%	4,4%	6,4%
Селско стопанство и екология	47,9%	3,9%	1,9%	2,6%	
Търговия, туризъм, транспорт	5,5%	11,0%	11,9%	20,3%	31,9%
Реклама		2,6%	2,0%	1,5%	6,7%
Административно-технически услуги Общинска собственост	7,2%	12,1%	13,9%	7,6%	10,4%
Административно-технически услуги Устройство на територията	10,8%	8,0%	19,7%	4,8%	2,1%
Правни и административно-технически услуги	12,9%	14,6%	21,8%	22,1%	12,7%



Общински администрации		Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	Професионални дейности, научни изследвания	Друга
	Не съм ползвал услуги на общинските администрации	8,0%	5,7%	16,1%	19,0%	4,0%
	Местни данъци и такси	70,8%	81,3%	69,5%	74,3%	86,4%
	Транспорт	34,5%	1,8%	3,6%	3,1%	1,9%
	Контрол по строителството	2,6%	13,0%	2,4%	6,6%	3,8%
	Кадастър	7,0%	56,1%	2,6%	10,1%	11,4%
	Селско стопанство и екология	1,4%	1,9%	1,2%	4,5%	2,2%
	Търговия, туризъм, транспорт	22,4%	7,3%	6,3%	4,6%	6,0%
	Зелена система	1,4%	2,1%			
	Реклама	1,4%	1,8%	1,2%	4,6%	1,9%
	Административно-технически услуги Общинска собственост	9,3%	22,6%	16,6%	12,7%	7,9%
	Административно-технически услуги Устройство на територията	5,3%	26,3%	5,0%	10,3%	5,8%
	Правни и административно-технически услуги	26,6%	33,4%	12,9%	18,2%	15,8%



**Фигура 57. ПОЛЗВАЛ УСЛУГИ НА
ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



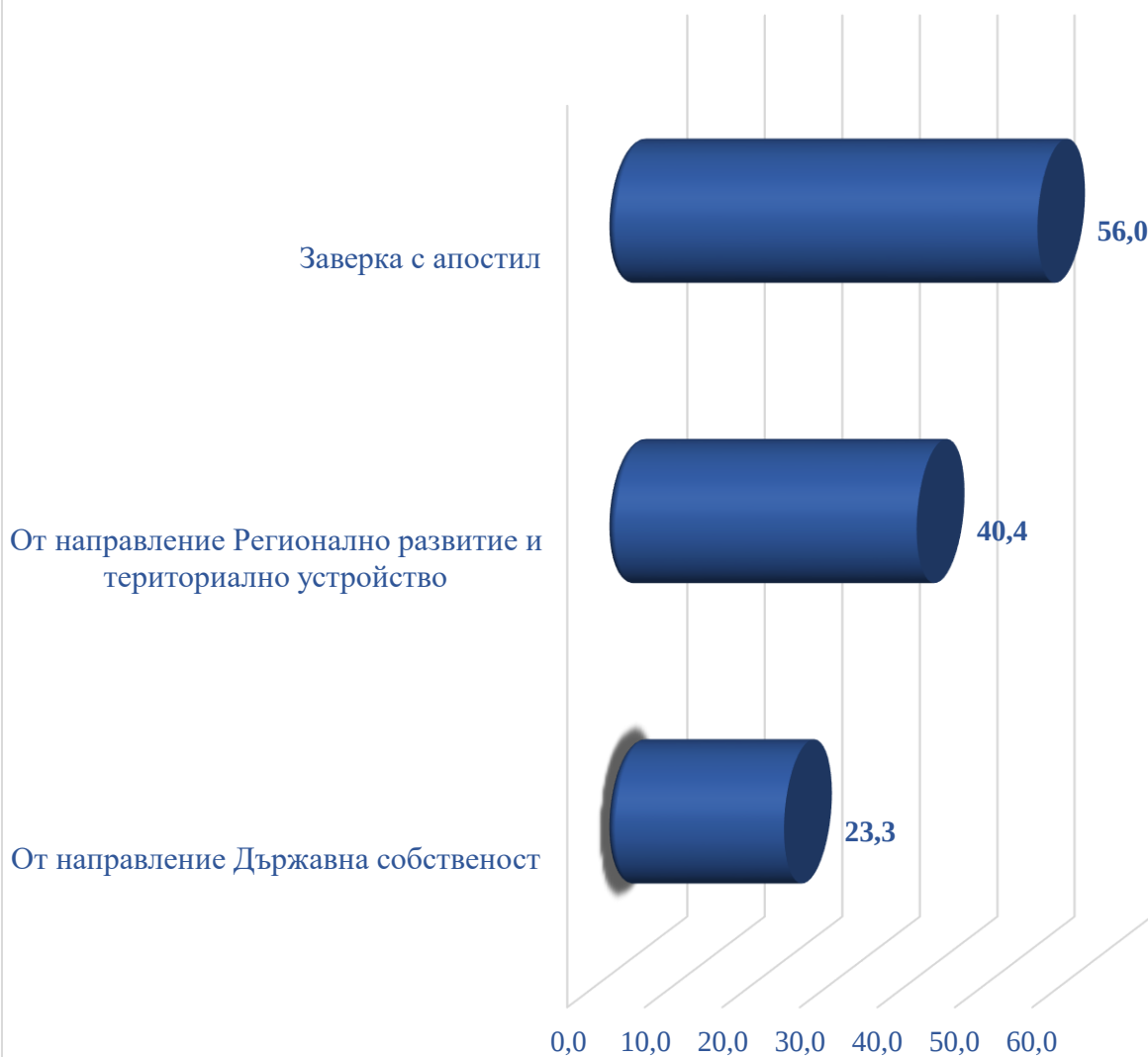
И при фирмите сравнително най-рядко се ползват услугите на областните администрации, които едва надвишават една пета от посочванията. Това не е учудващо, предвид броя на услугите, предоставяни от областните администрации.

Най-често – в 56% от случаите става дума за заверка с апостил; на второ място – с дял на посочвания от 40%, са услугите на Направление Регионално развитие и териториално устройство; 23% ползват услугите на Направление Държавна собственост:



**Фигура 58. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА
ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ
ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?**

(в % от отговорилите, че ползват услуги от Обла)



Повече от един отговор



**Таблица 88. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от групите според типа населено място)**

Тип на населеното място		КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?			
		Не съм ползвал услуги на областните администрации	От направление Държавна собственост	От направление Регионално развитие и териториално устройство	Заверка с апостил
	Село	94,9%	1,0%	1,9%	2,2%
	Малък град	87,0%	2,8%	4,2%	6,0%
	Областен град	89,4%	1,9%	3,6%	5,1%
	София	98,2%	0,7%	0,6%	0,5%

**Таблица 89. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от групите според административния район)**

Район за планиране		КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?			
		Не съм ползвал услуги на областните администрации	От направление Държавна собственост	От направление Регионално развитие и териториално устройство	Заверка с апостил
	Северозападен	82,5%	3,4%	5,2%	8,9%
	Северен Централен	90,3%	2,4%	5,8%	1,5%
	Североизточен	87,9%	3,3%	3,3%	5,6%
	Югоизточен	93,0%	1,0%	2,2%	3,7%
	Южен Централен	95,9%	0,7%	1,3%	2,1%
	Югозападен	91,4%	1,3%	2,9%	4,4%



**Таблица 90. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Брой работещи във фирмата		КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?			
		Не съм ползвал услуги на областните администрации	От направление Държавна собственост	От направление Регионално развитие и териториално устройство	Заверка с апостил
	До 10	92,7%	1,2%	2,6%	3,5%
	11 - 50	88,8%	2,8%	3,4%	5,0%
	51-250	88,1%	2,5%	5,3%	4,2%
	251-500	77,0%	4,6%		18,4%

**Таблица 91. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Годишен оборот		КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?			
		Не съм ползвал услуги на областните администрации	От направление Държавна собственост	От направление Регионално развитие и териториално устройство	Заверка с апостил
	До 100 хил. лв.	92,1%	1,7%	2,4%	3,8%
	100 - 500 хил. лв.	92,1%	1,9%	3,1%	2,9%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	92,8%	0,5%	4,0%	2,7%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	93,2%	2,4%	2,9%	1,5%
	Над 2,5 млн. лв.	90,6%	3,2%	2,5%	3,7%

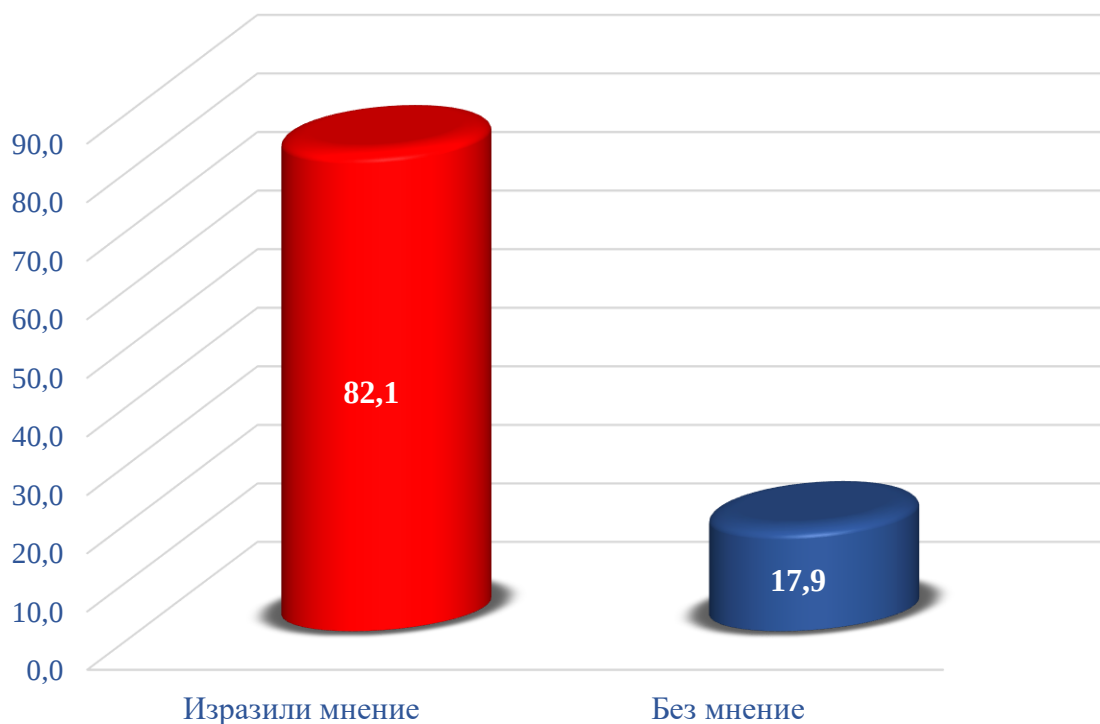


**Таблица 92. КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Основна дейност на фирмата		КАКВИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ СТЕ ПОЛЗВАЛИ ПРЕЗ ПОСЛЕДНИТЕ 12 МЕСЕЦА?			
		Не съм ползвал услуги на областните администрации	От направление Държавна собственост	От направление Регионално развитие и териториално устройство	Заверка с апостил
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	89,1%	2,5%	5,3%	3,1%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	95,1%	0,9%	0,9%	3,0%
	Строителство	83,0%	2,6%	9,2%	5,2%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	92,7%	1,3%	2,2%	3,8%
	Хотели и ресторанти	93,7%		1,4%	4,9%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	90,0%	2,2%	3,2%	4,6%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	80,2%	5,0%	6,8%	8,1%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	99,2%			0,8%
	Професионални дейности, научни изследвания	93,9%	1,0%	2,0%	3,1%
	Друга	90,1%	1,9%	3,3%	4,7%



**Фигура 59. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Мнозинството от фирмите – над четири пети от тях, имат оформено мнение за обслужването, което получават при ползването на административни услуги. 18% нямат изразено мнение, което означава, че на тях тепърва им предстои да го създадат, и следователно всички администрации трябва да имат предвид, че от тяхната всекидневна дейност зависи какво точно мнение ще надделее у тази група потребители.



Фигура 60. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?

(в % от ползващите административни услуги)



Обединение на посочените на
първо, второ и трето място
отговори

Забележка: За фирмите, ползвали административни услуги, 1 респондент съответства на 0,112% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 фирма; стойност от 1% съответства на 9 фирми.

Сред всички фирми, които са ползвали административни услуги, категорично над всичко изпква удовлетвореността на потребителите-фирми от НАП, Общинските администрации и НОИ. Като се вземе под внимание обективният факт, че това са и реално най-често ползваните администрации, може да се определи, че те са работили и работят по начин, който да създава позитивни мнения сред потребителите на услугите им. Нито една друга структура не достига равнище от 10% посочвания, че потребителите са най-доволни от нея.



Фигура 61. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?

(в % от ползващите административни услуги)



Забележка: За фирмите, ползвали административни услуги, 1 респондент съответства на 0,112% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 фирма; стойност от 1% съответства на 9 фирми.



**Таблица 93. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Доволни от:		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Национална агенция за приходите	25,1%	29,4%	46,7%	35,0%
	Национален осигурителен институт	23,7%	33,3%	33,9%	34,9%
	Агенция "Митници"	9,1%		2,9%	4,9%
	Дирекция за национален строителен контрол	5,7%	2,5%	2,5%	1,9%
	ИА "Автомобилна администрация"		5,6%	2,7%	1,0%
	Агенция "Пътна инфраструктура"		5,6%	0,8%	
	Българска агенция по безопасност на храните	7,1%		2,5%	
	Държавен фонд "Земеделие"	23,2%	9,1%	3,0%	
	ИА по лекарствата			0,8%	0,4%
	ИА по горите		5,5%		
	Министерство на вътрешните работи	9,1%		2,0%	5,8%
	Агенция за качеството на социалните услуги			0,3%	
	Агенция за хората с увреждания			0,3%	
	Агенция по вписванията	8,0%	13,8%	8,3%	2,3%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	5,7%	6,4%	4,8%	
	Агенция по заетостта		1,3%	5,6%	
	Агенция по обществени поръчки		2,8%		1,1%
	Българска агенция за инвестиции			0,2%	
	Български институт по метрология		2,4%	0,7%	
	ДА за метрологичен и технически надзор			0,3%	
	ИА "Главна инспекция по труда"	2,9%		0,8%	
	ИА "Медицински надзор"			0,4%	,4%
	ИА по околна среда			0,1%	1,1%
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството			0,3%	
	Комисия за защита на конкуренцията				1,1%



Доволни от:		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Комисия за финансов надзор			0,1%	
	Контролно-техническа инспекция			0,2%	1,1%
	Министерство на външните работи			0,3%	1,0%
	Министерство на здравеопазването			0,7%	0,7%
	Министерство на земеделието		1,6%		0,4%
	Министерство на икономиката и индустрията			0,3%	
	Министерство на иновациите и растежа				0,9%
	Министерство на младежта и спорта			0,1%	
	Министерство на образованието и науката			0,5%	0,5%
	Министерство на околната среда и водите			0,1%	1,1%
	Министерство на правосъдието			0,5%	
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството			0,2%	
	Министерство на транспорта и съобщенията			1,2%	
	Министерство на труда и социалната политика			0,2%	
	Министерство на туризма			0,1%	
	Министерство на финансите				0,7%
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти		1,6%		0,4%
	Национален център за информация и документация			0,2%	
	НА за професионално образование и обучение			0,3%	
	Национална служба за съвети в земеделието		1,3%	0,2%	
	Национално бюро за правна помощ			0,3%	
	Патентно ведомство			0,3%	
	Централен регистър на особените залози				0,4%
	Областна администрация	2,9%	1,2%	3,1%	
	Общинска администрация	56,9%	43,4%	39,8%	11,4%



**Таблица 94. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според района за планиране)**

Доволни от:		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Североиъточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
	Национална агенция за приходите	23,5%	59,0%	44,8%	64,2%	43,3%	33,0%
	Национален осигурителен институт	30,4%	35,4%	35,5%	37,2%	37,6%	29,7%
	Агенция "Митници"	1,4%	4,5%	4,8%		3,2%	4,0%
	Дирекция за национален строителен контрол	6,5%	9,8%	1,4%	1,3%	1,6%	1,2%
	ИА "Автомобилна администрация"	2,5%	4,9%	2,4%	6,1%	2,3%	0,6%
	Агенция "Пътна инфраструктура"			3,1%	3,0%	0,4%	
	Българска агенция по безопасност на храните	1,4%	5,6%	4,1%	3,0%	1,4%	
	Държавен фонд "Земеделие"	9,1%	4,6%	4,3%	4,0%	3,1%	1,1%
	ИА по лекарствата		0,9%	1,4%		1,1%	0,2%
	ИА по горите					0,8%	0,6%
	Министерство на вътрешните работи	1,4%	5,9%		4,2%	2,3%	3,7%
	Агенция за качеството на социалните услуги			1,4%			
	Агенция за хората с увреждания		2,7%				
	Агенция по вписванията	3,4%	20,2%	7,8%	1,5%	14,6%	2,3%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	6,1%	7,3%	2,4%	8,0%	5,5%	0,7%
	Агенция по заестостта		12,6%	0,5%	20,6%	0,9%	0,3%
	Агенция по обществени поръчки				1,5%		0,7%
	Българска агенция за инвестиции		1,8%				
	Български институт по метрология		6,7%			0,4%	
	ДА за метрологичен и технически надзор						0,7%
	ИА "Главна инспекция по труда"	1,0%	2,9%	1,8%			
	ИА "Медицински надзор"			1,8%			0,2%



Доволни от:		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Североизточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
	ИА по околна среда	1,2%					0,7%
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството	3,0%					
	Комисия за защита на конкуренцията						0,7%
	Комисия за финансов надзор			0,5%			
	Контролно-техническа инспекция		0,9%				1,0%
	Министерство на външните работи			0,5%	1,2%		0,6%
	Министерство на здравеопазването	4,4%			0,6%	0,5%	0,5%
	Министерство на земеделието						0,6%
	Министерство на икономиката и индустрията			1,4%			
	Министерство на иновациите и растежа						0,6%
	Министерство на младежта и спорта						0,2%
	Министерство на образованието и науката				0,6%	1,1%	0,3%
	Министерство на околната среда и водите	1,2%					0,7%
	Министерство на правосъдието					0,4%	0,8%
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството			1,0%			
	Министерство на транспорта и съобщенията		4,4%	1,2%			0,9%
	Министерство на труда и социалната политика	2,0%					
	Министерство на туризма			0,5%			
	Министерство на финансите						0,5%
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти						0,5%
	Национален център за информация и документация			1,0%			
	НА за професионално образование и обучение		2,7%				
	Национална служба за съвети в земеделието		1,9%			0,4%	
	Национално бюро за правна помощ		2,7%				
	Патентно ведомство		2,5%				
	Централен регистър на особените залози						0,2%
	Областна администрация	12,1%	2,2%	1,4%	2,6%		1,8%
	Общинска администрация	31,8%	27,4%	16,8%	52,9%	45,1%	31,3%



**Таблица 95. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?**
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Доволни от:		БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА			
		До 10	11 - 50	51-250	251-500
	Национална агенция за приходите	41,8%	41,4%	51,2%	83,6%
	Национален осигурителен институт	32,5%	35,5%	30,9%	69,8%
	Агенция "Митници"	1,7%	6,2%	8,8%	8,5%
	Дирекция за национален строителен контрол	1,8%	4,4%	2,9%	
	ИА "Автомобилна администрация"	2,1%	4,5%		
	Агенция "Пътна инфраструктура"		2,3%	4,6%	13,9%
	Българска агенция по безопасност на храните	1,1%	4,6%	1,5%	
	Държавен фонд "Земеделие"	2,4%	6,6%	1,4%	
	ИА по лекарствата	,5%	1,3%		
	ИА по горите		1,2%	1,5%	
	Министерство на вътрешните работи	2,4%	5,4%		
	Агенция за качеството на социалните услуги		1,0%		
	Агенция за хората с увреждания	0,2%	0,3%		
	Агенция по вписванията	8,0%	6,6%		31,9%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	4,7%	1,7%	4,3%	
	Агенция по заетостта	2,5%	9,0%	3,1%	
	Агенция по обществени поръчки		1,8%		
	Българска агенция за инвестиции	0,2%			
	Български институт по метрология	0,4%	1,6%		
	ДА за метрологичен и технически надзор	0,3%			
	ИА "Главна инспекция по труда"	0,7%	0,7%		
	ИА "Медицински надзор"		1,1%	1,7%	
	ИА по околна среда	0,3%	0,4%		
	ИА по селекция и репродукция в животновъдството		1,0%		
	Комисия за защита на конкуренцията		1,0%		



Доволни от:		До 10	11 - 50	51-250	251-500
	Комисия за финансов надзор			1,5%	
	Контролно-техническа инспекция		1,0%	1,4%	8,5%
	Министерство на външните работи	0,5%	0,5%		
	Министерство на здравеопазването	02%	1,5%	3,0%	
	Министерство на земеделието	01%	0,5%		
	Министерство на икономиката и индустрията		1,0%		
	Министерство на иновациите и растежа		0,8%		
	Министерство на младежта и спорта	0,1%			
	Министерство на образованието и науката	0,1%	1,6%		
	Министерство на околната среда и водите	0,3%	0,4%		
	Министерство на правосъдието	0,5%			
	Министерство на регионалното развитие и благоустройството	0,2%			
	Министерство на транспорта и съобщенията	0,4%	0,8%	6,3%	
	Министерство на труда и социалната политика	0,2%			
	Министерство на туризма		0,3%		
	Министерство на финансите		0,7%		
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти	0,2%	0,3%		
	Национален център за информация и документация	0,2%			
	НА за професионално образование и обучение	0,3%			
	Национална служба за съвети в земеделието	0,1%	0,3%	1,4%	
	Национално бюро за правна помощ	0,3%			
	Патентно ведомство		0,9%		
	Областна администрация	2,1%	2,0%	6,2%	
	Общинска администрация	36,8%	27,0%	40,8%	32,5%



**Таблица 96. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Доволни от:		ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Национална агенция за приходите	48,0%	39,2%	31,6%	51,1%	55,5%
	Национален осигурителен институт	40,0%	30,0%	25,4%	38,8%	30,6%
	Агенция "Митници"	1,1%	3,7%	2,5%	17,8%	4,9%
	Дирекция за национален строителен контрол	1,4%	4,9%	7,2%	6,2%	3,7%
	ИА "Автомобилна администрация"	2,4%	4,2%	2,9%		
	Агенция "Пътна инфраструктура"		2,1%	4,1%		3,4%
	Българска агенция по безопасност на храните	1,3%	3,5%	1,8%		
	Държавен фонд "Земеделие"	2,3%	3,2%	3,5%	8,9%	5,5%
	ИА по лекарствата	0,2%	3,0%			
	ИА по горите				7,3%	
	Министерство на вътрешните работи	2,2%	3,6%		9,4%	
	Агенция за качеството на социалните услуги		1,4%			
	Агенция за хората с увреждания	0,6%				
	Агенция по вписванията	10,7%	9,1%			
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	3,8%	4,0%	2,5%	12,1%	3,6%
	Агенция по заетостта	2,1%	4,5%	2,9%	6,8%	9,0%
	Агенция по обществени поръчки		1,2%			
	Българска агенция за инвестиции	0,4%				
	Български институт по метрология	1,0%	0,7%			
	ДА за метрологичен и технически надзор	0,6%				
	ИА "Главна инспекция по труда"	0,2%	0,5%			
	ИА "Медицински надзор"		0,6%			
	ИА по околна среда	0,2%	1,5%			
	Комисия за финансов надзор					2,0%

www.eufunds.bg



Доволни от:		ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Контролно-техническа инспекция			1,4%		1,8%
	Министерство на външните работи	0,2%				
	Министерство на здравеопазването	0,4%				2,3%
	Министерство на земеделието		0,5%			
	Министерство на младежта и спорта	0,2%				
	Министерство на образованието и науката	0,2%		3,8%		
	Министерство на околната среда и водите	0,2%	1,5%			
	Министерство на правосъдието	0,4%				
	Министерство на транспорта и съобщенията	0,5%		2,8%		4,4%
	Министерство на труда и социалната политика	0,4%				
	Национален център за информация и документация	0,4%				
	НА за професионално образование и обучение	0,6%				
	Национална служба за съвети в земеделieto	0,2%	0,5%			1,8%
	Национално бюро за правна помощ	0,6%				
	Патентно ведомство					4,8%
	Областна администрация	0,6%	3,6%	1,2%		10,2%
	Общинска администрация	33,6%	44,8%	46,9%	28,2%	47,4%



**Таблица 97. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-ДОВОЛНИ?**

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Доволни от:	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Прераб отвателна промишленост, Производство и разпространени е на електро/топлин на енергия, вода	Строител ство	Търговия/ре монт/технич еско обслужване на автомобили/ мотори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
Национална агенция за приходите	30,8%	58,3%	39,8%	46,7%	35,8%
Национален осигурителен институт	29,3%	39,5%	29,7%	39,3%	31,9%
Агенция "Митници"		4,1%	1,9%	4,8%	
Дирекция за национален строителен контрол	3,6%	1,3%	26,4%	0,7%	2,1%
ИА "Автомобилна администрация"				1,4%	
Агенция "Пътна инфраструктура"			2,2%		
Българска агенция по безопасност на храните	1,8%	8,1%		2,9%	6,1%
Държавен фонд "Земеделие"	47,8%			1,9%	
ИА по горите	4,0%				
Министерство на вътрешните работи		2,6%		2,9%	
Агенция по вписванията	1,8%	4,4%	2,2%	7,4%	4,1%
Агенция по геодезия, картография и кадастър	13,3%	1,3%	10,4%		2,1%
Агенция по заетостта	2,0%	6,7%	5,8%	5,0%	12,3%
Български институт по метрология	2,0%			1,4%	2,1%
ИА "Главна инспекция по труда"	1,8%	1,3%		0,3%	4,2%
ИА "Медицински надзор"				0,3%	
ИА по околна среда		1,3%			
Комисия за финансов надзор		1,3%			
Контролно-техническа инспекция	1,8%	1,3%			
Министерство на външните работи		1,3%		0,7%	
Министерство на здравеопазването		1,5%		0,4%	



Доволни от:		Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Прераб отвателна промишленост, Производство и разпространени е на електро/топлин на енергия, вода	Строител ство	Търговия/ре монт/технич еско обслужване на автомобили/ мотори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
	Министерство на земеделието	1,9%			0,4%	
	Министерство на образованието и науката				0,4%	
	Министерство на околната среда и водите		1,3%			
	Министерство на правосъдието				0,4%	
	Министерство на транспорта и съобщенията				0,4%	
	Министерство на туризма					2,0%
	НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти				0,4%	
	Национална служба за съвети в земеделието	5,6%				
	Патентно ведомство				0,7%	
	Централен регистър на особените залози			2,0%		
	Областна администрация	3,6%	2,6%	3,8%	0,7%	4,2%
	Общинска администрация	26,4%	36,4%	38,3%	31,2%	34,8%



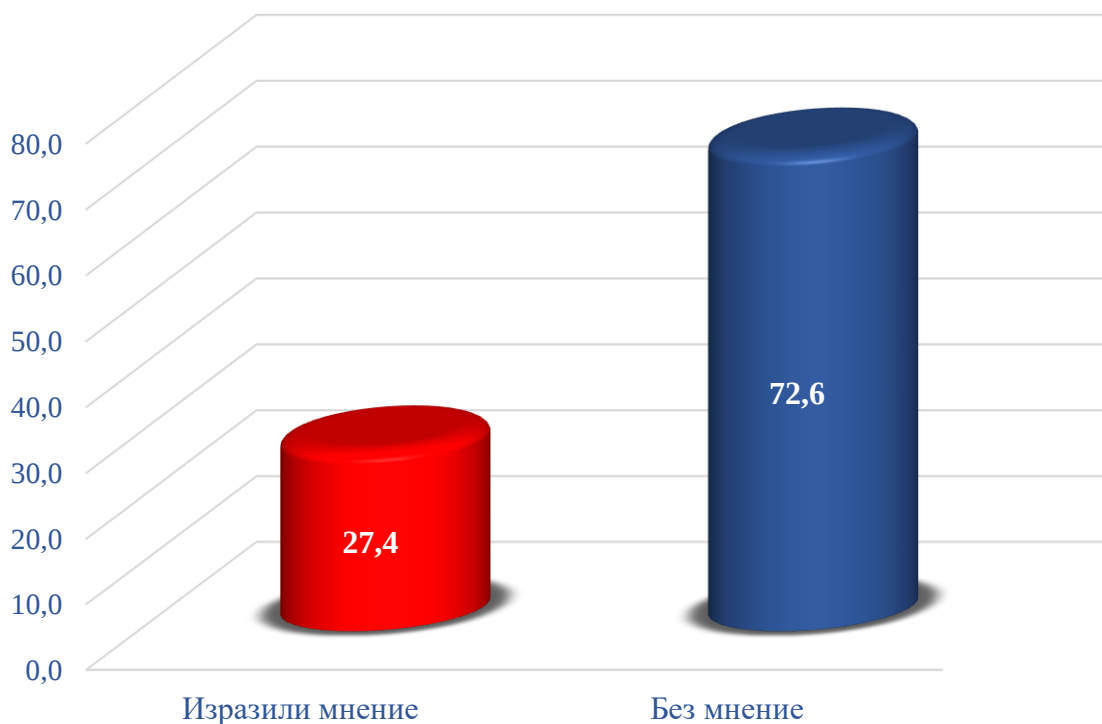
Доволни от:	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	Професионални дейности, научни изследвания	Друга
Национална агенция за приходите	45,2%	24,8%	26,0%	48,8%	38,3%
Национален осигурителен институт	33,7%	24,1%	30,2%	35,3%	24,3%
Агенция "Митници"	7,0%		1,2%	3,0%	
Дирекция за национален строителен контрол	1,3%	5,5%		1,5%	
ИА "Автомобилна администрация"	12,6%			1,5%	
Агенция "Пътна инфраструктура"	3,9%	1,8%			1,9%
Българска агенция по безопасност на храните				1,5%	
Държавен фонд "Земеделие"		5,4%		1,5%	
ИА по лекарствата			6,6%	1,5%	
ИА по горите	1,4%				
Министерство на вътрешните работи	7,6%	1,9%		3,1%	2,0%
Агенция за качеството на социалните услуги				1,5%	
Агенция за хората с увреждания			1,3%		2,0%
Агенция по вписванията	5,8%	15,2%	13,5%	6,6%	8,2%
Агенция по геодезия, картография и кадастър		24,8%		4,6%	
Агенция по заетостта	2,6%	1,9%		3,0%	3,9%
Агенция по обществени поръчки	1,3%			1,6%	
Българска агенция за инвестиции					2,0%
Български институт по метрология			1,3%		
ДА за метрологичен и технически надзор				1,6%	
ИА "Главна инспекция по труда"	1,3%				
ИА "Медицински надзор"	1,3%		1,3%		
ИА по околна среда				1,6%	
ИА по селекция и репродукция в животновъдството				1,5%	



Доволни от:	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	Професионални дейности, научни изследвания	Друга
Комисия за защита на конкуренцията				1,6%	
Контролно-техническа инспекция				1,6%	
Министерство на външните работи		1,8%			
Министерство на здравеопазването			5,0%		1,9%
Министерство на икономиката и индустрията				1,5%	
Министерство на иновациите и растежа	1,4%				
Министерство на младежта и спорта			1,3%		
Министерство на образованието и науката			5,3%		
Министерство на околната среда и водите				1,6%	
Министерство на правосъдието		1,9%		,6%	
Министерство на регионалното развитие и благоустройството		1,8%			
Министерство на транспорта и съобщенията	5,3%				
Министерство на труда и социалната политика					1,9%
Министерство на финансите		1,9%			
НС по цени и реимбурсиране на лекарствените продукти			1,3%		
Национален център за информация и документация		1,8%			
НА за професионално образование и обучение				1,5%	
Национално бюро за правна помощ				1,5%	
Областна администрация	4,0%	7,3%		1,6%	
Общинска администрация	32,4%	49,3%	55,7%	29,5%	28,3%



**Фигура 62. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Мнозинството от фирмите (почти три четвърти от тях), не посочват нито една администрация като такава, от която да са особено неудовлетворени. Това е поредното доказателство, че административният апарат работи сравнително добре и отговаря на изискванията на потребителите на неговите услуги. Не може да се пренебрегне обаче наличието на една немалка група – над една четвърт от всички стопански субекти, които имат претенции към работата на някои администрации.



**Фигура 160. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?**

(в % от ползващите административни услуги)



Забележка: За фирмите, ползвали административни услуги, 1 респондент съответства на 0,112% от данните. За прегледност в графиките стойностите са закръглявани до една десета. Ето защо стойност от 0,1% съответства на 1 фирма; стойност от 1% съответства на 9 фирми.

Почти пренебрежими са дяловете на посочванията на явна неудовлетвореност от конкретните администрации, което означава, че никоя от тях не е предизвикала по-съществена неудовлетвореност у потребителите. В границите на много ниските дялове изпъкват някои претенции към работата на най-често ползваните структури: НОИ, НАП и Общинската администрация.



**Фигура 64. ОБЩО РАВНИЩЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ
(в % от ползващите административни услуги, изразили
отношение към съответната администрация)**



При почти всички структури се регистрира, че броят на потребителите, изразили удовлетворение от обслужването, е забележимо по-голям от броя на недостатъчно удовлетворените. Погледнато в цялост, делът на удовлетворените клиенти-фирми е 3,5 пъти по-голям от дела на изразилите някаква степен на неудовлетвореност.



**Фигура 65. ОБЩО РАВНИЩЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНOST
(в % от ползващите административни услуги, изразили
отношение към съответната администрация)**





**Таблица 98. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Недоволни от:		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Национална агенция за приходите	1,3%	1,9%	1,7%	6,5%
	Национален осигурителен институт	3,2%	0,9%	2,5%	5,1%
	Агенция "Митници"		0,4%	0,5%	0,5%
	Дирекция за национален строителен контрол			0,4%	0,1%
	ИА "Автомобилна администрация"			0,7%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"		0,9%	0,5%	0,1%
	Българска агенция по безопасност на храните			0,8%	
	Държавен фонд "Земеделие"			0,7%	
	ИА по горите			0,1%	
	Министерство на вътрешните работи			0,6%	1,0%
	Агенция за качеството на социалните услуги			0,1%	
	Агенция за хората с увреждания			0,2%	
	Агенция по вписванията			0,2%	
	Агенция по геодезия, картография и кадастър			0,1%	0,1%
	Агенция по заетостта			0,5%	0,2%
	Агенция по обществени поръчки			0,2%	
	Български институт по метрология				0,1%
	ДА "Архиви"			0,2%	
	ДА за метрологичен и технически надзор			0,1%	
	ИА "Главна инспекция по труда"			0,3%	
	Комисия за защита на конкуренцията			0,1%	
	Комисия за защита на личните данни			0,1%	
	Комисия за финансов надзор			0,1%	
	Контролно-техническа инспекция			0,1%	
	Министерство на здравеопазването	1,0%			
	Министерство на земеделието	0,9%			
	Министерство на образованието и науката			0,1%	
	Министерство на правосъдието				0,3%
	Национална служба за съвети в земеделието			0,1%	
	Патентно ведомство			0,2%	
	Областна администрация	1,9%	0,4%	0,9%	
	Общинска администрация	1,0%		1,3%	5,6%



**Таблица 99. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според района за планиране)**

Недоволни от:		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Североз ападен	Северен Централен	Североизт очен	Югоизт точен	Южен Централен	Югоза паден
	Национална агенция за приходите	3,4%	3,8%	2,7%	0,2%	0,2%	4,9%
	Национален осигурителен институт	3,1%	3,1%	3,9%	3,0%	0,6%	3,9%
	Агенция "Митници"	0,4%	2,2%	0,2%	0,8%		0,3%
	Дирекция за национален строителен контрол			0,8%	0,8%		0,2%
	ИА "Автомобилна администрация"	0,5%	0,8%		2,3%	0,2%	,2%
	Агенция "Пътна инфраструктура"	0,5%	1,8%	0,2%	1,3%		0,3%
	Българска агенция по безопасност на храните		2,7%	0,8%	1,1%	0,2%	0,1%
	Държавен фонд "Земеделие"		4,0%	0,8%			0,1%
	ИА по горите		0,7%	0,2%			
	Министерство на вътрешните работи		0,9%	0,7%	1,6%		0,6%
	Агенция за качеството на социалните услуги						0,1%
	Агенция за устойчиво енергийно развитие			0,2%			
	Агенция за хората с увреждания		0,8%	0,3%			
	Агенция по вписванията		0,3%		0,8%		
	Агенция по геодезия, картография и кадастър		0,3%	0,2%			0,1%
	Агенция по заетостта		1,1%	0,5%	1,4%		0,2%
	Агенция по обществени поръчки		1,8%				
	Български институт по метрология			0,2%			0,1%
	ДА "Архиви"		0,4%	0,5%			
	ДА за метрологичен и технически надзор	0,4%			0,6%		
	ДА по стоковите борси и тържищата		0,3%				
	ИА "Главна инспекция по труда"		1,1%		0,8%		0,1%
	ИА "Медицински надзор"		0,3%				
	Комисия за защита на конкуренцията		0,3%	0,2%			
	Комисия за защита на личните данни	0,5%					
	Комисия за финансов надзор		0,4%	0,3%			
	Контролно-техническа инспекция				0,3%		
	Министерство на здравеопазването	,3%	00,3%				
	Министерство на земеделието				0,2%		
	Министерство на образованието и науката	0,5%					
	Министерство на правосъдието						0,2%
	Министерство на финансите			0,2%			
	Национална служба за съвети в земеделието		0,6%				
	Патентно ведомство						0,3%
	Съвет за електронни медии			0,2%			
	Централен регистър на особените залози			0,2%			
	Областна администрация	3,1%	0,8%	0,9%	0,6%	0,3%	0,3%
	Общинска администрация	4,2%	0,9%	1,0%	0,4%	1,2%	3,6%



**Таблица 100. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Недоволни от:		БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА			
		До 10	11 - 50	51-250	251-500
	Национална агенция за приходите	2,9%	2,7%	0,9%	
	Национален осигурителен институт	3,0%	2,8%	4,0%	
	Агенция "Митници"	0,4%	0,7%	0,4%	
	Дирекция за национален строителен контрол	0,3%	0,4%	0,9%	
	ИА "Автомобилна администрация"	0,5%	0,3%	1,1%	
	Агенция "Пътна инфраструктура"	0,3%	0,5%	2,1%	
	Българска агенция по безопасност на храните	0,5%	0,8%	0,6%	
	Държавен фонд "Земеделие"	0,4%	0,7%		4,6%
	ИА по горите	0,1%	0,1%		
	Министерство на вътрешните работи	0,7%		0,5%	4,6%
	Агенция за качеството на социалните услуги	0,1%			
	Агенция за хората с увреждания	0,1%			4,6%
	Агенция по вписванията	0,1%	0,1%		
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	0,1%	0,1%		
	Агенция по заетостта	0,4%	0,7%		
	Агенция по обществени поръчки	0,2%		0,5%	
	Български институт по метрология			0,5%	
	ДА "Архиви"	0,1%	0,3%		
	ДА за метрологичен и технически надзор		0,4%		
	ДА по стоковите борси и тържищата			0,5%	
	ИА "Главна инспекция по труда"	0,1%	0,5%		
	ИА "Медицински надзор"		0,1%		
	Комисия за защита на конкуренцията		0,1%	0,5%	
	Комисия за защита на личните данни		0,2%		
	Комисия за финансов надзор		0,3%		
	Контролно-техническа инспекция		0,2%		
	Министерство на здравеопазването		0,1%		
	Министерство на земеделието		0,1%		
	Министерство на образованието и науката	0,1%			
	Министерство на правосъдието	0,1%			
	Министерство на финансите		0,1%		
	Национална служба за съвети в земеделието	0,1%			
	Патентно ведомство	0,2%			
	Централен регистър на особените залози		0,1%		
	Областна администрация	0,6%	0,7%	1,4%	
	Общинска администрация	1,9%	3,0%	2,3%	



**Таблица 101. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Недоволни от:		ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Национална агенция за приходите	2,8%	1,1%	2,2%		1,4%
	Национален осигурителен институт	3,2%	0,6%	5,0%	1,0%	2,9%
	Агенция "Митници"	0,7%		0,4%		
	Дирекция за национален строителен контрол	0,3%	0,7%	0,4%		0,6%
	ИА "Автомобилна администрация"	0,2%	0,2%			
	Агенция "Пътна инфраструктура"	0,2%	0,6%	0,5%		1,5%
	Българска агенция по безопасност на храните	0,6%	0,4%	0,9%	2,6%	1,6%
	Държавен фонд "Земеделие"	0,8%	0,6%			1,1%
	ИА по горите	0,2%	0,2%			
	Министерство на вътрешните работи	0,3%	0,2%		2,3%	0,7%
	Агенция за качеството на социалните услуги	0,1%				
	Агенция за хората с увреждания	0,2%				1,1%
	Агенция по вписванията					0,6%
	Агенция по геодезия, картография и кадастър	0,1%				0,6%
	Агенция по заетостта	0,5%	0,5%			
	Агенция по обществени поръчки	0,3%				0,6%
	Български институт по метрология	0,1%		0,5%		
	ДА "Архиви"	0,1%	0,5%			
	ДА за метрологичен и технически надзор	0,1%			1,3%	0,8%
	ДА по стоковите борси и тържищата					0,6%
	ИА "Главна инспекция по труда"	0,2%			1,1%	0,8%
	ИА "Медицински надзор"	0,1%				
	Комисия за защита на конкуренцията			0,5%		0,6%
	Комисия за защита на личните данни	0,1%				
	Комисия за финансов надзор		0,3%		1,1%	
	Контролно-техническа инспекция					0,8%
	Министерство на здравеопазването	0,1%				
	Министерство на земеделието				1,0%	
	Министерство на образованието и науката	0,1%				
	Министерство на финансите		0,2%			
	Национална служба за съвети в земеделието	0,1%				
	Патентно ведомство	0,3%				
	Съвет за електронни медии	0,1%				
	Централен регистър на особените залози		0,2%			
	Областна администрация	1,0%		0,4%	1,0%	0,6%
	Общинска администрация	1,5%	1,1%	3,1%	1,2%	3,7%



**Таблица 102. ОТ КОЯ ПОСЕТЕНА ОТ ВАС АДМИНИСТРАЦИЯ
СТЕ НАЙ-НЕДОВОЛНИ?**

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Недоволни от:	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Прера ботвателна промишленост, Производство и разпространени е на електро/топлин на енергия, вода	Строите лство	Търговия/ремон т/техническо обслужване на автомобили/мот ори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
Национална агенция за приходите	1,2%	1,4%	2,6%	3,2%	2,1%
Национален осигурителен институт	1,8%	4,0%	2,6%	2,7%	2,1%
Агенция "Митници"	0,6%	0,9%		0,5%	
Дирекция за национален строителен контрол			2,6%	0,1%	
ИА "Автомобилна администрация"				0,8%	
Агенция "Пътна инфраструктура"	0,6%	1,3%		0,4%	
Българска агенция по безопасност на храните		0,4%		1,3%	0,7%
Държавен фонд "Земеделие"	1,2%		0,7%	0,1%	
ИА по горите	0,6%		0,6%	0,1%	
Министерство на вътрешните работи		0,4%	0,7%	1,0%	
Агенция за качеството на социалните услуги				0,1%	
Агенция за устойчиво енергийно развитие				0,1%	
Агенция за хората с увреждания				0,2%	
Агенция по вписванията	0,6%				
Агенция по геодезия, картография и кадастър	0,6%	0,4%	0,6%		
Агенция по заостта				0,1%	0,7%
Агенция по обществени поръчки	0,6%				
Български институт по метрология		0,4%		0,1%	
ДА "Архиви"				0,1%	
ДА за метрологичен и технически надзор		0,4%		0,2%	
ДА по стоковите борси и тържищата	0,6%				



Недоволни от:	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	Строителство	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
ИА "Главна инспекция по труда"		0,4%		0,4%	1,4%
Комисия за защита на конкуренцията	0,6%			0,1%	
Комисия за защита на личните данни				0,1%	
Комисия за финансов надзор		0,4%			
Контролно-техническа инспекция				0,1%	
Министерство на здравеопазването	0,6%				
Министерство на земеделието	0,6%				
Министерство на образованието и науката				0,1%	
Министерство на финансите			0,6%		
Патентно ведомство				0,1%	
Съвет за електронни медии				0,1%	
Централен регистър на особените залози			0,6%		
Областна администрация	1,9%	0,9%	2,7%	0,7%	1,4%
Общинска администрация	2,4%	1,8%	2,6%	2,6%	2,1%



Недоволни от:	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	Професионални дейности, научни изследвания	Друга
Национална агенция за приходите	2,2%	3,1%	2,1%	2,1%	5,3%
Национален осигурителен институт	3,1%	1,2%	,9%	3,5%	6,0%
Агенция "Митници"	0,5%			1,0%	
Дирекция за национален строителен контрол		1,2%		0,5%	
ИА "Автомобилна администрация"	1,3%	0,6%			
Агенция "Пътна инфраструктура"	1,8%				
Българска агенция по безопасност на храните			0,4%		1,3%
Държавен фонд "Земеделие"		0,6%		1,5%	1,3%
Министерство на вътрешните работи	0,9%			0,5%	0,6%
Агенция за хората с увреждания					,6%
Агенция по вписванията		1,2%			
Агенция по заетостта	0,4%	1,9%		1,0%	
Агенция по обществени поръчки				0,5%	0,7%
ДА "Архиви"				0,5%	
ИА "Главна инспекция по труда"			0,4%		
ИА "Медицински надзор"			0,4%		
Комисия за финансов надзор		0,6%			
Министерство на здравеопазването			0,4%		
Министерство на правосъдието	0,5%				
Национална служба за съвети в земеделието		0,6%			
Патентно ведомство				0,5%	
Областна администрация	0,4%				1,3%
Общинска администрация	1,8%		2,2%	2,6%	2,0%

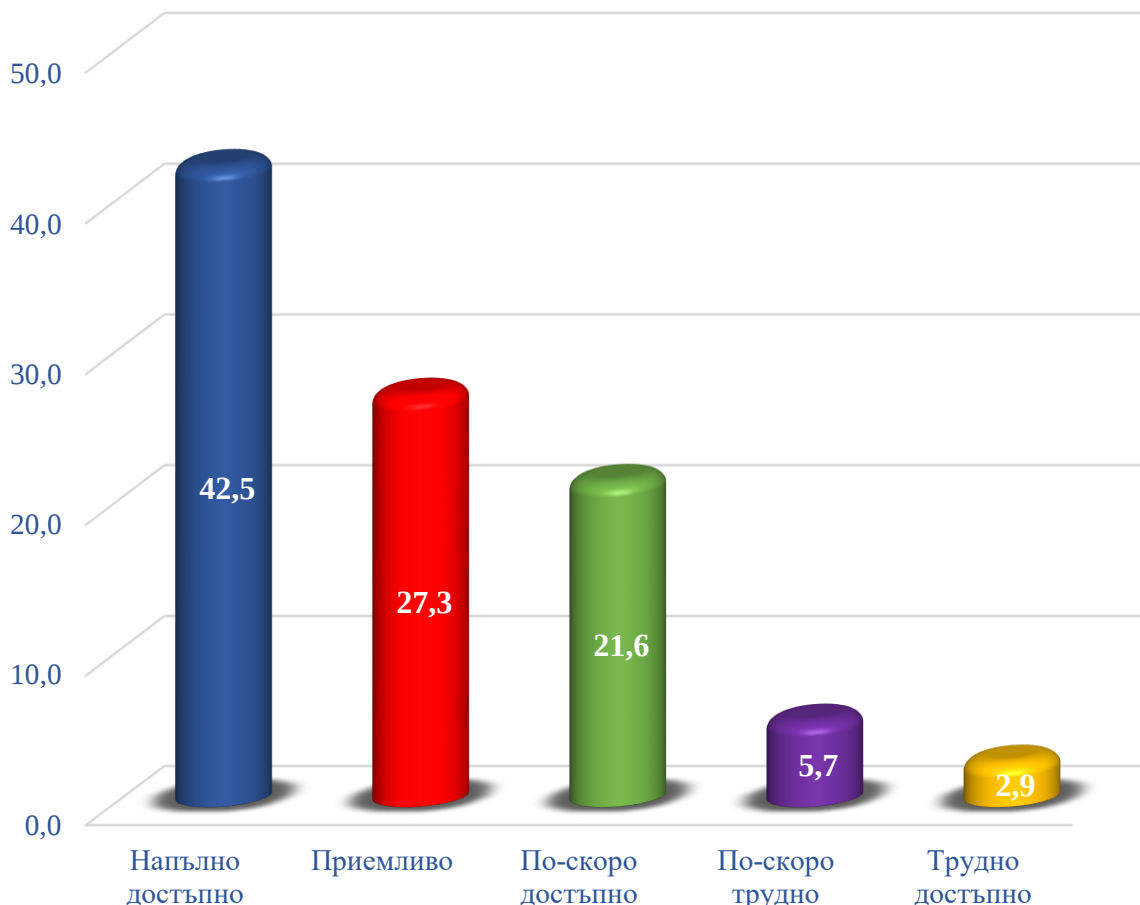


**Фигура 66. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 67. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от изразилите мнение)**



Неголям – под една десет, е делът на фирмите, които оценяват негативно достъпността на местата за заявяване на услугите в централните администрации. Всички останали оценки са по-скоро позитивни, а особено благоприятен е фактът, че над четири десети от фирмите дават максималната оценка за тази достъпност.



Таблица 103. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Село	8,6%		3,2%	3,2%	33,0%	52,0%
	Малък град	8,0%		5,1%	13,1%	22,2%	51,6%
	Областен град	6,2%	4,0%	7,1%	23,0%	21,5%	38,2%
	София	5,3%			40,9%	13,8%	40,1%

Таблица 104. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Северозападен	23,3%			18,4%	9,0%	49,3%
	Северен Централен	0,9%	4,3%	15,8%	9,4%	11,6%	57,9%
	Североизточен	3,8%	10,9%	13,9%	33,3%	22,2%	16,0%
	Югоизточен	1,5%		5,9%	31,8%	12,6%	48,2%
	Южен Централен	10,1%		1,5%	16,3%	34,1%	38,0%
	Югозападен	4,0%	2,0%	2,1%	31,6%	17,8%	42,4%

Таблица 105. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	До 10	7,3%	2,0%	4,8%	26,1%	19,7%	40,1%
	11 - 50	3,9%	3,4%	5,8%	25,7%	21,2%	40,0%
	51-250	3,0%	4,5%	10,2%	16,1%	27,5%	38,7%



251-500	7,8%	13,9%	23,1%	55,2%
---------	------	-------	-------	-------

Таблица 106. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според броя годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	До 100 хил. лв.	9,1%	3,0%	5,4%	25,1%	18,0%	39,4%
	100 - 500 хил. лв.	4,8%	1,1%	6,6%	15,3%	24,9%	47,4%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	7,3%	6,9%	4,7%	14,5%	22,2%	44,4%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	6,2%	6,6%		7,3%	27,7%	52,1%
	Над 2,5 млн. лв.	3,9%	6,8%	9,9%	14,2%	25,1%	40,1%

Таблица 107. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ЦЕНТРАЛНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ЦЕНТРАЛНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	18,9%	1,7%	5,5%	16,3%	16,7%	40,8%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на	6,9%		5,1%	25,3%	19,4%	43,3%



	електро/топлинна енергия, вода						
	Строителство	10,1%		5,8%	17,6%	16,8%	49,7%
	Търговия/ремонт/техничес ко обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	6,0%	2,8%	4,6%	32,8%	23,3%	30,5%
	Хотели и ресторанти	6,4%	8,3%	6,2%	36,2%	12,6%	30,3%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	4,4%	3,9%	5,6%	20,3%	22,9%	42,8%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомогателни дейности	3,6%	5,4%	3,7%	29,9%	28,8%	28,7%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	2,5%	1,3%	2,4%	20,4%	18,6%	54,8%
	Професионални дейности, научни изследвания	6,3%		9,0%	21,9%	13,9%	48,9%
	Друга	6,0%	5,6%	3,8%	19,8%	16,4%	48,3%

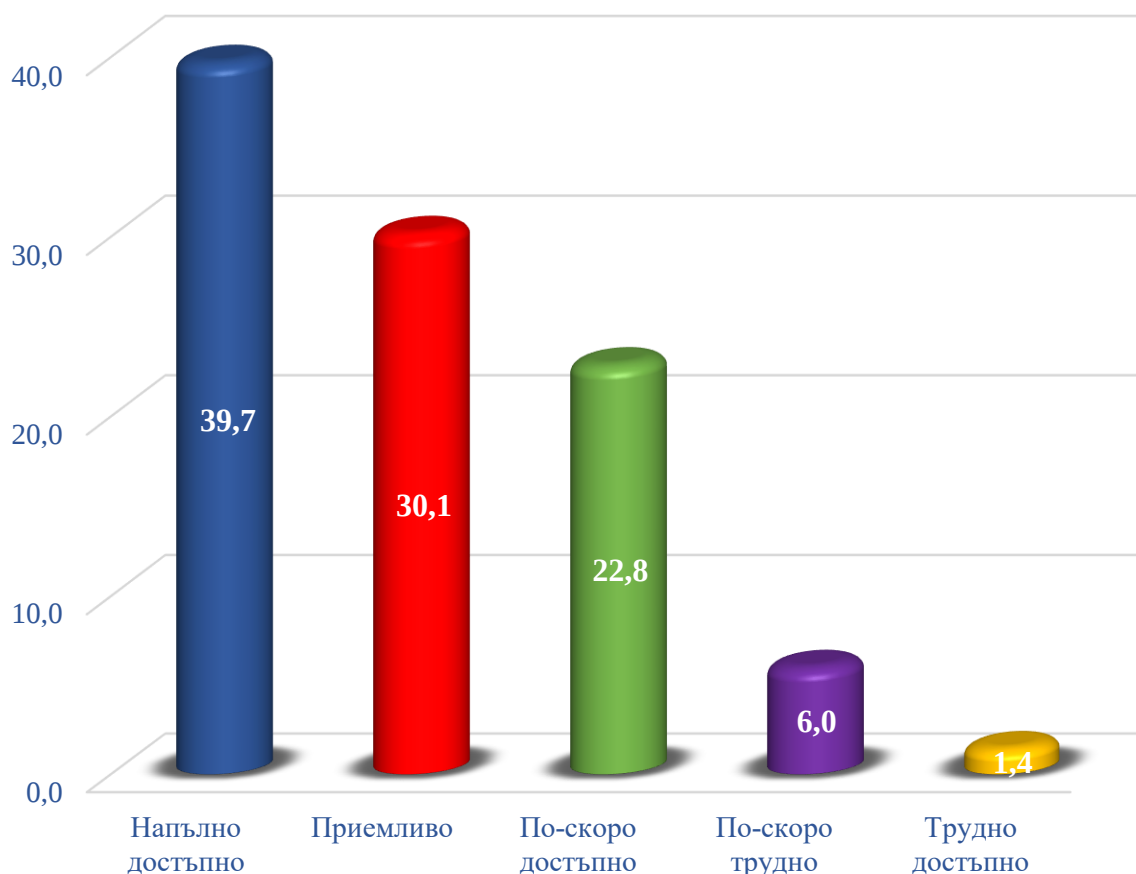


**Фигура 68. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 69. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от изразилите мнение)**



Много сходни като съотношения са и оценките за ползването на областните администрации. И тук четири десети от потребителите дават най-високи оценки за достъпността им.



Таблица 108. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Село	10,1%		3,2%	6,0%	41,8%	38,8%
	Малък град	19,3%		5,1%	12,5%	22,6%	40,5%
	Областен град	12,7%	1,7%	6,5%	24,6%	22,2%	32,3%
	София	33,5%			32,0%	3,7%	30,7%

Таблица 109. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Северозападен	18,1%		1,4%	14,3%	14,7%	51,5%
	Северен Централен	29,6%		16,7%	12,4%	8,3%	33,0%
	Североизточен	4,2%	2,4%	9,9%	49,9%	23,8%	9,8%
	Югоизточен			5,9%	31,1%	13,3%	49,7%
	Южен Централен	26,3%		1,5%	12,9%	35,3%	24,1%
	Югозападен	21,1%	2,3%	2,3%	24,3%	11,4%	38,5%



Таблица 110. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	До 10	18,5%	0,3%	4,8%	23,8%	18,9%	33,7%
	11 - 50	14,0%	1,1%	6,2%	27,5%	19,9%	31,3%
	51-250	18,2%	4,5%	3,0%	26,6%	22,2%	25,6%
	251-500	7,8%	13,9%		23,1%		55,2%

Таблица 111. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	До 100 хил. лв.	19,4%	0,9%	6,4%	24,2%	18,6%	30,6%
	100 - 500 хил. лв.	15,1%	0,5%	4,4%	16,6%	21,8%	41,7%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	11,9%		11,2%	13,9%	27,6%	35,4%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	14,6%			16,8%	27,7%	40,9%
	Над 2,5 млн. лв.	18,4%	3,4%	1,8%	30,2%	19,5%	26,7%



Таблица 112. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЛАСТНИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЛАСТНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	13,1%		3,8%	27,5%	13,0%	42,6%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	27,7%		2,6%	25,0%	12,5%	32,2%
	Строителство	12,2%		5,7%	15,7%	18,4%	48,0%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	17,9%	1,5%	6,4%	29,6%	20,7%	23,9%
	Хотели и ресторанти	28,3%	6,3%	6,2%	31,6%	10,7%	16,9%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	20,0%	1,4%	3,9%	22,9%	15,7%	36,1%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	1,8%	1,8%	5,6%	23,9%	44,3%	22,6%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	24,0%		2,4%	16,2%	19,0%	38,4%
	Професионални дейности, научни изследвания	18,8%		6,1%	23,2%	10,7%	41,2%
	Друга	11,9%	1,9%	1,9%	21,6%	18,4%	44,3%

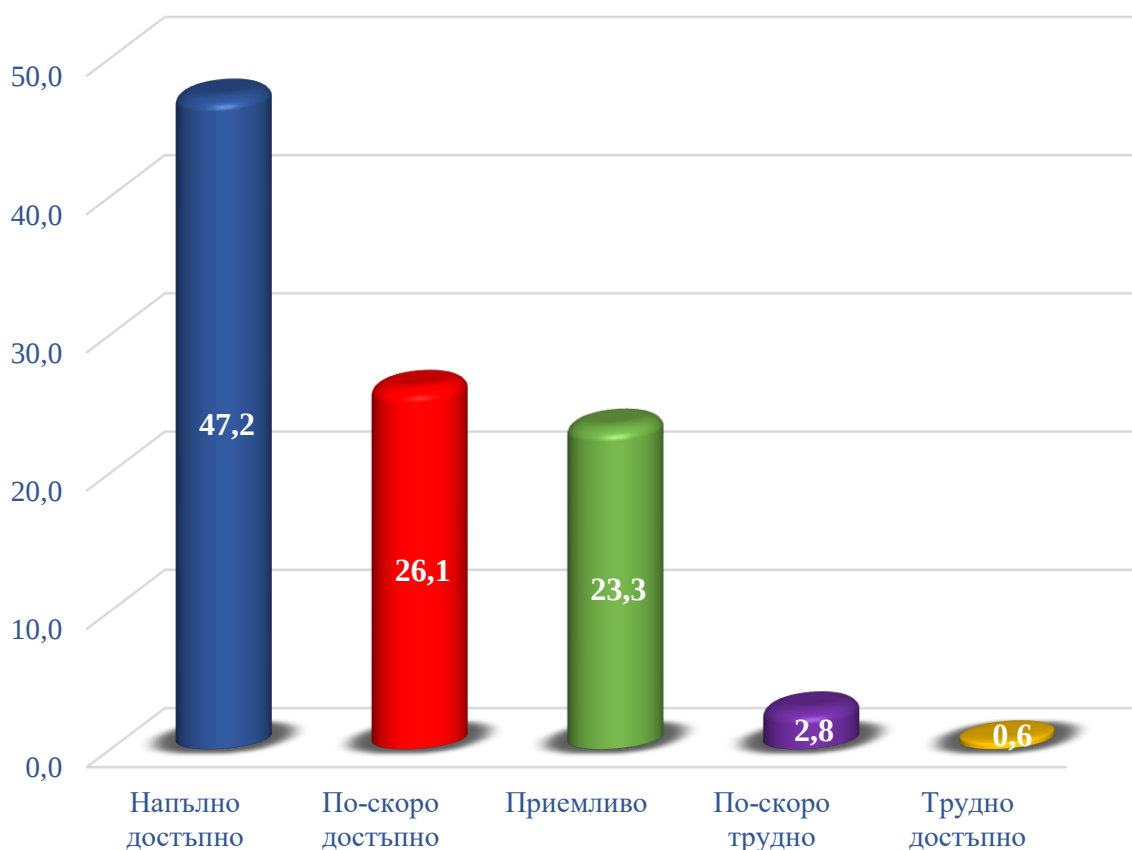


**Фигура 70. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)





**Фигура 71. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА
МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ
ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ)
В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?
(в % от изразилите мнение)**



Отчетливо най-високи са оценките за достъпността на общинските администрации. Едва 3% от фирмите имат претенции към достъпността им. Още по-съществено е, че 47% от стопанските субекти определят местата за ползване на техните услуги като напълно достъпни.



Таблица 113. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Село				8,9%	24,6%	66,5%
	Малък град			5,1%	11,9%	17,3%	65,7%
	Областен град	1,6%	0,8%	3,5%	19,2%	29,4%	45,5%
	София	11,9%			38,1%	13,9%	36,2%

Таблица 114. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Северозападен			1,4%	21,1%	22,3%	55,3%
	Северен Централен	10,0%		2,5%	14,8%	20,9%	51,8%
	Североизточен		2,4%	4,7%	31,2%	23,8%	37,8%
	Югоизточен			5,9%	6,3%	37,4%	50,4%
	Южен Централен	1,0%		0,8%	17,3%	32,0%	48,9%
	Югозападен	7,5%	0,6%	2,3%	29,9%	18,6%	41,1%



Таблица 115. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	До 10	3,5%		1,8%	22,0%	27,6%	45,2%
	11 - 50	2,8%	1,1%	4,5%	25,4%	21,5%	44,8%
	51-250	5,2%	1,2%	6,3%	12,2%	17,3%	57,8%
	251-500		13,9%		21,7%	25,2%	39,2%

Таблица 116. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	До 100 хил. лв.	3,8%	0,7%	2,2%	21,1%	28,9%	43,4%
	100 - 500 хил. лв.	2,1%	0,5%	3,8%	12,2%	23,4%	58,0%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	2,6%		2,2%	13,4%	24,4%	57,4%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	4,0%			3,2%	25,0%	67,8%
	Над 2,5 млн. лв.	9,4%	3,4%		8,7%	11,8%	66,7%



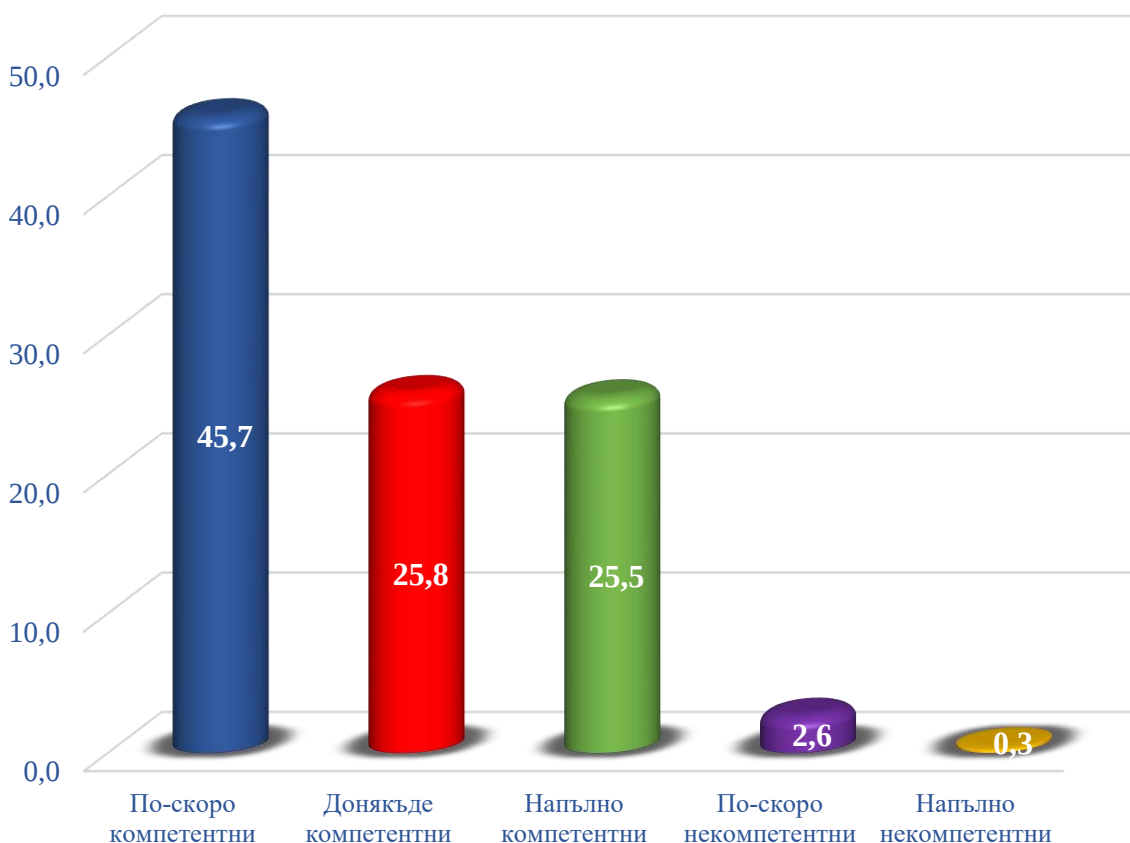
Таблица 117. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ В ОБЩИНСКИТЕ АДМИНИСТРАЦИИ?

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ДОСТЪПНОСТТА НА МЯСТОТО ЗА ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ (ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА УСЛУГИ) В ОБЩИНСКАТА АДМИНИСТРАЦИЯ?					
		Без мнение	Трудно достъпно	По-скоро трудно	Приемливо	По-скоро достъпно	Напълно достъпно
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство			1,8%	23,9%	16,5%	57,8%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	8,2%		1,3%	18,5%	19,1%	52,9%
	Строителство	2,0%		3,8%	13,9%	18,5%	61,7%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	2,6%	0,7%	3,9%	29,6%	26,4%	36,8%
	Хотели и ресторанти	6,3%	2,0%	6,3%	27,1%	19,4%	38,9%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	4,0%		4,0%	23,9%	25,5%	42,6%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	3,8%	1,8%		20,1%	36,2%	38,0%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения			1,2%	21,7%	21,4%	55,7%
	Професионални дейности, научни изследвания	6,2%		1,5%	12,5%	28,9%	50,9%
	Друга	2,0%	1,9%	2,2%	19,7%	20,3%	54,0%



**Фигура 72. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА
СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Нищожен – под 3%, е делът на фирмите, които упрекват служителите на администрациите в некомпетентност. Средна оценка дават една четвърт от потребителите, но една четвърт са и представителите на стопанските субекти, които определят служителите като напълно компетентни. Най-голяма – 47%, е групата на потребителите-фирми, които са позитивно настроени, но имат известни претенции към компетентността на служителите.



**Таблица 118. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ,
КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Тип на населеното място		ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?				
		Напълно некомпетентни	По-скоро некомпетентни	Донякъде компетентни	По-скоро компетентни	Напълно компетентни
	Село			24,0%	22,3%	53,7%
	Малък град			40,6%	48,1%	11,2%
	Областен град	0,5%	2,3%	24,4%	46,3%	26,6%
	София		5,0%	26,1%	46,1%	22,8%

**Таблица 119. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ,
КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?
(в % от групите според района за планиране)**

Район за планиране		ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?				
		Напълно некомпетентни	По-скоро некомпетентни	Донякъде компетентни	По-скоро компетентни	Напълно компетентни
	Северозападен		2,7%	23,0%	42,5%	31,7%
	Северен Централен			21,7%	44,0%	34,4%
	Североизточен	0,5%	4,3%	21,0%	53,3%	20,9%
	Югоизточен			41,6%	50,1%	8,3%
	Южен Централен	1,1%	0,9%	20,2%	48,3%	29,5%
	Югозападен		4,6%	27,7%	40,1%	27,7%

**Таблица 120. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ,
КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Брой работещи във фирмата		ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?				
		Напълно некомпетентни	По-скоро некомпетентни	Донякъде компетентни	По-скоро компетентни	Напълно компетентни
	До 10	0,5%	2,8%	24,8%	45,2%	26,7%
	11 - 50		1,6%	26,6%	50,3%	21,5%
	51-250		2,5%	34,1%	35,5%	27,8%
	251-500			13,9%	62,1%	24,0%



**Таблица 121. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ,
КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?**
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

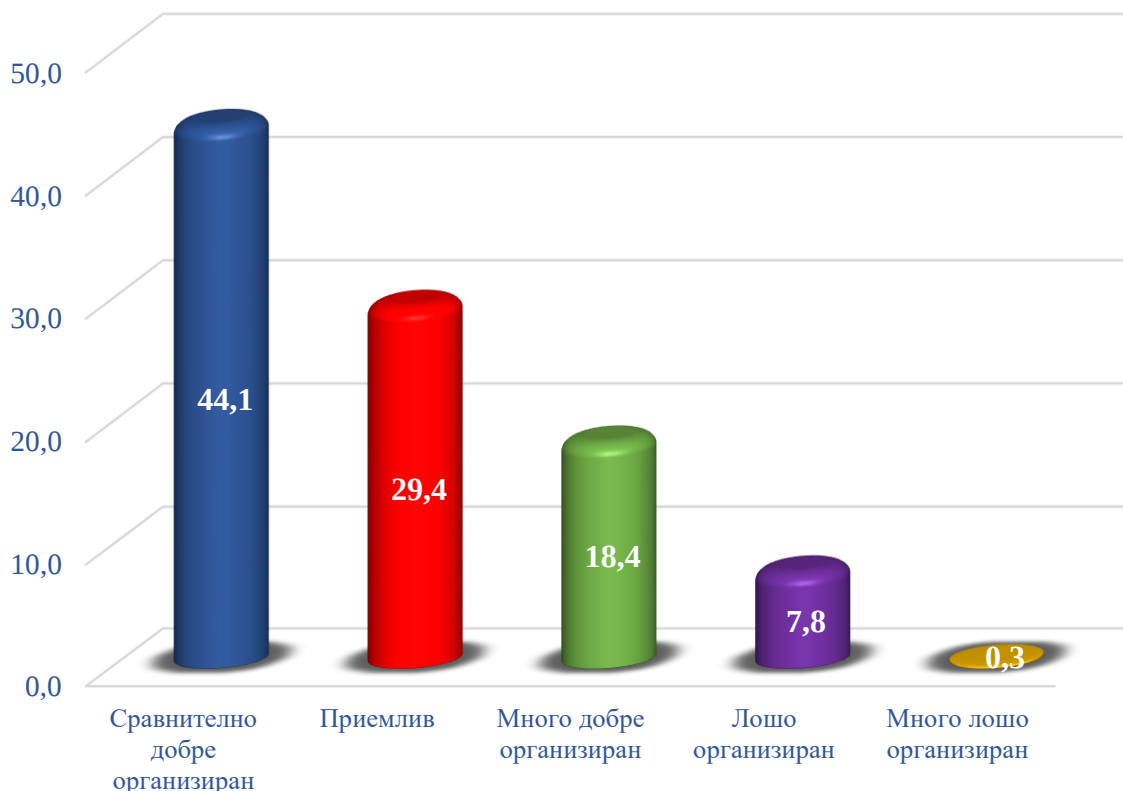
Годишен оборот		ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?				
		Напълно некомпетентни	По-скоро некомпетентни	Донякъде компетентни	По-скоро компетентни	Напълно компетентни
	До 100 хил. лв.	0,9%	3,9%	24,5%	49,5%	21,3%
	100 - 500 хил. лв.		1,1%	18,0%	45,4%	35,4%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.		6,0%	23,1%	34,4%	36,5%
	1,5 - 2,5 млн. лв.			7,4%	38,5%	54,1%
	Над 2,5 млн. лв.			23,4%	38,2%	38,4%

**Таблица 122. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ,
КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?**
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?				
		Напълно некомпетентни	По-скоро некомпетентни	Донякъде компетентни	По-скоро компетентни	Напълно компетентни
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство		3,5%	18,5%	55,6%	22,5%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода			27,2%	41,9%	30,9%
	Строителство	1,9%	10,0%	25,8%	26,0%	36,3%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи		3,2%	30,5%	48,6%	17,7%
	Хотели и ресторанти		4,1%	20,6%	64,5%	10,8%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	1,8%	1,4%	24,7%	43,0%	29,2%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности			21,0%	48,6%	30,4%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения		1,2%	22,4%	43,0%	33,5%
	Професионални дейности, научни изследвания		1,6%	21,3%	42,6%	34,5%
	Друга		6,0%	31,8%	44,0%	18,2%



**Фигура 73. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС
НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)**



Общо взето позитивни са усреднените оценки на фирмите за цялостния процес на обслужване в администрациите. Най-критичните са 8%, а средна оценка дават почти 30%. Максимално удовлетворени от цялостната организация са 18%, а 44% са потребителите, които по-скоро са удовлетворени, но виждат неща, които биха могли да се подобрят в обслужването и които не съответстват напълно на техните очаквания.



Таблица 123. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?				
		Много лошо организиран	Лошо организиран	Приемлив	Сравнително добре организиран	Много добре организиран
	Село			23,5%	36,5%	39,9%
	Малък град		1,2%	49,8%	38,9%	10,1%
	Областен град	0,4%	5,4%	30,6%	47,9%	15,7%
	София		18,7%	20,0%	34,4%	26,9%

Таблица 124. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?				
		Много лошо организиран	Лошо организиран	Приемлив	Сравнително добре организиран	Много добре организиран
	Северозападен		7,5%	33,8%	37,8%	20,9%
	Северен Централен		0,9%	30,8%	54,1%	14,1%
	Североизточен	1,0%	8,1%	23,4%	53,7%	13,8%
	Югоизточен			41,9%	50,8%	7,2%
	Южен Централен		4,6%	33,4%	45,1%	16,9%
	Югозападен	0,3%	14,4%	23,7%	35,4%	26,1%

Таблица 125. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?				
		Много лошо организиран	Лошо организиран	Приемлив	Сравнително добре организиран	Много добре организиран
	До 10		8,2%	28,3%	43,9%	19,6%
	11 - 50	0,7%	7,6%	32,1%	43,4%	16,2%
	51-250		6,9%	30,4%	45,1%	17,5%
	251-500			29,8%	70,2%	



Таблица 126. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

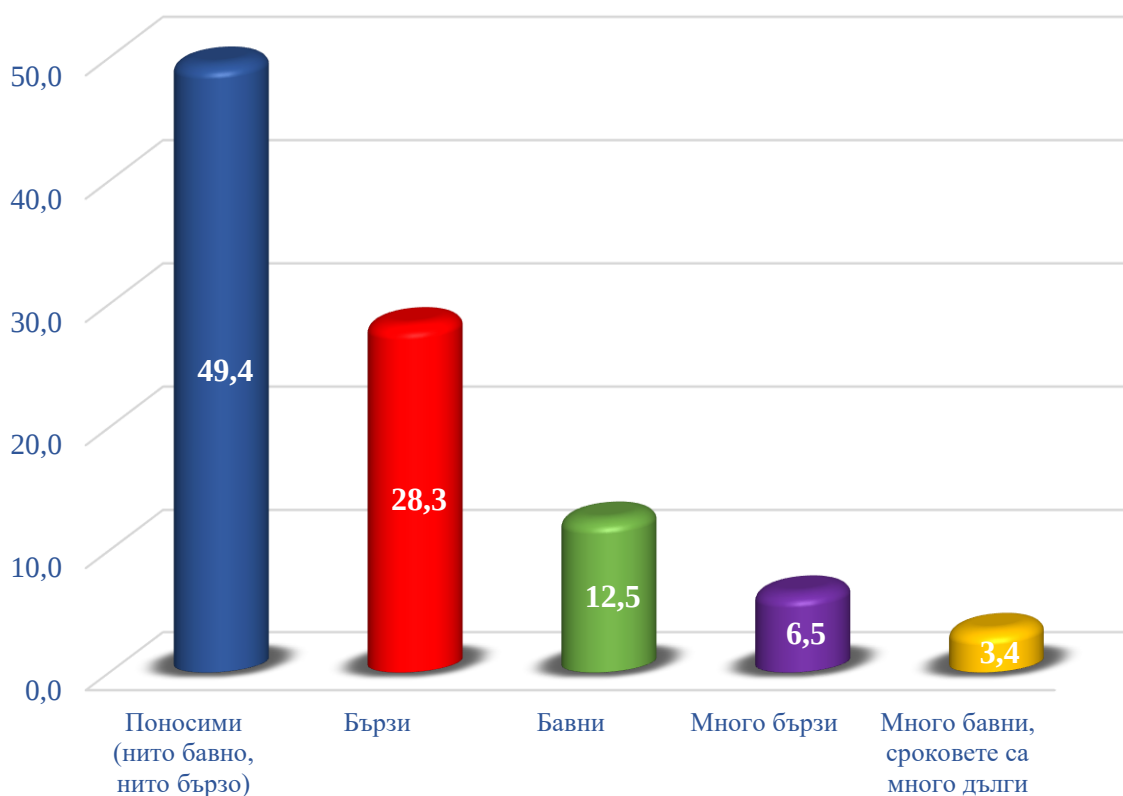
Годишен оборот	КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?				
	Много лошо организиран	Лошо организиран	Приемлив	Сравнително добре организиран	Много добре организиран
До 100 хил. лв.	0,4%	9,1%	28,8%	47,2%	14,6%
100 - 500 хил. лв.		4,4%	25,7%	40,4%	29,5%
500 хил. - 1,5 млн. лв.		14,8%	17,5%	35,8%	31,9%
1,5 - 2,5 млн. лв.			6,9%	55,7%	37,4%
Над 2,5 млн. лв.		4,3%	22,3%	48,6%	24,8%

Таблица 127. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата	КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?				
	Много лошо организиран	Лошо организиран	Приемлив	Сравнително добре организиран	Много добре организиран
Селско, ловно, горско и рибно стопанство		7,2%	35,6%	43,9%	13,3%
Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода		6,8%	22,8%	43,7%	26,7%
Строителство		15,9%	23,8%	36,1%	24,2%
Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	0,4%	7,6%	33,9%	43,7%	14,4%
Хотели и ресторанти		12,3%	34,5%	48,7%	4,6%
Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения		7,2%	32,6%	34,1%	26,1%
Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	1,8%	3,7%	28,5%	56,6%	9,4%
Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения		2,6%	25,1%	59,0%	13,3%
Професионални дейности, научни изследвания		6,2%	21,1%	44,0%	28,8%
Друга		16,3%	29,6%	41,8%	12,2%



Фигура 74. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Сравнително позитивни са оценките на представителите на фирмите за скоростта на обслужване. Сумарната група на тези, които ги определят като бързи или дори много бързи, двукратно надвишава сумарната група на смятащите ги за бавни или дори много бавни. Трябва да се отчете обаче, че точно половината от потребителите сред стопанските субекти ги определят като „поносими“, което би следвало да се тълкува като знак, че те може и да нямат твърде високи претенции към скоростта на обслужване, но във всички случаи биха очаквали да е по-бързо.



Таблица 128. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много бавни, сроковете са много дълги	Бавни	Поносимо (нито бавно, нито бързо)	Бързи	Много бързи
	Село			46,7%	47,3%	5,9%
	Малък град		6,4%	55,8%	34,9%	2,9%
	Областен град	3,2%	11,6%	55,0%	23,7%	6,5%
	София	5,4%	19,0%	29,6%	38,5%	7,5%

Таблица 129. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много бавни, сроковете са много дълги	Бавни	Поносимо (нито бавно, нито бързо)	Бързи	Много бързи
	Северозападен	1,4%	15,6%	60,0%	14,1%	9,0%
	Северен Централен	4,7%	10,3%	54,3%	20,1%	10,6%
	Североизточен	2,7%	13,7%	52,8%	23,0%	7,8%
	Югоизточен	0,8%	2,2%	69,4%	24,5%	3,0%
	Южен Централен	2,9%	10,5%	51,4%	30,6%	4,6%
	Югозападен	5,1%	16,8%	35,6%	35,8%	6,7%

Таблица 130. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много бавни, сроковете са много дълги	Бавни	Поносимо (нито бавно, нито бързо)	Бързи	Много бързи
	До 10	3,2%	11,9%	50,6%	27,3%	6,9%
	11 - 50	2,7%	15,0%	43,0%	32,7%	6,6%
	51-250	5,5%	9,2%	60,2%	21,9%	3,2%
	251-500		14,8%	60,1%	25,2%	



Таблица 131. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

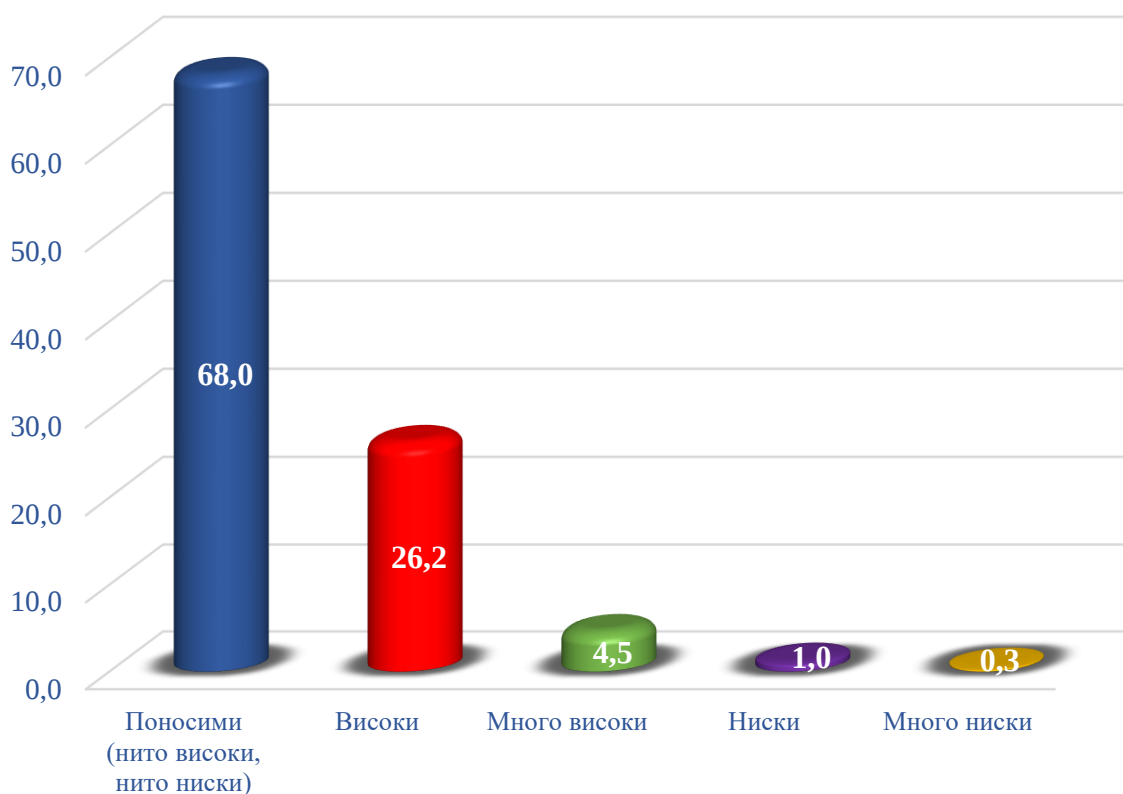
Годишен оборот		КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много бавни, сроковете са много дълги	Бавни	Поносимо (нито бавно, нито бързо)	Бързи	Много бързи
	До 100 хил. лв.	6,2%	12,9%	50,9%	24,0%	6,0%
	100 - 500 хил. лв.		11,1%	40,5%	40,7%	7,7%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	9,1%	15,5%	35,7%	23,4%	16,3%
	1,5 - 2,5 млн. лв.		10,3%	27,1%	55,4%	7,3%
	Над 2,5 млн. лв.		10,6%	50,3%	27,2%	11,9%

Таблица 132. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА/СРОКОВЕТЕ НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ) НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много бавни, сроковете са много дълги	Бавни	Поносимо (нито бавно, нито бързо)	Бързи	Много бързи
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство		19,1%	60,5%	16,6%	3,9%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	1,5%	6,8%	52,4%	31,3%	8,0%
	Строителство	4,2%	18,1%	43,5%	24,1%	10,1%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	3,2%	12,3%	49,2%	31,3%	4,0%
	Хотели и ресторанти	6,6%	25,0%	48,9%	19,5%	
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	4,0%	8,3%	49,2%	25,3%	13,2%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	3,7%	13,6%	52,8%	24,5%	5,4%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения		9,1%	53,9%	27,5%	9,5%
	Професионални дейности, научни изследвания	1,6%	10,8%	47,7%	33,8%	6,1%
	Друга	10,1%	18,2%	41,4%	26,4%	3,9%



Фигура 75. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Над две трети от фирмите нямат съществени претенции към размера на таксите за ползване на административни услуги, което означава, че ценовият елемент не е прекалено натоварващ отношенията потребители-администрация. Все пак се регистрира, че в три десети от случаите таксите се възприемат като високи и дори много високи.



Таблица 133. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много високи	Високи	Поносими (нито високи, нито ниски)	Ниски	Много ниски
	Село		23,0%	77,0%		
	Малък град	1,5%	33,8%	64,8%		
	Областен град	5,2%	26,3%	66,7%	1,4%	0,4%
	София	3,9%	23,8%	71,9%	0,4%	

Таблица 134. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много високи	Високи	Поносими (нито високи, нито ниски)	Ниски	Много ниски
	Северозападен	6,9%	34,8%	57,0%	1,4%	
	Северен Централен	6,2%	28,8%	63,8%	1,2%	
	Североизточен		12,7%	85,4%	1,4%	0,5%
	Югоизточен	0,8%	16,6%	81,1%		1,5%
	Южен Централен	6,2%	37,2%	55,8%	0,8%	
	Югозападен	6,0%	26,2%	66,6%	1,3%	

Таблица 135. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много високи	Високи	Поносими (нито високи, нито ниски)	Ниски	Много ниски
	До 10	3,6%	27,2%	68,2%	0,6%	0,4%
	11 - 50	6,5%	23,1%	68,4%	2,0%	
	51-250	4,7%	20,2%	75,2%		
	251-500	16,0%	28,6%	39,5%	16,0%	



Таблица 136. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?

(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много високи	Високи	Поносими (нито високи, нито ниски)	Ниски	Много ниски
	До 100 хил. лв.	4,9%	29,6%	64,1%	0,9%	0,5%
	100 - 500 хил. лв.	3,4%	27,9%	68,1%	0,6%	
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	9,7%	25,7%	58,1%	5,4%	1,2%
	1,5 - 2,5 млн. лв.		30,0%	70,0%		
	Над 2,5 млн. лв.		13,7%	86,3%		

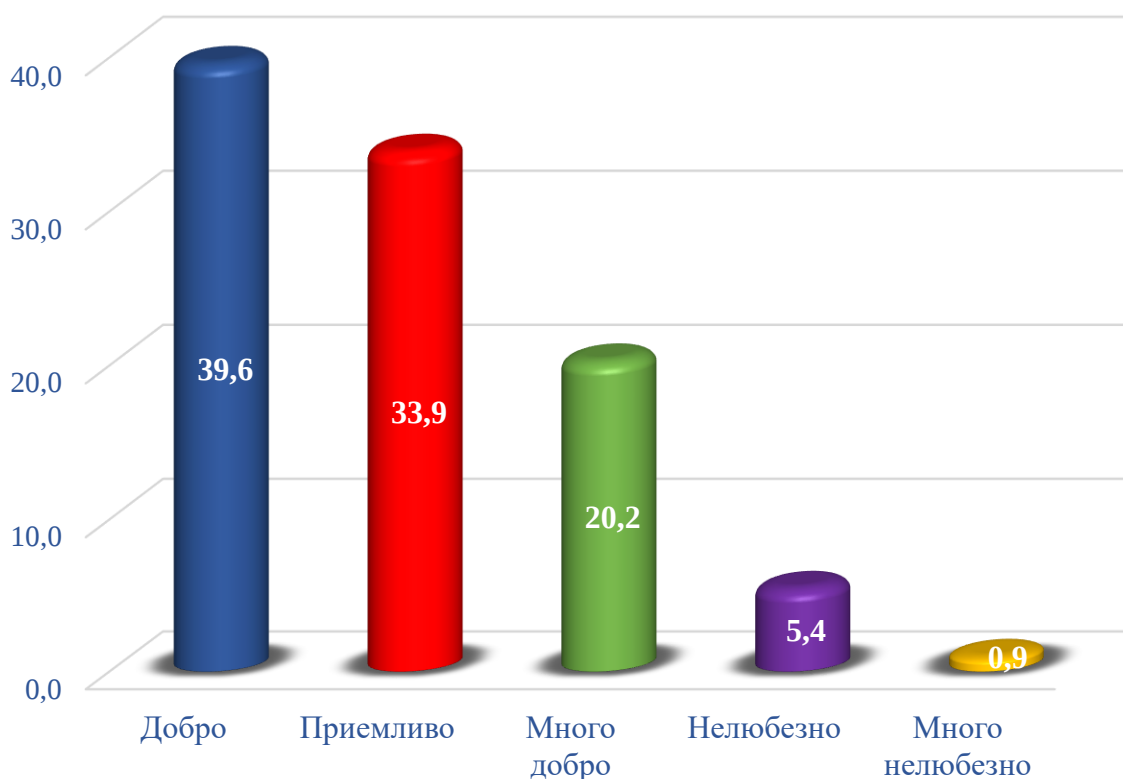
Таблица 137. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?

(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Много високи	Високи	Поносими (нито високи, нито ниски)	Ниски	Много ниски
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	2,0%	26,2%	70,0%		1,7%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	2,9%	26,1%	69,6%	1,3%	
	Строителство	5,9%	22,5%	71,6%		
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	4,4%	25,8%	69,1%	0,7%	
	Хотели и ресторанти	4,4%	28,2%	65,4%	2,0%	
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	7,1%	16,0%	74,3%	1,4%	1,3%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	7,9%	29,3%	61,0%	1,8%	
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения		24,4%	75,6%		
	Професионални дейности, научни изследвания	1,6%	27,9%	70,6%		
	Друга	8,1%	41,9%	45,8%	4,2%	



**Фигура 76. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО
КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)**



Много важен и показателен е фактът, че мнозинството от фирмите изразяват някаква степен на удовлетвореност от отношението, проявявано към тях като клиенти, от страна на служителите в администрацията. Четири десети го оценяват като добро, а една пета – дори като много добро. Точно една трета поставят средна оценка, което означава, че според техните разбирания има още какво да се подобрява в отношението на служителите. Едва около 6% са потребителите, които имат по-отчетливо негативни оценки.



**Таблица 138. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според типа населено място)**

Тип на населеното място		КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Много нелюбезно	Нелюбезно	Приемливо	Добро	Много добро
:	Село			22,2%	39,2%	38,6%
	Малък град		1,1%	43,5%	34,3%	21,1%
	Областен град	0,7%	4,3%	34,8%	37,4%	22,7%
	София	1,8%	11,0%	29,4%	48,2%	9,6%

**Таблица 139. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според района за планиране)**

Район за планиране		КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Много нелюбезно	Нелюбезно	Приемливо	Добро	Много добро
	Северозападен		5,1%	45,1%	33,9%	15,9%
	Северен Централен	1,1%	3,6%	35,2%	31,0%	29,1%
	Североизточен	1,0%	4,5%	23,5%	49,7%	21,4%
	Югоизточен			60,2%	31,1%	8,7%
	Южен Централен		4,1%	26,1%	40,6%	29,1%
	Югозападен	1,9%	9,2%	31,2%	40,7%	16,9%

**Таблица 140. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Брой работещи във фирмата		КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Много нелюбезно	Нелюбезно	Приемливо	Добро	Много добро
	До 10	0,9%	5,9%	33,3%	38,8%	21,1%
	11 - 50	0,3%	4,7%	35,7%	41,6%	17,7%
	51-250	1,3%	4,1%	31,3%	40,5%	22,8%
	251-500			37,7%	30,7%	31,6%



**Таблица 141. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Годишен оборот		КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Много нелюбезно	Нелюбезно	Приемливо	Добро	Много добро
	До 100 хил. лв.	1,9%	7,0%	35,5%	37,7%	17,9%
	100 - 500 хил. лв.		0,5%	19,0%	49,4%	31,1%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,2%	9,4%	22,6%	40,2%	26,6%
	1,5 - 2,5 млн. лв.			9,8%	60,0%	30,2%
	Над 2,5 млн. лв.			24,5%	41,1%	34,4%

**Таблица 142. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Основна дейност на фирмата		КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Много нелюбезно	Нелюбезно	Приемливо	Добро	Много добро
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	1,7%		33,4%	53,4%	11,4%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода	1,3%	4,0%	22,9%	47,6%	24,3%
	Строителство		9,9%	31,7%	40,2%	18,1%
	Търговия/ремонт/техничес ко обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	0,4%	4,4%	41,0%	36,5%	17,7%
	Хотели и ресторанти		12,4%	40,5%	44,8%	2,3%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения		2,7%	36,2%	39,7%	21,5%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомогателни дейности	1,9%	1,8%	30,0%	39,6%	26,7%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	1,2%	7,9%	20,2%	37,1%	33,5%
	Професионални дейности, научни изследвания	1,6%	3,7%	25,1%	45,6%	24,1%
	Друга	2,0%	18,1%	41,9%	23,9%	14,1%



**Фигура 77. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ
УДОВЛЕТВОРЕН/А ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?**
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Що се отнася до цялостната удовлетвореност, и при нея видимо преобладават по-скоро позитивните оценки. Специално внимание трябва да се обърне на факта, че сумарният дял на удовлетворените и напълно удовлетворените е около шест десети – толкова, колкото е той при удовлетвореността специално от отношението на служителите. От това може да се направи извод, че именно това отношение е един от най-решаващите елементи за формиране на цялостното мнение у потребителите към администрацията и нейната работа.

Най-голям дял напълно удовлетворени потребители – 21,4%, се регистрира при фирмите от сектора Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения. Висок – 19,4% е този дял и при фирмите от сектор Професионални дейности, научни изследвания. Изключително висок – 49,1%, е този дял при фирмите в селата. Драстично по-нисък от останалите е делът на напълно удовлетворените фирми в София – едва 8,8% от тях.



**Таблица 143. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ
ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според типа населено място)**

Тип на населеното място		ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Изцяло недовлетворени	Неудовлетворени	Донякъде удовлетворени	Удовлетворени	Напълно удовлетворени
	Село			22,6%	28,3%	49,1%
	Малък град		1,2%	44,5%	41,9%	12,3%
	Областен град	0,2%	3,6%	34,1%	44,5%	17,6%
	София	1,8%	10,8%	24,6%	54,0%	8,8%

**Таблица 144. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ
ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според района за планиране)**

Район за планиране		ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Изцяло недовлетворени	Неудовлетворени	Донякъде удовлетворени	Удовлетворени	Напълно удовлетворени
	Северозападен		4,1%	50,3%	32,5%	13,1%
	Северен Централен		1,1%	33,2%	49,1%	16,6%
	Североизточен		5,4%	26,6%	50,3%	17,7%
	Югоизточен			49,0%	45,5%	5,5%
	Южен Централен		3,1%	28,2%	42,4%	26,3%
	Югозападен	1,5%	8,8%	27,6%	48,6%	13,5%

**Таблица 145. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ
ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Брой работещи във фирмата		ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Изцяло недовлетворени	Неудовлетворени	Донякъде удовлетворени	Удовлетворени	Напълно удовлетворени
	До 10	0,6%	5,8%	32,4%	44,8%	16,4%
	11 - 50		3,0%	31,6%	49,1%	16,3%
	51-250		4,3%	34,7%	41,5%	19,4%
	251-500			37,7%	53,1%	9,2%



**Таблица 146. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ
ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Годишен оборот		ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Изцяло неудовлетв орени	Неудовлетв орени	Донякъде удовлетворени	Удовлетворени	Напълно удовлетворени
	До 100 хил. лв.	1,0%	5,9%	33,9%	47,1%	12,1%
	100 - 500 хил. лв.		1,9%	26,6%	45,1%	26,4%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.		8,2%	24,8%	34,2%	32,9%
	1,5 - 2,5 млн. лв.			10,6%	63,2%	26,3%
	Над 2,5 млн. лв.			23,9%	46,8%	29,2%

**Таблица 147. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ
ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Основна дейност на фирмата		ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?				
		Изцяло неудовлетв орени	Неудовлетв орени	Донякъде удовлетворени	Удовлетворени	Напълно удовлетворени
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство		1,9%	42,7%	42,3%	13,2%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпределение на електро/топлинна енергия, вода		5,5%	25,5%	44,7%	24,4%
	Строителство		12,1%	23,9%	46,0%	18,1%
	Търговия/ремонт/техничес ко обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	0,4%	5,1%	37,0%	43,7%	13,8%
	Хотели и ресторанти		8,1%	35,3%	54,3%	2,3%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения		1,4%	38,8%	41,4%	18,4%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомогателни дейности		3,7%	33,9%	47,1%	15,3%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения		2,6%	30,0%	46,0%	21,4%
	Професионални дейности, научни изследвания	1,6%	3,7%	18,4%	57,0%	19,4%
	Друга	2,0%	12,1%	33,9%	39,5%	12,5%



**Фигура 78. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА
ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ?**

(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



Макар мнозинството от представителите на фирмите да не обособяват специфични препоръки за работата на администрациите, все пак забележим – три десети от всички, е делът на онези, които виждат конкретни неща, които според тях би следвало да бъдат отчетени при действията и поведението на администрациите.



**Фигура 79. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА
ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от посочилите препоръки)**



Обединение на посочените на
първо, второ и трето място
отговори



За фирмите категорично най-належащо е да бъдат извършени промени, които да доведат до ускоряване на процеса на предоставяне на административни услуги. Базово е организирането на самия процес, като бъдат нормативно определени по-кратки срокове, посочвано в почти 18% от случаите. По-бързо обслужване пък посочват 14%. В по-забележима степен по-кратките срокове се посочват от фирмите в Северния централен район, а по-бързото обслужване – от фирмите в Южния централен район.

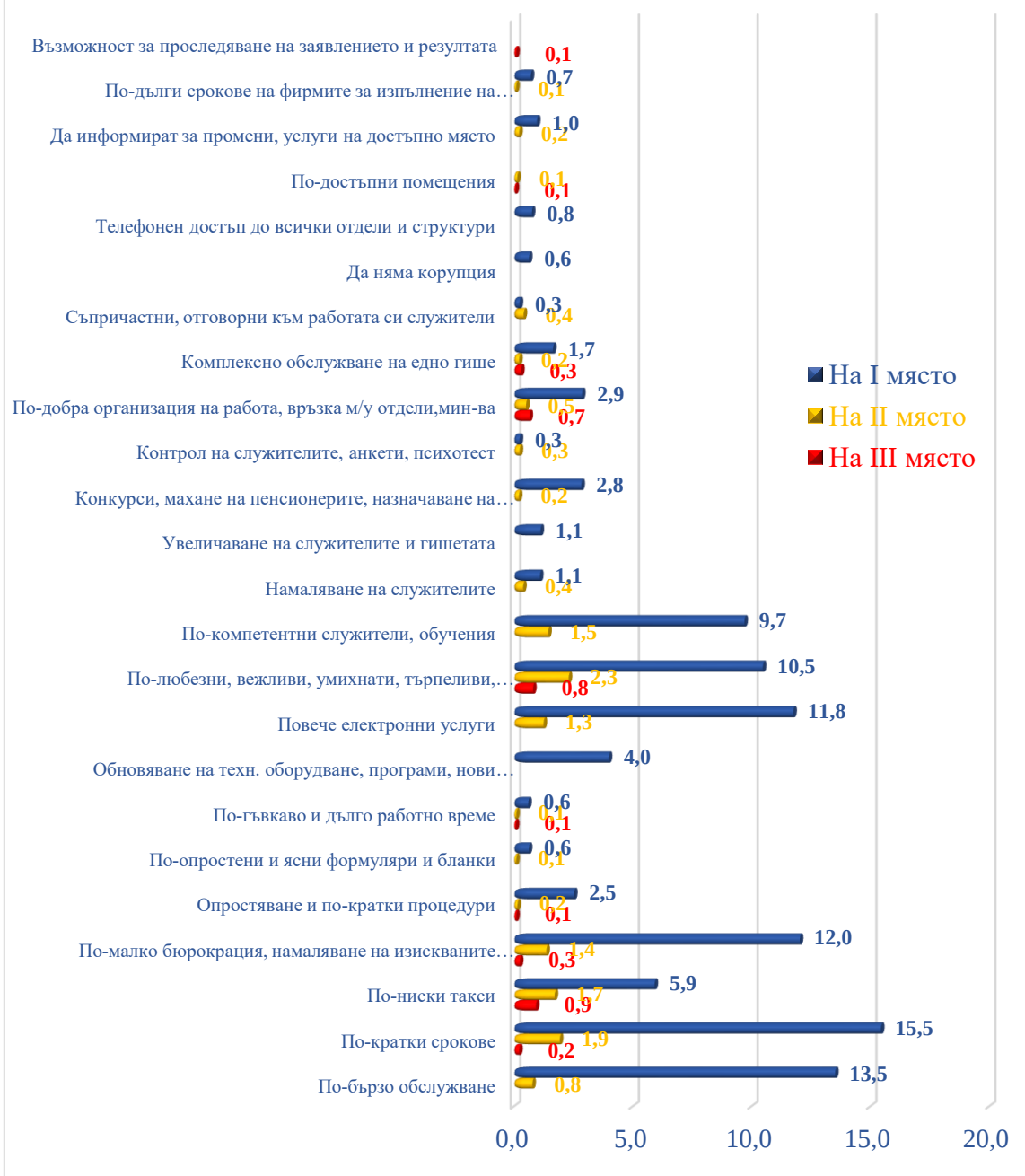
Колкото по-големи са фирмите според броя заети в тях лица – толкова по-често те поставят въпроса за съкращаване на сроковете на извършване на услугите и за по-бързо обслужване.

Позитивно влияние върху бързината би оказало и намаляването на бюрокрацията според още 14%. След това се поставя изискването за повече търпеливост и по-любезно отношение на служителите.

При по-големите фирми – с обороти над 1,5 млн. лв., е засилено изискването за предлагането на повече електронни услуги.



**Фигура 80. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА
ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от посочилите препоръки)**





**Таблица 148. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според типа населено място)**

Препоръки		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Нямам препоръки	31,4%	29,2%	23,1%	20,5%
	По-бързо обслужване			2,0%	1,2%
	По-кратки срокове	1,0%	1,7%	2,1%	3,4%
	По-ниски такси	1,0%		1,4%	2,3%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи		0,9%	2,1%	1,0%
	Опростяване и по-кратки процедури		0,4%	0,1%	1,2%
	По-опростени и ясни формуляри и бланки			0,1%	
	По-гъвкаво и дълго работно време				0,5%
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии		0,5%	0,1%	1,3%
	Повече електронни услуги		0,4%	1,8%	1,5%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	1,9%		1,4%	5,2%
	По-компетентни служители, обучения		0,5%	1,5%	1,8%
	Намаляване на служителите			0,4%	
	Увеличаване на служителите и гишетата			0,1%	0,1%
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора			0,3%	0,8%
	Контрол на служителите, анкети, психотест			0,2%	
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва			0,5%	1,7%
	Комплексно обслужване на едно гише		0,4%	0,4%	0,3%
	Съпричастни, отговорни към работата си служители			0,1%	0,3%
	Да няма корупция			0,1%	
	По-достъпни помещения			0,1%	
	Телефонен достъп до всички отдели и структури				0,4%
	Да информират за промени, услуги на достъпно място			0,2%	0,3%
	По-дълги срокове на фирмите за изпълнение на предписанията			0,2%	
	Възможност за проследяване на заявлението и резултата			0,1%	



**Таблица 149. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според района за планиране)**

Препоръки	АДМИНИСТРАТИВЕН РАЙОН:					
	Северозападен	Северен Централен	Североиз- точен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
Нямам препоръки	22,0%	20,1%	19,7%	29,0%	25,0%	22,6%
По-бързо обслужване	,9%		2,1%	0,5%	3,7%	1,1%
По-кратки срокове	1,1%	4,0%	2,5%		2,2%	2,9%
По-ниски такси	1,6%	3,3%	1,2%	0,5%	0,5%	2,1%
По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	5,4%	2,6%	3,8%	0,7%	1,0%	0,7%
Опростяване и по-кратки процедури		0,4%			0,1%	0,8%
По-опростени и ясни формуляри и бланки		0,4%				0,2%
По-гъвкаво и дълго работно време				0,2%		0,3%
Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии			0,6%			0,9%
Повече електронни услуги	2,0%	3,3%	2,6%	1,0%	1,5%	1,0%
По-любезни ,вежливи, усмехнати, търпеливи, ненадменни служители	0,5%	2,4%	1,8%	1,9%	1,0%	3,4%
По-компетентни служители, обучения	0,5%	0,9%	2,4%	,4%	1,0%	2,1%
Намаляване на служителите		2,5%	0,2%			
Увеличаване на служителите и гишетата					0,4%	0,1%
Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора		0,6%	0,7%			0,6%
Контрол на служителите, анкети, психотест		0,3%	0,5%			
По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва			1,6%		0,4%	1,1%
Комплексно обслужване на едно гише	0,8%	1,2%	0,2%		0,2%	0,3%
Съпричастни, отговорни към работата си служители		0,3%		0,6%		0,2%
Да няма корупция		0,8%				
По-достъпни помещения		0,3%	0,3%			
Телефонен достъп до всички отдели и структури						0,2%
Да информират за промени, услуги на достъпно място		0,9%		0,3%		0,2%
По-дълги срокове на фирмите за изпълнение на предписанията			0,7%			
Възможност за проследяване на заявлението и резултата		0,4%				

www.eufunds.bg

Проект BG05SFOP001-1.001-0002 „Трансформация на модела на административно обслужване“, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд



**Таблица 150. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Препоръки		КОЛКО ЧОВЕКА РАБОТЯТ ВЪВ ФИРМАТА СЕГА?			
		До 10	11 - 50	51-250	251-500
	Нямам препоръки	24,2%	21,9%	20,8%	7,7%
	По-бързо обслужване	1,6%	2,1%	,6%	5,3%
	По-кратки срокове	2,3%	2,2%	3,0%	4,9%
	По-ниски такси	1,2%	1,8%	2,2%	2,8%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	1,6%	2,4%	2,0%	
	Опростяване и по-кратки процедури	0,2%	0,8%	0,5%	
	По-опростени и ясни формуляри и бланки	0,1%	0,2%		
	По-гъвкаво и дълго работно време	0,1%	0,2%		
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	0,2%	0,9%	1,1%	
	Повече електронни услуги	1,2%	2,1%	3,1%	9,9%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	2,3%	1,6%	0,9%	2,6%
	По-компетентни служители, обучения	1,4%	1,6%		5,3%
	Намаляване на служителите	0,3%		0,5%	
	Увеличаване на служителите и гишетата	0,1%	0,1%		
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора	0,4%	0,3%		
	Контрол на служителите, анкети, психотест	0,1%	0,1%		
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	0,8%	0,3%	1,1%	
	Комплексно обслужване на едно гише	0,3%	0,6%	0,5%	
	Съпричастни, отговорни към работата си служители	0,1%	0,1%	1,1%	
	Да няма корупция	0,1%			
	По-достъпни помещения		0,3%		
	Телефонен достъп до всички отдели и структури	0,1%			
	Да информират за промени, услуги на достъпно място	0,1%	0,3%	1,1%	
	По-дълги срокове на фирмите за изпълнение на предписанията	0,2%			
	Възможност за проследяване на заявлението и резултата		0,2%		



Таблица 151. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Препоръки		В КОЯ ГРУПА ПОПАДА ВАШАТА ФИРМА СПОРЕД ГОДИШНИЯ ОБОРОТ ЗА 2022 г.?				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Нямам препоръки	24,0%	25,1%	21,6%	26,3%	20,6%
	По-бързо обслужване	1,6%	2,2%	2,8%	2,3%	,8%
	По-кратки срокове	2,8%	1,0%	3,1%		2,7%
	По-ниски такси	1,3%	0,9%	1,9%		3,6%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	1,5%	2,3%	0,4%		2,1%
	Опростяване и по-кратки процедури	0,3%	0,6%	1,0%		0,6%
	По-опростени и ясни формуляри и бланки			1,0%		0,8%
	По-гъвкаво и дълго работно време		0,2%			
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	0,1%	0,8%			0,7%
	Повече електронни услуги	1,4%	0,9%	2,4%	3,6%	3,7%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	2,9%	0,6%	2,1%		1,2%
	По-компетентни служители, обучения	1,9%	0,8%	0,5%		
	Намаляване на служителите	0,3%				0,6%
	Увеличаване на служителите и гишетата	0,2%			1,1%	
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора	0,1%	0,4%			
	Контрол на служителите, анкети, психотест	0,2%				
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	0,4%		0,6%		1,5%
	Комплексно обслужване на едно гише	0,1%	0,7%	0,6%		0,6%
	Съпричастни, отговорни към работата си служители		0,6%			1,5%
	Да няма корупция	0,1%				
	По-достъпни помещения		0,2%			
	Телефонен достъп до всички отдели и структури		0,5%			
	Да информират за промени, услуги на достъпно място	0,1%	0,5%			1,5%
	По-дълги срокове на фирмите за изпълнение на предписанията	0,3%				
	Възможност за проследяване на заявлението и резултата					0,8%



**Таблица 152. КАКВИ ПРЕПОРЪКИ БИХТЕ ДАЛИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

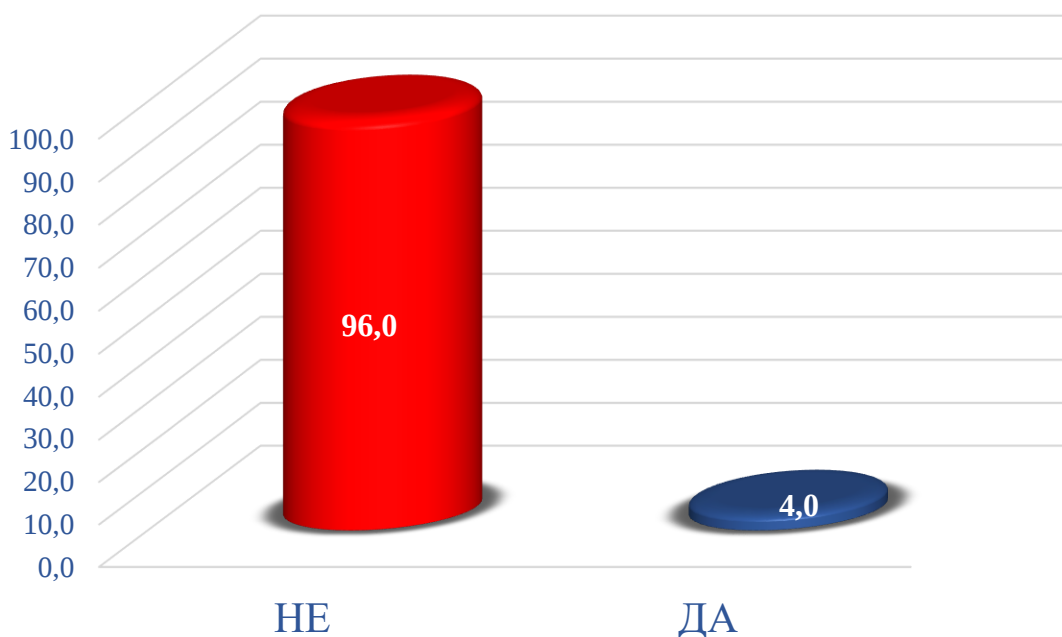
Препоръки	В КОЯ СФЕРА ИЗВЪРШВА ДЕЙНОСТТА СИ ВАШАТА ФИРМА?				
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Прераб отвателна промишленост, Производство и разпространени е на електро/топлин на енергия, вода	Строите лство	Търговия/ремон т/техническо обслужване на автомобили/мот ори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
Нямам препоръки	22,2%	22,5%	22,8%	24,0%	22,1%
По-бързо обслужване	1,2%	1,9%	1,4%	2,1%	1,3%
По-кратки срокове	3,2%	1,8%	2,0%	,8%	3,6%
По-ниски такси	1,2%	3,1%	2,6%	1,2%	0,7%
По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	1,9%	2,7%	1,3%	1,8%	2,0%
Опростяване и по-кратки процедури	0,7%		0,7%	0,4%	
По-опростени и ясни формуляри и бланки				0,1%	
По-гъвкаво и дълго работно време		0,4%		0,2%	
Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии		0,4%		0,9%	
Повече електронни услуги	1,3%	1,7%	2,6%	0,8%	0,8%
По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	1,8%	0,9%	4,0%	1,6%	2,0%
По-компетентни служители, обучения	1,2%		0,7%	1,4%	1,4%
Намаляване на служителите	0,6%		0,7%	0,5%	
Увеличаване на служителите и гишетата		0,4%			
Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора		0,4%		0,5%	
Контрол на служителите, анкети, психотест				0,1%	0,7%
По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	0,6%			0,9%	
Комплексно обслужване на едно гише	0,6%		0,6%	0,1%	
Съпричастни, отговорни към работата си служители					0,7%
Да няма корупция		0,4%		0,1%	
По-достъпни помещения	0,6%				
Да информират за промени, услуги на достъпно място	0,6%			0,1%	
По-дълги срокове за изпълнение на предписанията				0,1%	
Възможност за проследяване на заявлението и резултата				0,1%	



Препоръки		В КОЯ СФЕРА ИЗВЪРШВА ДЕЙНОСТТА СИ ВАШАТА ФИРМА?				
		Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	Професионални дейности, научни изследвания	Друга
	Нямам препоръки	23,2%	22,1%	25,1%	23,8%	20,6%
	По-бързо обслужване	2,6%	1,3%	1,4%		2,0%
	По-кратки срокове	1,8%	4,4%	1,8%	3,1%	4,7%
	По-ниски такси	0,5%	0,6%	0,9%	3,0%	1,3%
	По-малко бюрокрация, намаляване на изискваните документи	2,2%	1,8%	2,2%	1,0%	1,3%
	Опростяване и по-кратки процедури	0,9%				0,7%
	По-опростени и ясни формуляри и бланки	0,5%				
	По-гъвкаво и дълго работно време			0,4%		
	Обновяване на техн. оборудване, програми, нови технологии	0,9%				
	Повече електронни услуги	1,5%	0,6%	2,2%	3,0%	2,6%
	По-любезни, вежливи, усмихнати, търпеливи, ненадменни служители	1,4%	3,7%	0,9%	1,9%	5,4%
	По-компетентни служители, обучения	0,9%	3,2%	1,2%	1,5%	2,8%
	Намаляване на служителите		0,6%			
	Увеличаване на служителите и гишетата	0,6%				
	Конкурси, махане на пенсионерите, назначаване на млади хора	0,5%			0,5%	0,7%
	Контрол на служителите, анкети, психотест		0,6%			
	По-добра организация на работа, връзка м/у отдели, мин-ва	0,9%	1,2%	0,9%	0,5%	0,7%
	Комплексно обслужване на едно гише	0,9%	1,3%	0,4%		
	Съпричастни, отговорни към работата си служители	0,5%			,5%	
	По-достъпни помещения					,6%
	Телефонен достъп до всички отдели и структури				0,5%	
	Да информират за промени, услуги на достъпно място	0,5%				0,7%
	По-дълги срокове на фирмите за изпълнение на предписанията				0,5%	



Фигура 81. ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА – СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?
(в % от отговорилите, че ползват административни услуги)



И сред фирмите е съвсем минимален – 4%, делът на онези от тях, които са подавали обратна връзка в резултат на получаването на административни услуги. Може да се приеме, че на останалите (които са и огромното мнозинство) е възможно да са въздействали два различни фактора: или че не са се сблъскали с проблеми и ситуации, изискващи подаването на жалби или предложения за съществено конкретно подобряване на работата на администрацията, с която са били в контакт, или че са имали проблемни ситуации, но са били обезсърчени да предприемат някакви действия поради различни причини: незапознатост с начина на обратна връзка, съмнения, че процесът е муден, или дори предварителни нагласи, че просто няма смисъл да повдигат въпроса.

Сравнително по-често са подавали обратна връзка фирмите от областните градове (4,2% от тях) и тези от столицата (4,8%). Според районите за планиране най-активни са били фирмите от Североизточния район, а най-пасивни – тези от Югоизточния. Според броя заети лица изпъкват фирмите от групата с 51-200 служители: те са единствените, сред които над 19% са давали обратна връзка.



Таблица 153. ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА – СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?
(в % от групите според следните показатели)

Показатели		ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА - СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?	
		Не	Да
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	100,0%	
	Малък град	100,0%	
	Областен град	95,8%	4,2%
	София	95,2%	4,8%
РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:	Северозападен	98,0%	2,0%
	Северен Централен	97,3%	2,7%
	Североизточен	93,4%	6,6%
	Югоизточен	99,3%	,7%
	Южен Централен	97,7%	2,3%
	Югозападен	94,3%	5,7%
БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА	До 10	97,1%	2,9%
	11 - 50	94,5%	5,5%
	51-250	89,6%	10,4%
	251-500	100,0%	
ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.	До 100 хил. лв.	95,5%	4,5%
	100 - 500 хил. лв.	95,4%	4,6%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	96,0%	4,0%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	100,0%	
	Над 2,5 млн. лв.	92,5%	7,5%



Показатели		ПОДАВАЛИ ЛИ СТЕ ОБРАТНА ВРЪЗКА - СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ?	
		Не	Да
ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	98,3%	1,7%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	97,2%	2,8%
	Строителство	96,0%	4,0%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	96,0%	4,0%
	Хотели и ресторанти	93,7%	6,3%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	95,9%	4,1%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	94,2%	5,8%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	100,0%	
	Професионални дейности, научни изследвания	94,0%	6,0%
	Друга	98,1%	1,9%



Фигура 82. В СЛУЧАЙ ЧЕ СТЕ ПОДАВАЛИ ОБРАТНА ВРЪЗКА (СИГНАЛИ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ, ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОТГОВОРА И ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ?
(в % от отговорилите, че са подавали обратна връзка)



Точно както и при гражданите, и при фирмите са изравнени полюсните групи на удовлетворените и на неудовлетворените от реакцията на техните жалби или предложения. Поради прекалено ниския процент на подаваните жалби или предложения обаче това съотношение може да се разглежда само като някакъв ориентир за степента на удовлетвореност на потребителите от обратната връзка.



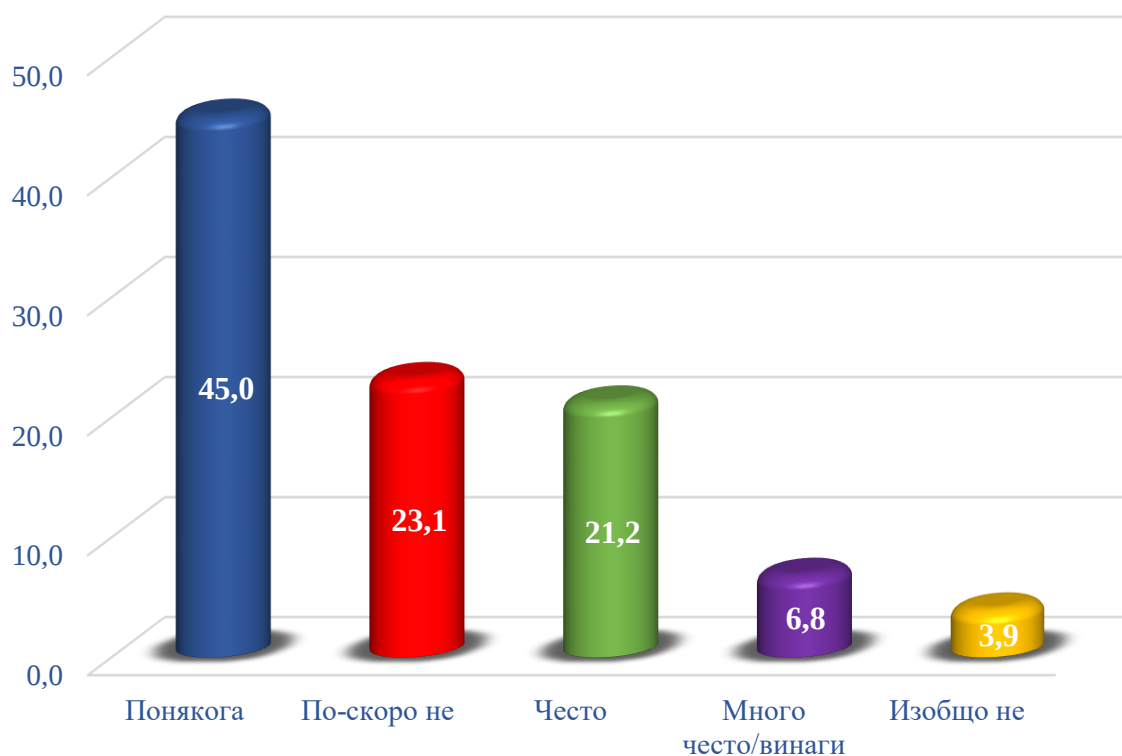
Таблица 154. В СЛУЧАЙ ЧЕ СТЕ ПОДАВАЛИ ОБРАТНА ВРЪЗКА (СИГНАЛИ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ, ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОТГОВОРА И ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ?

(в % от групите според следните показатели)

Показатели		В СЛУЧАЙ ЧЕ СТЕ ПОДАВАЛИ ОБРАТНА ВРЪЗКА (СИГНАЛИ И/ИЛИ ПРЕДЛОЖЕНИЯ) ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ОБСЛУЖВАНЕТО ИЛИ ЖАЛБИ, ДОВОЛНИ ЛИ СТЕ ОТ ОТГОВОРА И ПРЕДПРИЕТИТЕ ДЕЙСТВИЯ?		
		Изобщо не получих отговор	Не съм доволен от отговора	Да, доволен съм
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Областен град	11,2%	46,5%	42,3%
	София	29,4%	30,6%	39,9%
РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:	Северозападен			100,0%
	Северен Централен	100,0%		
	Североизточен	9,7%	45,2%	45,1%
	Югоизточен			100,0%
	Южен Централен		53,8%	46,2%
	Югозападен	15,6%	48,2%	36,3%
БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА	До 10	11,4%	49,8%	38,8%
	11 - 50	23,9%	24,4%	51,7%
	51-250	16,5%	47,7%	35,7%
ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.	До 100 хил. лв.	24,2%	48,8%	27,0%
	100 - 500 хил. лв.	14,0%	14,0%	71,9%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.		56,2%	43,8%
	Над 2,5 млн. лв.	33,0%	67,0%	
ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	Селско, ловно, горско и рибно стопанство		100,0%	
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода		52,8%	47,2%
	Строителство		100,0%	
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	17,7%	17,7%	64,7%
	Хотели и ресторанти		66,0%	34,0%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	33,3%	33,3%	33,3%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности		68,9%	31,1%
	Професионални дейности, научни изследвания	25,4%	50,3%	24,3%
Друга				100,0%



**Фигура 83. СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО
ЦЯЛО Е СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ
(за интересите, оплакванията, предложенията им)?
(в % всички)**



Сред фирмите не се наблюдава твърда убеденост, че администрацията е склонна да се вслушва в гласа на гражданите. Сумарната група на онези, които имат позитивни мнения: че администрацията се вслушва често или дори винаги, незначително превишава дела на заемащите противоположната позиция – че администрацията по-скоро не се вслушва. Почти половината от всички имат колебливо становище – че администрацията само понякога се вслушва в гласа на гражданите по повод на предложенията и оплакванията им.

Еднозначно се регистрира, че колкото по-малко е населеното място, в което е ситуирана фирмата, толкова по-често тя споделя най-позитивното твърдение: че администрацията много често/винаги е склонна да чуе гласа на гражданите. И тук проличава особено негативното мнение на софийските фирми, което е поредното доказателство, че при тях се очертава някакъв проблем при контакта им с администрациите.



**Таблица 155. СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО ЦЯЛО Е
СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ?
(в % от групите според следните показатели)**

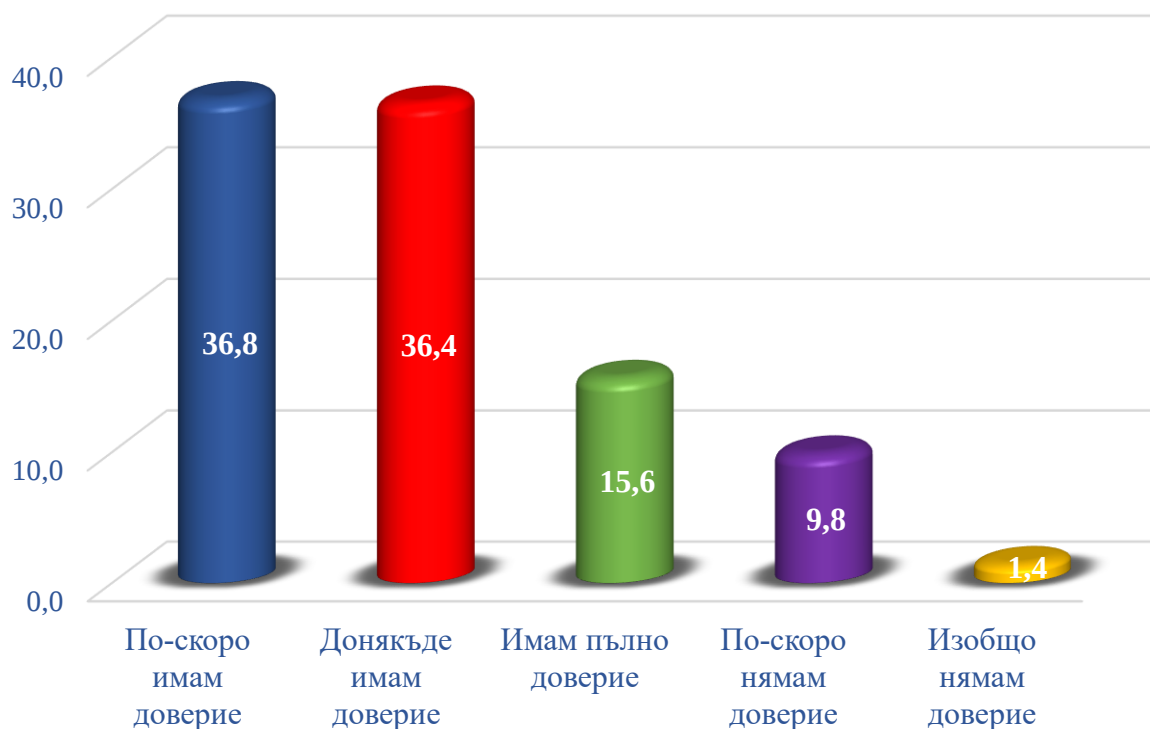
Показатели		СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО ЦЯЛО Е СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ (ЗА ИНТЕРЕСИТЕ, ОПЛАКВАНИЯТА, ПРЕДЛОЖЕНИЯТА ИМ)?				
		Изобщо не	По-скоро не	Понякога	Често	Много често/ винаги
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	2,6%	13,9%	21,4%	29,5%	32,6%
	Малък град	2,1%	17,6%	42,5%	17,9%	19,9%
	Областен град	4,6%	23,1%	48,2%	18,5%	5,6%
	София	2,5%	25,7%	39,4%	28,6%	3,8%
РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ	Северозападен	5,6%	17,3%	49,3%	26,7%	1,1%
	Северен Централен	9,0%	27,8%	43,1%	17,7%	2,4%
	Североизточен	4,9%	26,7%	48,0%	13,6%	6,7%
	Югоизточен	2,9%	9,2%	65,8%	22,1%	
	Южен Централен	1,8%	20,9%	40,0%	19,9%	17,4%
	Югозападен	3,4%	28,4%	38,2%	24,0%	6,0%
БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА	До 10	4,7%	24,5%	42,7%	20,5%	7,6%
	11 - 50	2,8%	17,1%	47,8%	26,2%	6,1%
	51-250		27,3%	52,9%	14,7%	5,1%
	251-500		18,3%	61,4%	20,4%	
ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.	До 100 хил. лв.	4,6%	29,2%	44,1%	14,8%	7,3%
	100 - 500 хил. лв.	4,8%	19,0%	35,7%	28,7%	11,8%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	2,5%	20,5%	39,4%	24,0%	13,6%
	1,5 - 2,5 млн. лв.		2,9%	48,2%	29,5%	19,5%
	Над 2,5 млн. лв.	1,7%	25,7%	36,4%	26,9%	9,3%



Показатели		СМЯТАТЕ ЛИ, ЧЕ АДМИНИСТРАЦИЯТА КАТО ЦЯЛО Е СКЛОННА ДА ЧУВА ГЛАСА НА ГРАЖДАНИТЕ (ЗА ИНТЕРЕСИТЕ, ОПЛАКВАНИЯТА, ПРЕДЛОЖЕНИЯТА ИМ)?				
		Изобщо не	По-скоро не	Понякога	Често	Много често/винаги
ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	3,1%	30,1%	39,6%	23,8%	3,3%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	2,0%	21,0%	54,7%	16,1%	6,1%
	Строителство	5,4%	22,2%	50,3%	19,3%	2,9%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	4,8%	25,2%	43,3%	19,2%	7,4%
	Хотели и ресторанти	3,6%	18,4%	55,6%	14,8%	7,7%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	2,1%	21,0%	47,4%	24,9%	4,5%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	4,7%	20,5%	45,6%	19,4%	9,8%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	1,1%	14,0%	47,7%	32,3%	4,9%
	Професионални дейности, научни изследвания	4,4%	20,4%	41,2%	28,5%	5,4%
	Друга	5,0%	33,5%	37,8%	10,0%	13,8%



Фигура 84. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % всички)



Най-значителната част от фирмите – 52% от тях, имат висока или пълна степен на доверие в администрацията като цяло. Това може да се оцени като ясен успех за усилията ѝ да изгражда и поддържа авторитета си сред стопанските субекти. Малко над една десета са фирмите, които се отличават с по-негативни оценки за администрацията. Трябва да се вземе под внимание и делът на онези 36%, които имат по-колеблива позиция и следователно при определени обстоятелства по-лесно биха възприели негативно мнение.

Отличаващо се по-ниско от средното е доверието в администрацията сред фирмите в Северния централен район, при които този сумарен дял е в пъти над останалите и достига 25% от всички фирми в района. Според основната дейност, по-забележими подобни дялове има при Хотелите и ресторантите и фирмите от отрасъл Строителство.



Таблица 156. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Изобщо нямам доверие	По-скоро нямам доверие	Донякъде имам доверие	По-скоро имам доверие	Имам пълно доверие
	Село		2,6%	26,3%	25,2%	46,0%
	Малък град		8,0%	46,3%	36,2%	9,5%
	Областен град	2,0%	10,1%	38,3%	34,8%	14,8%
	София		10,4%	29,3%	43,6%	16,7%

Таблица 157. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Изобщо нямам доверие	По-скоро нямам доверие	Донякъде имам доверие	По-скоро имам доверие	Имам пълно доверие
	Северозападен		5,0%	37,2%	47,4%	10,3%
	Северен Централен	7,1%	18,3%	40,8%	24,5%	9,3%
	Североизточен		11,7%	35,1%	40,2%	13,0%
	Югоизточен		5,0%	57,9%	32,8%	4,3%
	Южен Централен	3,0%	7,7%	28,0%	36,9%	24,4%
	Югозападен	0,2%	11,0%	31,8%	38,1%	18,9%

Таблица 158. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Изобщо нямам доверие	По-скоро нямам доверие	Донякъде имам доверие	По-скоро имам доверие	Имам пълно доверие
	До 10	1,6%	10,8%	33,0%	38,0%	16,5%
	11 - 50	0,8%	8,2%	38,4%	36,9%	15,7%
	51-250		6,6%	49,5%	31,1%	12,8%
	251-500		11,2%	38,4%	43,5%	6,9%



Таблица 159. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Изобщо нямам доверие	По-скоро нямам доверие	Донякъде имам доверие	По-скоро имам доверие	Имам пълно доверие
	До 100 хил. лв.	2,1%	11,6%	35,1%	37,5%	13,7%
	100 - 500 хил. лв.	2,1%	6,3%	25,2%	42,7%	23,7%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.		14,1%	26,7%	26,9%	32,3%
	1,5 - 2,5 млн. лв.			24,3%	36,6%	39,1%
	Над 2,5 млн. лв.		5,0%	39,6%	30,7%	24,7%

Таблица 160. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?				
		Изобщо нямам доверие	По-скоро нямам доверие	Донякъде имам доверие	По-скоро имам доверие	Имам пълно доверие
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	1,6%	10,9%	30,1%	43,1%	14,4%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	1,1%	6,1%	32,7%	38,9%	21,2%
	Строителство	3,0%	10,9%	45,0%	32,6%	8,5%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	1,4%	11,7%	35,7%	37,7%	13,5%
	Хотели и ресторанти		18,2%	38,3%	30,4%	13,1%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения		6,7%	48,2%	27,9%	17,3%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	1,6%	4,7%	32,8%	44,9%	16,1%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	1,1%	5,6%	31,2%	40,3%	21,8%
	Професионални дейности, научни изследвания	2,3%	5,4%	30,5%	44,5%	17,3%
	Друга	1,8%	23,2%	36,3%	25,0%	13,7%



Фигура 85. ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?
(в % всички)



Показателно за позитивното отношение на масата от фирмите към администрацията е преценката им за приносът на служителите ѝ за развитието на страната. Почти две трети достига дялът на стопанските субекти, които заявяват, че в по-голямата си част служителите работят съвестно и професионално. Една четвърт са онези, които смятат, че само част от служителите се отнасят съвестно към задълженията си, а една десета директно ги упрекуват, че не допринасят достатъчно за развитието на страната.

Подобно силно изразено позитивно отношение е ярко признание за старанията на масата от служителите в администрациите да изпълняват своите задължения по начин, който прави впечатление на потребителите. Съвестната и професионална работа на служителите всъщност и един от основните елементи, които изграждат мнението на потребителите за администрацията като цяло.



**Таблица 161. ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА
СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗА РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?
(в % от групите според следните показатели)**

Показатели		ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?		
		Не допринасят достатъчно	В по-голямата си част работят съвместно и професионално	Само част от тях работят съвместно и професионално
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село		76,6%	23,4%
	Малък град	9,2%	66,4%	24,4%
	Областен град	12,4%	61,0%	26,6%
	София	8,7%	69,1%	22,3%
АДМИНИСТРАТИВЕН РАЙОН:	Северозападен	13,0%	57,5%	29,6%
	Северен Централен	20,3%	44,4%	35,3%
	Североизточен	14,9%	57,7%	27,5%
	Югоизточен	3,2%	66,7%	30,1%
	Южен Централен	9,8%	66,2%	24,0%
БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА	Югозападен	10,4%	69,7%	19,9%
	До 10	11,8%	61,7%	26,5%
	11 - 50	8,0%	65,1%	26,8%
	51-250	8,4%	69,7%	21,9%
ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.	251-500	18,8%	81,2%	
	До 100 хил. лв.	12,6%	57,5%	29,9%
	100 - 500 хил. лв.	8,9%	71,2%	20,0%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	4,8%	57,0%	38,2%
	1,5 - 2,5 млн. лв.		81,0%	19,0%
	Над 2,5 млн. лв.	10,3%	70,2%	19,5%



Показатели		ЛИЧНО СПОРЕД ВАС, КАКЪВ Е ПРИНОСЪТ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ ЗА РАЗВИТИЕТО НА СТРАНАТА?		
		Не допринасят достатъчно	В по-голямата си част работят съвместно и професионално	Само част от тях работят съвместно и професионално
ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	14,1%	63,7%	22,2%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	5,9%	71,0%	23,1%
	Строителство	15,2%	52,2%	32,6%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	12,0%	61,9%	26,1%
	Хотели и ресторанти	14,7%	46,4%	38,8%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	10,2%	65,6%	24,1%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	7,9%	68,8%	23,3%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	6,8%	65,5%	27,8%
	Професионални дейности, научни изследвания	10,1%	72,8%	17,1%
	Друга	15,0%	51,8%	33,1%



Фигура 86. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % всички)



Представителите на фирмите изразяват силни съмнения в независимостта на служителите в администрацията. Само една пета са убедени в независимостта и политическата неутралност на служителите. Почти половината смятат, че не е редовна практика служителите да се подчиняват на нарежданията на политиките, но все пак понякога го правят. Една трета обаче декларира, че служителите вършат неща по волята на политиките често или дори винаги.

Най-силни съмнения, че служителите често или винаги правят каквото им наредят политиките има сред фирмите в Северозападния и в Югоизточния райони, където тези сумарни дялове надвишават 40%. Същото в най-висока степен се споделя от големите фирми – с оборот над 2,5 млн. лв., където този дял също надвишава 40%.



Таблица 162. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политическите	Често правят каквото им наредят политическите	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
	Село	5,2%	10,4%	38,3%	46,1%
	Малък град	3,2%	24,5%	44,0%	28,3%
	Областен град	10,3%	24,6%	49,6%	15,5%
	София	3,3%	29,8%	40,2%	26,6%

Таблица 163. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политическите	Често правят каквото им наредят политическите	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
	Северозападен	8,7%	34,6%	45,2%	11,5%
	Северен Централен	9,4%	25,3%	45,3%	20,0%
	Североизточен	14,0%	17,6%	47,7%	20,6%
	Югоизточен	6,1%	34,3%	55,3%	4,3%
	Южен Централен	9,7%	13,5%	47,3%	29,5%
	Югозападен	5,2%	29,5%	43,3%	22,0%



Таблица 164. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политиките	Често правят каквото им наредят политиките	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
	До 10	7,9%	24,1%	47,3%	20,6%
	11 - 50	8,0%	25,0%	47,7%	19,4%
	51-250	7,5%	40,0%	32,0%	20,6%
	251-500	18,8%	18,7%	62,5%	

Таблица 165. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политиките	Често правят каквото им наредят политиките	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
	До 100 хил. лв.	8,8%	21,2%	47,4%	22,5%
	100 - 500 хил. лв.	8,9%	23,9%	39,9%	27,3%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	9,0%	24,4%	35,0%	31,6%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	13,5%	8,2%	51,5%	26,8%
	Над 2,5 млн. лв.	19,7%	21,0%	23,1%	36,2%



Таблица 166. МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

		МИСЛИТЕ ЛИ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛИТЕ В АДМИНИСТРАЦИЯТА СА СВОБОДНИ ДА РАБОТЯТ ТАКА, КАКТО Е РЕДНО, ИЛИ СЕ ПОДЧИНЯВАТ НА ПОЛИТИЧЕСКИ СИЛИ, ОТ КОИТО ЗАВИСЯТ?			
		Правят само каквото им наредят политиките	Често правят каквото им наредят политиките	Понякога правят каквото им наредят	Държ. служители са независими и политически неутрални
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	6,4%	23,8%	49,2%	20,6%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	4,1%	25,8%	50,8%	19,3%
	Строителство	11,2%	22,9%	45,1%	20,8%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	7,4%	25,8%	50,4%	16,5%
	Хотели и ресторанти	9,4%	32,8%	43,1%	14,7%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	9,1%	28,4%	43,8%	18,7%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	4,6%	23,7%	44,0%	27,7%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	8,2%	23,5%	50,2%	18,1%
	Професионални дейности, научни изследвания	11,3%	22,5%	43,5%	22,7%
	Друга	8,2%	26,2%	40,4%	25,2%



Фигура 87. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?



Сред представителите на фирмите едва 12% са твърдо убедени, че хипотетичното предлагане на подкуп на служителите в администрацията категорично ще бъде отхвърлено, а 27% определят отхвърлянето като по-скоро вероятно (но все пак – не напълно изключено). Една трета предполагат, че у служителите ще се породи колебание (което всъщност означава предположение, че подкупът не е табу за мисленето на служителя). Една пета допускат, че в повечето случаи служителите биха приели подкуп, а 7% дори са убедени в това.

Много голяма увереност в наличието на корупция сред служителите се регистрира сред фирмите в Северния централен район, където почти 60% смятат, че служителите със сигурност или поне с голяма вероятност биха приели подкуп. На противоположния полюс са мненията на фирмите от Южния централен район, почти 50% от които смятат, че служителите със сигурност – или най-вероятно, биха отхвърлили подкуп.



Таблица 167. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в % от групите според типа населено място)

Тип на населеното място		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
	Село	5,3%	2,6%	25,3%	37,0%	29,8%
	Малък град	4,5%	10,3%	31,4%	33,0%	20,8%
	Областен град	9,0%	21,8%	31,6%	26,7%	10,8%
	София	2,6%	22,3%	36,5%	26,2%	12,4%

Таблица 168. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в % от групите според района за планиране)

Район за планиране		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
	Северозападен	11,1%	16,7%	32,7%	31,5%	7,9%
	Северен Централен	31,4%	26,6%	21,0%	15,5%	5,5%
	Североизточен	7,0%	12,6%	38,9%	27,0%	14,6%
	Югоизточен	2,0%	14,0%	42,5%	39,5%	2,1%
	Южен Централен	3,2%	25,6%	22,2%	31,8%	17,1%
	Югозападен	3,9%	22,8%	35,1%	22,5%	15,7%



Таблица 169. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)

Брой работещи във фирмата		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
	До 10	6,6%	21,9%	31,8%	27,2%	12,5%
	11 - 50	9,3%	16,5%	32,1%	28,4%	13,7%
	51-250	4,5%	22,3%	33,9%	30,1%	9,3%
	251-500	11,2%	13,8%	50,5%	24,5%	

Таблица 170. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)

Годишен оборот		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
	До 100 хил. лв.	9,1%	23,1%	29,4%	27,1%	11,4%
	100 - 500 хил. лв.	9,0%	15,5%	23,7%	29,3%	22,6%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	9,4%	18,4%	25,6%	27,7%	18,8%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	2,4%	13,5%	18,6%	39,3%	26,2%
	Над 2,5 млн. лв.	8,7%	14,4%	24,1%	36,2%	16,6%

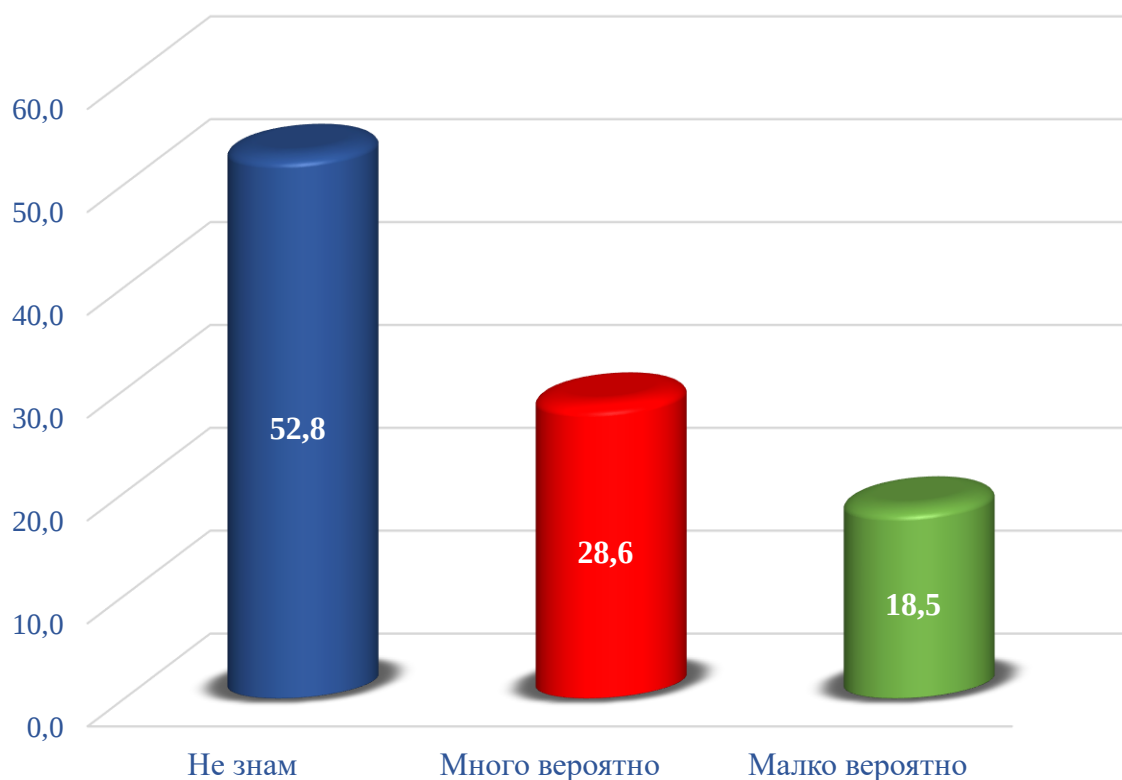


Таблица 171. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)

Основна дейност на фирмата		ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?				
		В повечето случаи ще го приеме	По-скоро ще го приеме	Ще се колебае дали да го приеме	По-скоро ще отхвърли подкупа	Абсолютно ще отхвърли подкупа
	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	13,9%	11,0%	34,7%	29,0%	11,4%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	6,0%	17,1%	30,8%	31,0%	15,2%
	Строителство	6,9%	24,7%	29,7%	26,2%	12,5%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	6,2%	25,9%	31,8%	26,6%	9,6%
	Хотели и ресторанти	3,5%	24,1%	36,7%	26,5%	9,2%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	8,5%	17,5%	31,7%	32,9%	9,5%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	3,1%	16,3%	37,2%	24,0%	19,4%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	4,4%	18,9%	36,0%	28,6%	12,1%
	Професионални дейности, научни изследвания	9,7%	15,7%	29,4%	26,7%	18,5%
	Друга	8,3%	25,2%	36,6%	19,8%	10,1%



**Фигура 88. АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % всички)**



Мнозинството от представителите на фирмите – над половината от тях, не могат да преценят дали ако бъдат лансирани някакви иновативни инициативи за подобряване на работата на администрацията тя би ги възприела. Сред останалите преобладават позитивните оценки.



**Таблица 172. АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
(в % от групите според следните показатели)**

Показатели		АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?		
		Малко вероятно	Не знам	Много вероятно
ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:	Село	10,8%	50,0%	39,2%
	Малък град	12,9%	74,3%	12,8%
	Областен град	20,7%	52,8%	26,5%
	София	15,0%	46,9%	38,1%
РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:	Северозападен	17,6%	50,1%	32,3%
	Северен Централен	32,0%	44,8%	23,1%
	Североизточен	23,6%	53,7%	22,7%
	Югоизточен	5,6%	80,7%	13,7%
	Южен Централен	17,5%	50,6%	31,9%
	Югозападен	18,9%	45,5%	35,5%
БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА	До 10	20,0%	52,5%	27,4%
	11 - 50	15,3%	49,8%	34,9%
	51-250	17,2%	58,9%	23,9%
	251-500	17,5%	56,8%	25,7%
ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.	До 100 хил. лв.	27,2%	50,4%	22,4%
	100 - 500 хил. лв.	13,6%	47,0%	39,4%
	500 хил. - 1,5 млн. лв.	27,0%	35,2%	37,8%
	1,5 - 2,5 млн. лв.	8,3%	69,1%	22,5%
	Над 2,5 млн. лв.	28,5%	37,1%	34,4%



Показатели		АКО СЕ ПРЕДЛОЖАТ ИНОВАТИВНИ ИДЕИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ РАБОТАТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА КОЛКО ВЕРОЯТНО Е ТЕ ДА БЪДАТ ВЪЗПРИЕТИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?		
		Малко вероятно	Не знам	Много вероятно
ОСНОВНА ДЕЙНОСТ	Селско, ловно, горско и рибно стопанство	25,6%	56,6%	17,8%
	Добивна/Преработвателна промишленост, Производство и разпространение на електро/топлинна енергия, вода	15,1%	55,9%	29,0%
	Строителство	15,0%	72,6%	12,4%
	Търговия/ремонт/техническо обслужване на автомобили/мотори, компютри, вещи	21,3%	53,2%	25,5%
	Хотели и ресторанти	20,1%	63,2%	16,8%
	Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	17,2%	43,9%	38,9%
	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	23,4%	47,9%	28,7%
	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	6,7%	47,7%	45,6%
	Професионални дейности, научни изследвания	12,5%	50,9%	36,6%
	Друга	24,9%	58,6%	16,5%



**Фигура 89. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА
НА ВАШАТА ФИРМА?
(в % всички)**



Малко над една пета от фирмите декларират, че не срещат абсолютно никакви затруднения при обслужването, което получават от администрацията. Оставащият много голям дял дава основание да се направи извод, че според стопанските субекти има какво да се подобрява в работата на администрацията, за да се посрещнат по-добре очакванията и изискванията на фирмите като потребители на административни услуги.



**Фигура 90. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА
НА ВАШАТА ФИРМА?**

(в % от посочилите, че срещат затруднения)



Основното, което предизвиква неудовлетвореността на фирмите и което според тях е необходимо да се промени, е свързано с очакванията им за ускоряване на получаването на административните услуги. Най-голям проблем тук респондентите от този сегмент виждат в прекалено много изискваните от тях документи и справки, които очевидно ги забавят при получаването на необходимите услуги. Ето защо фирмите в най-голяма степен – 41%, настояват да се редуцират изискваните документи. Вторият най-често посочван проблем – в почти 35% от случаите, е голямата бюрокрация, водеща до бавни и тромави процедури. Сред останалите затруднения с по-високи дялове изпъкват постоянните промени и неясните нормативни актове, както и изискваните много разрешителни и лицензи.



**Фигура 91. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА
НА ВАШАТА ФИРМА?**
(в % от всички)





**Таблица 173. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА НА ВАШАТА ФИРМА?
(в % от групите според типа населено място)**

Затруднения		ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО:			
		Село	Малък град	Областен град	София
	Сложни и неясни закони и подзаконови актове, чести промени	2,7%	8,3%	6,5%	10,4%
	Бавни и тромави процедури, бюрокрация	4,7%	9,2%	12,0%	10,8%
	Некомпетентни служители, различни тълкувания на разпоредбите		1,4%	2,8%	4,0%
	Прекалено много изисквани документи, справки	8,9%	14,3%	14,8%	11,0%
	Много разрешителни и лицензи	3,3%	2,4%	7,1%	4,6%
	Корупцията	0,9%	1,4%	2,9%	2,3%
	Високи такси за административните услуги	2,8%	6,8%	3,8%	3,0%
	Недостатъчно електронни услуги	1,8%	0,9%	3,5%	2,8%
	Чести проверки	2,5%	2,4%	1,3%	1,0%
	Нищо не ме затруднява	14,3%	7,2%	5,7%	11,7%

**Таблица 174. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА НА ВАШАТА ФИРМА?
(в % от групите според района за планиране)**

Затруднения		РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ:					
		Северозападен	Северен Централен	Североизточен	Югоизточен	Южен Централен	Югозападен
	Сложни и неясни закони и подзаконови актове, чести промени	8,5%	7,8%	6,6%	6,3%	6,0%	8,7%
	Бавни и тромави процедури, бюрокрация	9,3%	14,5%	14,6%	16,4%	7,4%	9,9%
	Некомпетентни служители, различни тълкувания на разпоредбите	2,2%	3,0%	4,1%	2,1%	2,3%	3,3%
	Прекалено много изисквани документи, справки	18,8%	16,3%	11,9%	20,6%	12,8%	10,5%
	Много разрешителни и лицензи	6,9%	10,6%	5,3%	9,7%	4,1%	4,7%
	Корупцията	0,9%	5,4%	1,1%	4,1%	1,6%	2,7%
	Високи такси за административните услуги	3,9%	7,1%	0,7%	1,8%	6,3%	3,4%
	Недостатъчно електронни услуги	,6%	8,1%	5,1%	1,5%	3,1%	2,1%
	Чести проверки	2,1%	2,2%	1,4%		1,5%	1,3%
	Нищо не ме затруднява	3,9%	3,3%	8,7%	5,6%	6,1%	10,2%



**Таблица 175. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА НА ВАШАТА ФИРМА?
(в % от групите според броя работещи във фирмата)**

Затруднения		КОЛКО ЧОВЕКА РАБОТЯТ ВЪВ ФИРМАТА СЕГА?			
		До 10	11 - 50	51-250	251-500
	Сложни и неясни закони и подзаконовни актове, чести промени	7,1%	8,7%	7,2%	3,7%
	Бавни и тромави процедури, бюрокрация	10,1%	13,0%	13,8%	26,9%
	Некомпетентни служители, различни тълкувания на разпоредбите	3,3%	1,8%	3,3%	3,7%
	Прекалено много изисквани документи, справки	12,9%	17,1%	13,3%	10,1%
	Много разрешителни и лицензи	5,8%	7,8%	4,3%	
	Корупцията	2,2%	2,7%	4,8%	
	Високи такси за административните услуги	3,3%	4,9%	4,6%	8,3%
	Недостатъчно електронни услуги	2,5%	4,5%	3,3%	16,3%
	Чести проверки	1,0%	2,3%	0,7%	
	Нищо не ме затруднява	8,3%	5,4%	6,3%	

**Таблица 176. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА НА ВАШАТА ФИРМА?
(в % от групите според годишния оборот за 2022 г.)**

Затруднения		В КОЯ ГРУПА ПОПАДА ВАШАТА ФИРМА СПОРЕД ГОДИШНИЯ ОБОРОТ ЗА 2022 г.?				
		До 100 хил. лв.	100 - 500 хил. лв.	500 хил. - 1,5 млн. лв.	1,5 - 2,5 млн. лв.	Над 2,5 млн. лв.
	Сложни и неясни закони и подзаконовни актове, чести промени	6,1%	6,2%	9,2%	1,9%	4,4%
	Бавни и тромави процедури, бюрокрация	11,3%	8,7%	9,6%	3,7%	17,5%
	Некомпетентни служители, различни тълкувания на разпоредбите	3,7%	1,9%	1,2%	1,8%	1,1%
	Прекалено много изисквани документи, справки	13,4%	11,0%	12,2%	16,5%	12,8%
	Много разрешителни и лицензи	6,5%	5,8%	6,9%	4,6%	6,4%
	Корупцията	2,3%	0,9%	2,6%		1,8%
	Високи такси за административните услуги	4,7%	4,1%	4,5%	5,2%	2,3%
	Недостатъчно електронни услуги	3,3%	2,1%	5,2%	2,8%	3,5%
	Чести проверки	0,7%	2,3%	2,6%	2,9%	0,8%
	Нищо не ме затруднява	7,2%	9,8%	6,8%	8,4%	8,5%



**Таблица 177. КАКВО ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
ЗАТРУДНЯВА НАЙ-МНОГО ДЕЙНОСТТА НА ВАШАТА ФИРМА?
(в % от групите според основната дейност на фирмата)**

Затруднения		В КОЯ СФЕРА ИЗВЪРШВА ОСНОВНАТА СИ ДЕЙНОСТ ВАШАТА ФИРМА?				
		Селско, ловно, горско и рибно стопанство	Добивна/Прераб отвателна промишленост, Производство и разпространени е на електро/топлин на енергия, вода	Строителство	Търговия/ремо нт/техническо обслужване на автомобили/мо тори, компютри, вещи	Хотели и ресторанти
	Сложни и неясни закони и подзаконовни актове, чести промени	9,1%	4,3%	7,3%	8,1%	9,3%
	Бавни и тромави процедури, бюрократия	10,4%	9,9%	11,8%	10,5%	15,2%
	Некомпетентни служители, различни тълкувания на разпоредбите	3,7%	1,3%	2,2%	3,4%	1,2%
	Прекалено много изисквани документи, справки	13,3%	10,9%	13,2%	14,4%	14,2%
	Много разрешителни и лицензии	3,2%	3,9%	5,9%	7,0%	9,3%
	Корупцията	3,7%	2,0%	3,2%	2,5%	3,7%
	Високи такси за административните услуги	2,3%	2,7%	2,9%	3,9%	5,7%
	Недостатъчно електронни услуги	2,6%	3,4%	3,2%	2,7%	0,6%
	Чести проверки		1,3%	1,0%	2,6%	1,2%
	Нищо не ме затруднява	7,4%	12,3%	7,7%	6,5%	3,1%



Затруднения		В КОЯ СФЕРА ИЗВЪРШВА ОСНОВНАТА СИ ДЕЙНОСТ ВАШАТА ФИРМА?				
		Транспорт, складиране, съобщения, информация, далекосъобщения	Операции с недвижими имоти, административни и спомагателни дейности	Образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения	Професионални дейности, научни изследвания	Друга
	Сложни и неясни закони и подзаконовни актове, чести промени	10,6%	3,6%	7,6%	5,2%	8,3%
	Бавни и тромави процедури, бюрокрация	13,8%	14,1%	11,3%	9,6%	10,5%
	Некомпетентни служители, различни тълкувания на разпоредбите	1,6%	3,7%	2,3%	3,2%	5,0%
	Прекалено много изисквани документи, справки	15,0%	15,9%	13,9%	13,2%	10,6%
	Много разрешителни и лицензии	5,6%	5,2%	4,7%	6,8%	6,0%
	Корупцията	3,6%	2,7%	1,1%	0,4%	5,0%
	Високи такси за административните услуги	3,1%	7,1%	4,0%	2,5%	5,1%
	Недостатъчно електронни услуги	2,5%	4,7%	3,1%	2,3%	6,1%
	Чести проверки	0,4%		3,6%	0,4%	
	Нищо не ме затруднява	7,1%	6,4%	2,8%	10,0%	8,4%

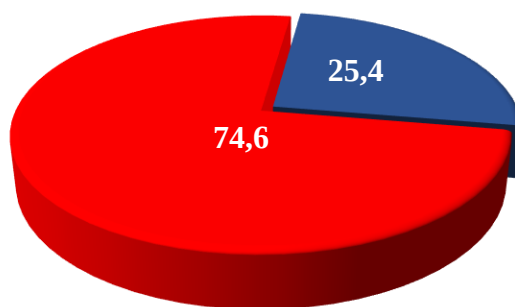


V. СЕГМЕНТАЦИОНЕН АНАЛИЗ

Целта на настоящия сегментационен анализ е да се установи дали съществуват специфични групи сред потребителите, отчитайки формиралото се у тях мнение като следствие на прекия им контакт с администрацията при получаване на услуги. Заедно с това е съществено да се открие и дали има някакви значими разлики сред потребителите, отчитайки техните обективни характеристики (демографските показатели при гражданите и паспортните характеристики на фирмите).

За целта е извършена селекция на базата на степента на позитивност на оценките на потребителите за отделните страни на контакта им с администрацията при получаване на услуги от нея. Подразделянето на две групи е извършено като в първата са селектирани само потребители, които са давали позитивна оценка над средното по различните индикатори, изследващи удовлетвореността им от различните страни на контакта им с администрациите при ползване на техните услуги. Във втората група са потребителите, при които оценките са колебливи или под средното.

**Фигура 92. СЕГМЕНТИ НА ГРАЖДАНТЕ
СПОРЕД УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА ОТ
ПОЛЗВАНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ
УСЛУГИ**



■ Дял на удовлетворените ■ Дял на недостатъчно удовлетворените

Сред гражданите се наблюдава група от една четвърт от ползвалите административни услуги през последните 3 години, които изпъкват с по-високо от средното равнище на удовлетвореност. По принцип този дял не е малък, но все пак не може да се пренебрегва фактът, че оставащият дял е трикратно по-голям.



Фигура 93. ПОЛ

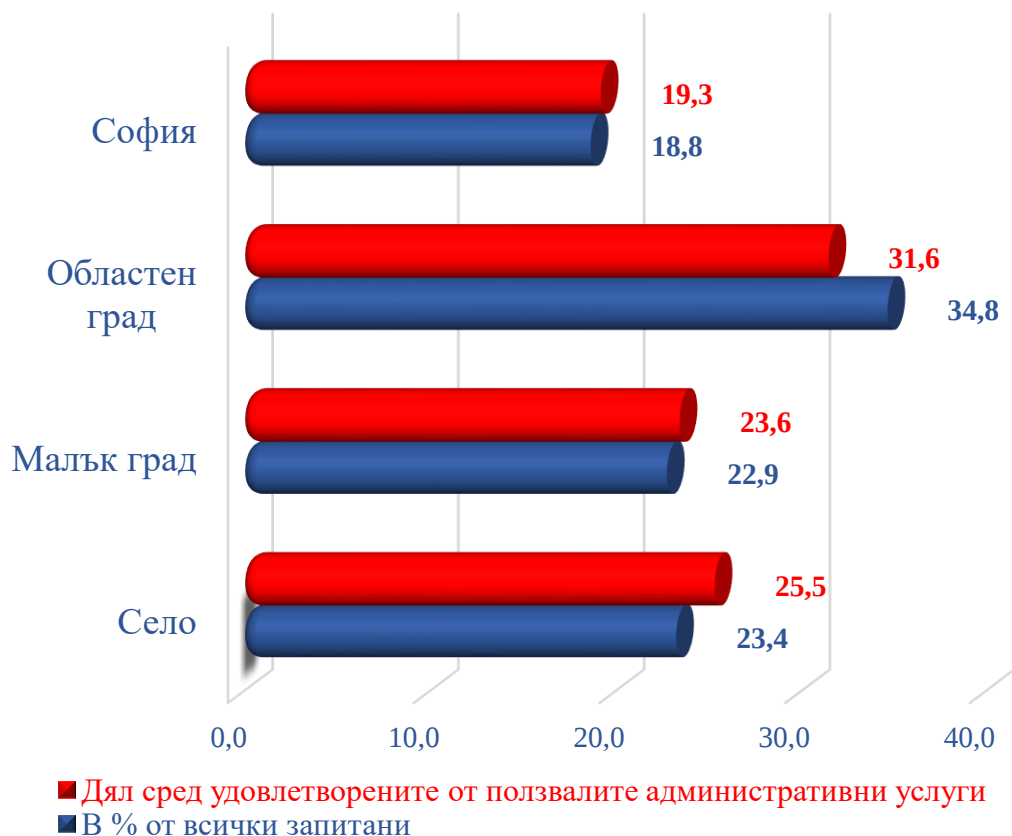


Фигура 94. ВЪЗРАСТ

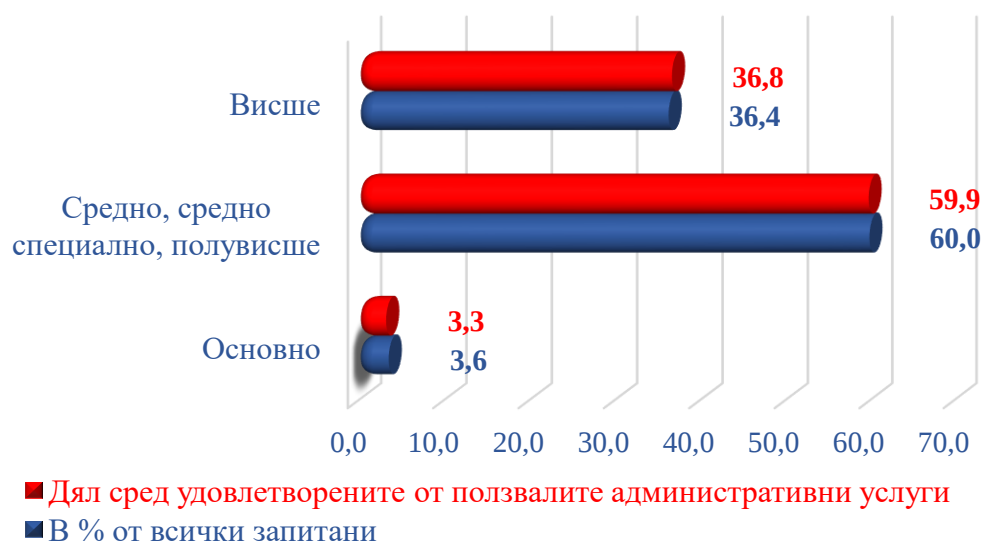




Фигура 95. ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО

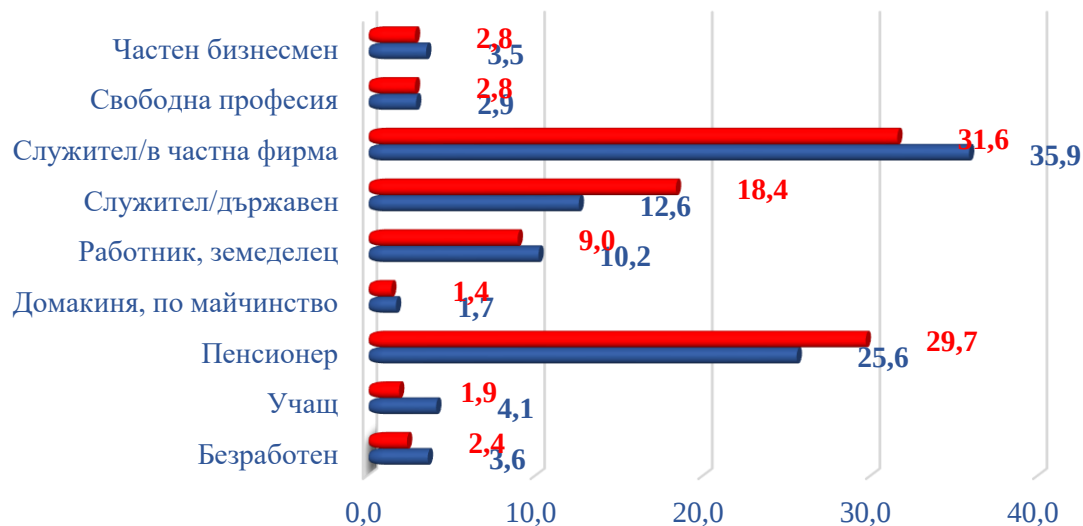


Фигура 96. ОБРАЗОВАНИЕ





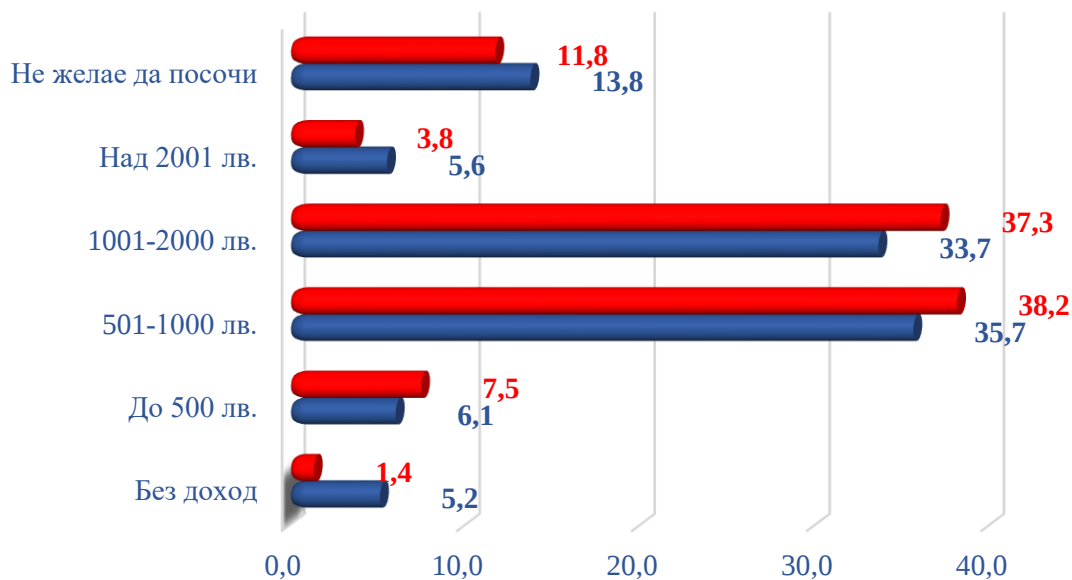
Фигура 97. СОЦИАЛНО ПОЛОЖЕНИЕ



■ Дял сред удовлетворените от ползвалите административни услуги

■ В % от всички запитани

Фигура 98. ЛИЧЕН МЕСЕЧЕН ДОХОД



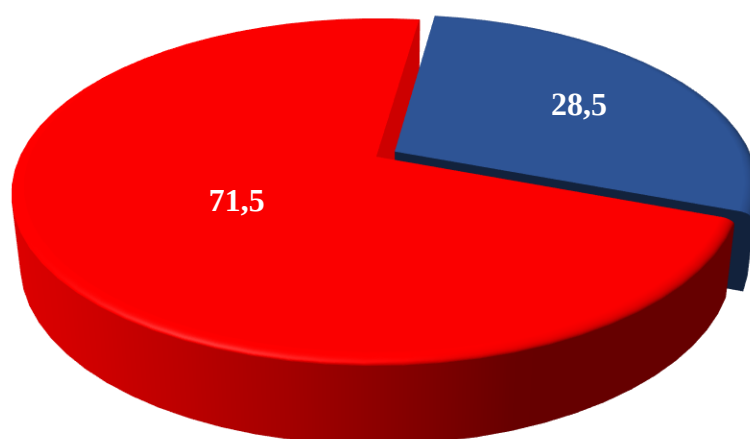
■ Дял сред удовлетворените от ползвалите административни услуги

■ В % от всички запитани



В двата разглеждани сегмента – на по-пълно удовлетворените от ползваните административни услуги и на недостатъчно удовлетворените, се откриват някои специфични разлики според демографските им характеристики. Така например, в сегмента на по-пълно удовлетворените се отчита по-засилено присъствие на жени, държавни служители, пенсионери, граждани с личен месечен доход в групите до 2000 лв. За сметка на това се забелязва, че не е постигнато подобно равнище на удовлетвореност сред мъжете, гражданите в икономически най-активна възраст – до 45 г., жителите на областните градове, служителите в частни фирми, лицата с месечни доходи над 2000 лв.

**Фигура 99. СЕГМЕНТИ НА ФИРМИТЕ СПОРЕД
УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА ОТ ПОЛЗВАНЕТО НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

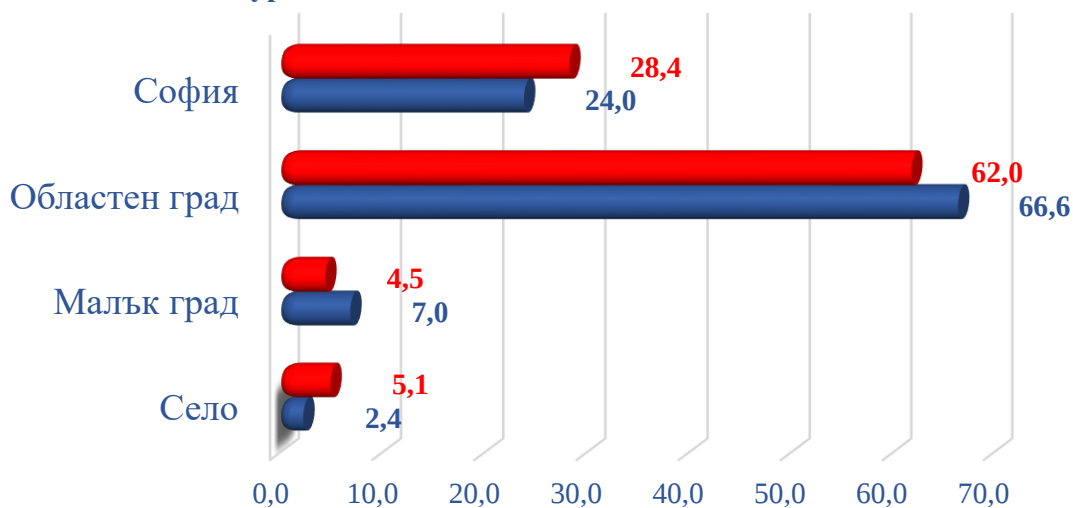


■ Дял на удовлетворените ■ Дял на недостатъчно удовлетворените

Сегментирането на фирмите според равнището им на удовлетвореност от ползваните административни услуги установява, че с по-висока степен на удовлетвореност се открояват 28% от тях. Следователно и сред стопанските субекти най-значителен – почти 72%, е сегментът на онези, към които следва да бъдат насочени усилия за повишаване на удовлетвореността им.

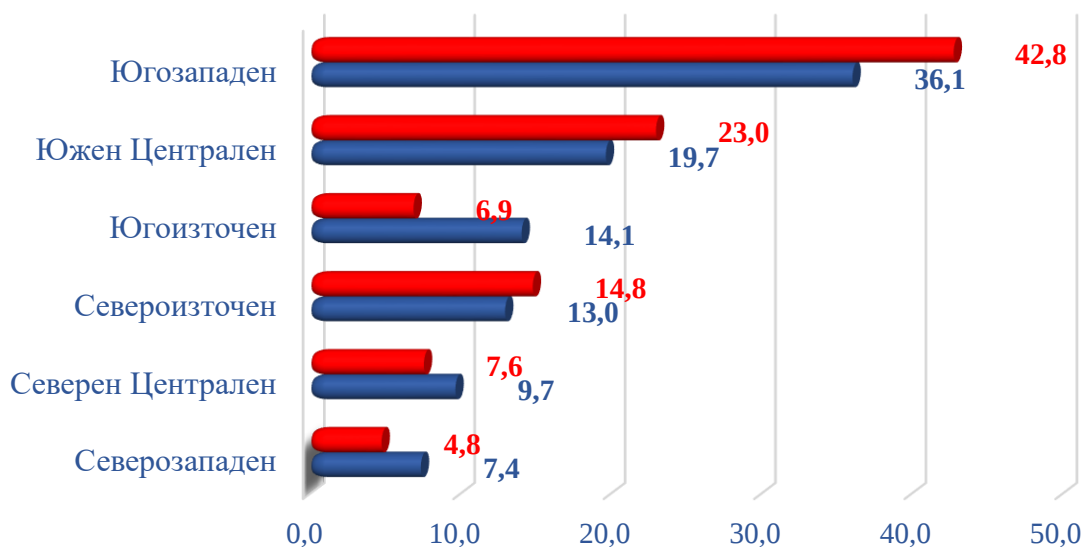


Фигура 100. ТИП НАСЕЛЕНО МЯСТО



■ Дял сред удовлетворените от ползвалите административни услуги
■ В % от всички запитани

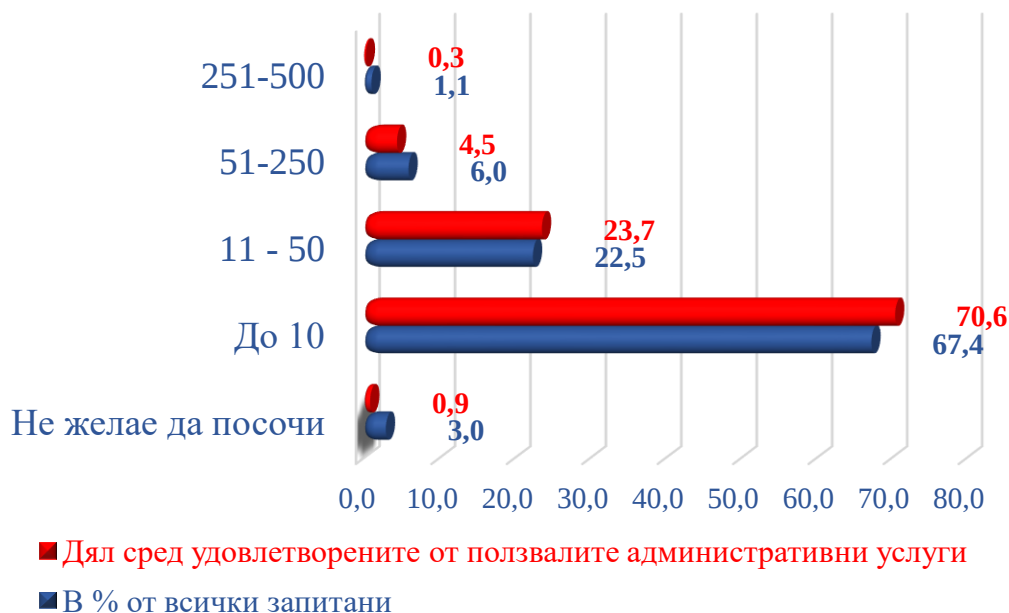
Фигура 101. РАЙОН ЗА ПЛАНИРАНЕ



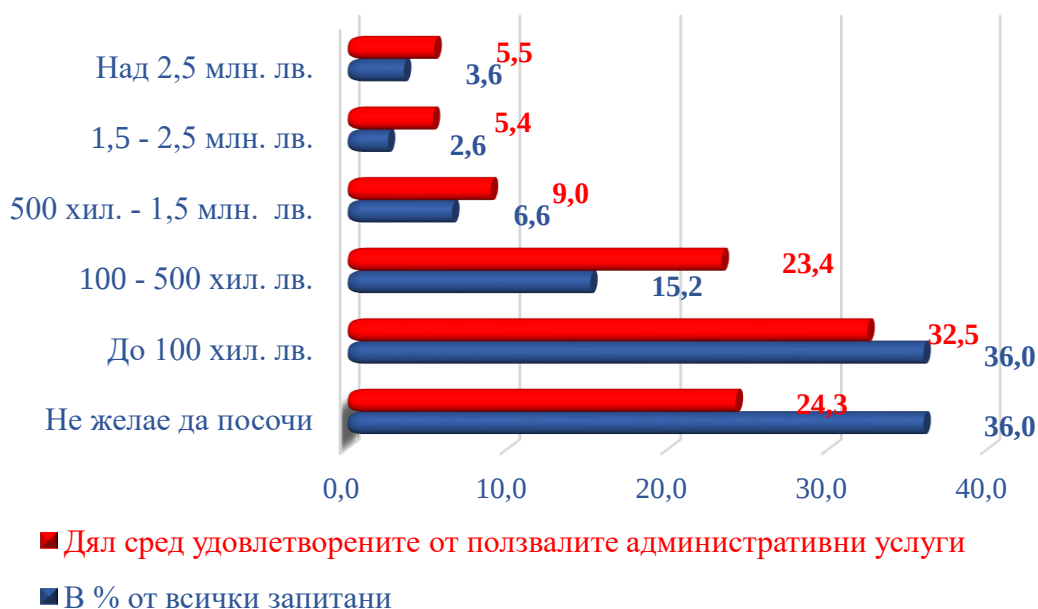
■ Дял сред удовлетворените от ползвалите административни услуги
■ В % от всички запитани



Фигура 102. БРОЙ РАБОТЕЩИ ВЪВ ФИРМАТА



Фигура 103. ГОДИШЕН ОБОРОТ ЗА 2022 г.





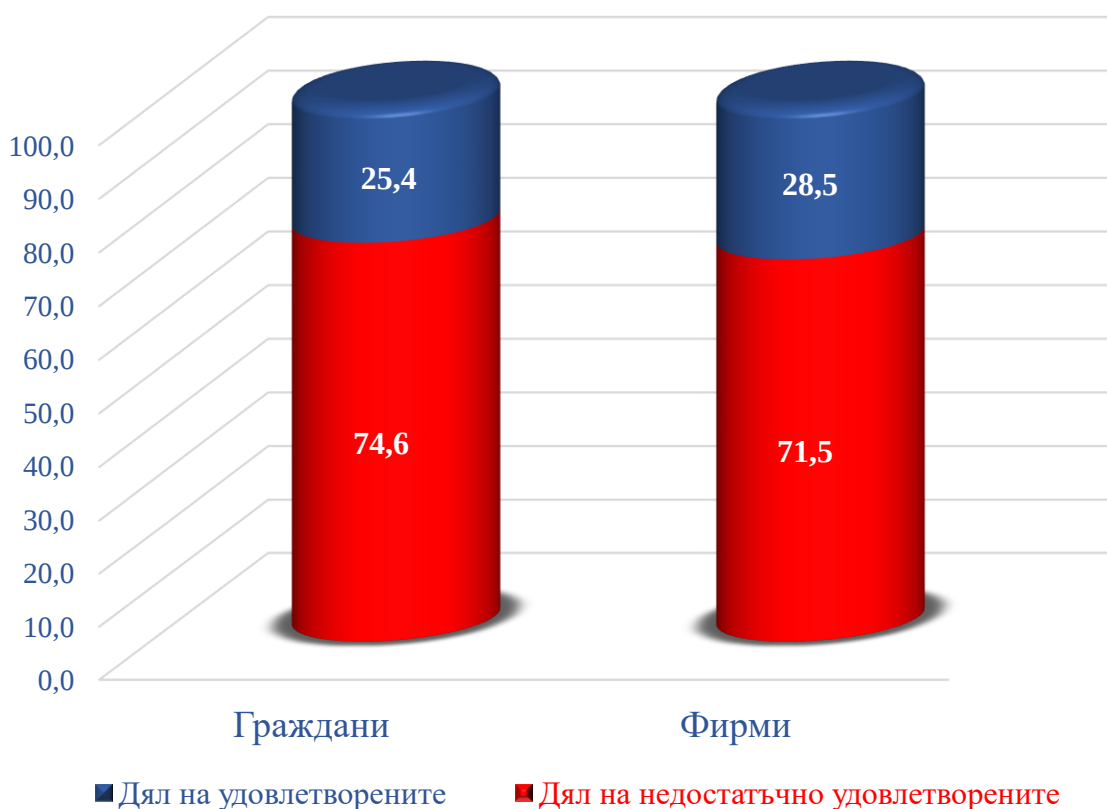
Фигура 104. ОСНОВНА ДЕЙНОСТ НА ФИРМАТА



В сегмента на значително по-удовлетворените фирми изпъкват тези от София (което води и до аналогично забележимо по-позитивни резултати в Югозападния район за планиране), с оборот между 100 и 500 хил. лв., с персонал до 10 човека, от сферите на професионалните дейности и научните изследвания, както и транспорт, складиране, информация, съобщения и далекосъобщения. Изрично трябва да се посочи, че както и при гражданите удовлетвореността в областните градове е на по-ниско равнище, а фрапиращо ниска е тя специално в Югоизточния район за планиране. Сравнително по-ниска е тя още в Североизточния и в Северозападния райони.



**Фигура 105. СЕГМЕНТИ НА ГРАЖДАНИТЕ И
ФИРМИТЕ СПОРЕД УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА ОТ
ПОЛЗВАНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ -
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

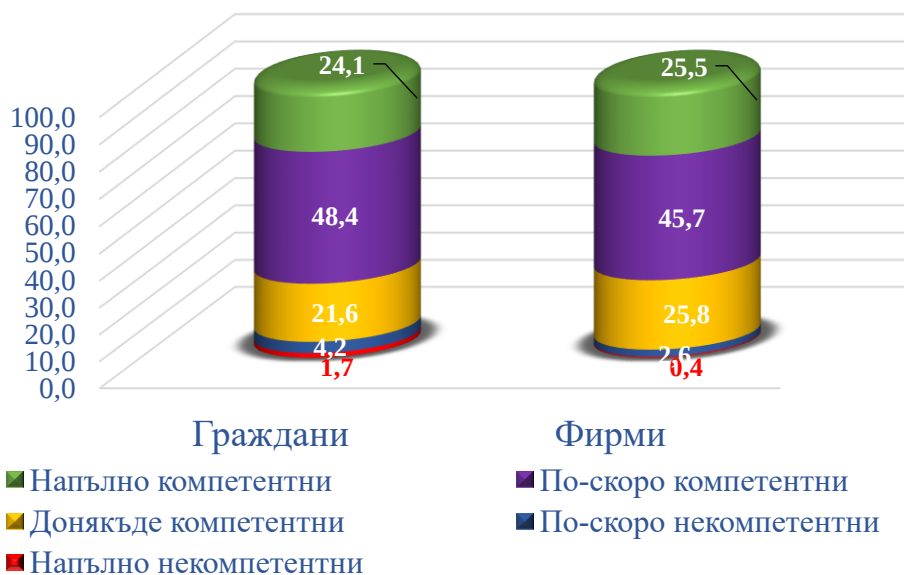


Съпоставката на обемите на отделните сегменти при гражданите и при фирмите показва, че има много висока степен на сходство в оценките им за качеството на получаваните административни услуги, а оттук – и за удовлетвореността от тях. По-удовлетворените потребители и в двата случая са около или малко над една четвърт от всички, което е ясен знак, че има поле за увеличаване на усилията на администрацията за по-пълно задоволяване на изискванията и очакванията спрямо предоставяните от нея услуги. Същевременно това показва, че администрациите нямат диференцирано отношение към сегмента на гражданите или сегмента на стопанските субекти, а третираят по еднакъв начин всички потребители.

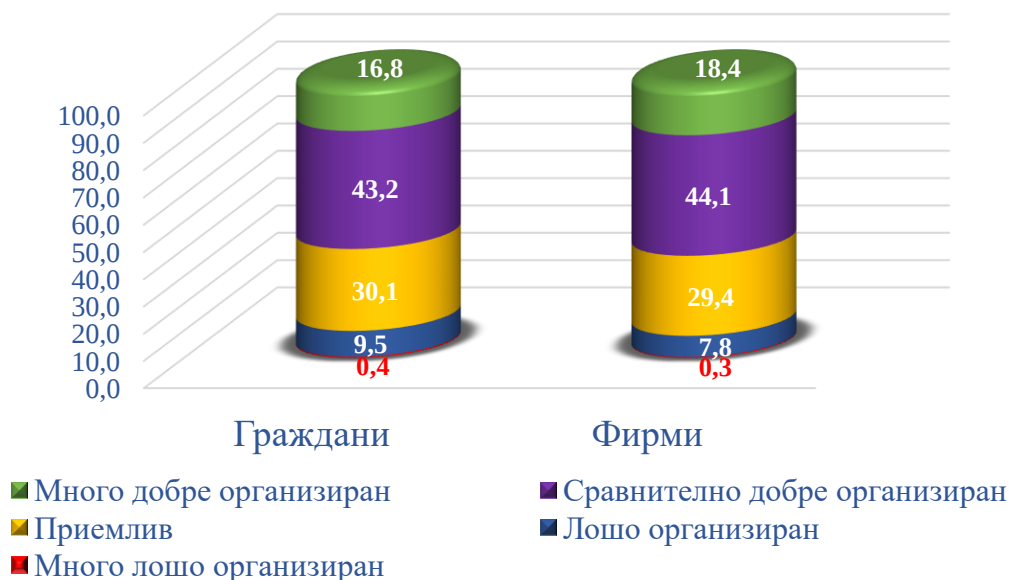
Доказателство за тези силни сходства са съпоставителните данни по някои ключови индикатори:



**Фигура 106. ДОКОЛКО КОМПЕТЕНТНИ СЕ ПОКАЗАХА
СЛУЖИТЕЛИТЕ, КОИТО СА ВИ ОБСЛУЖВАЛИ?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

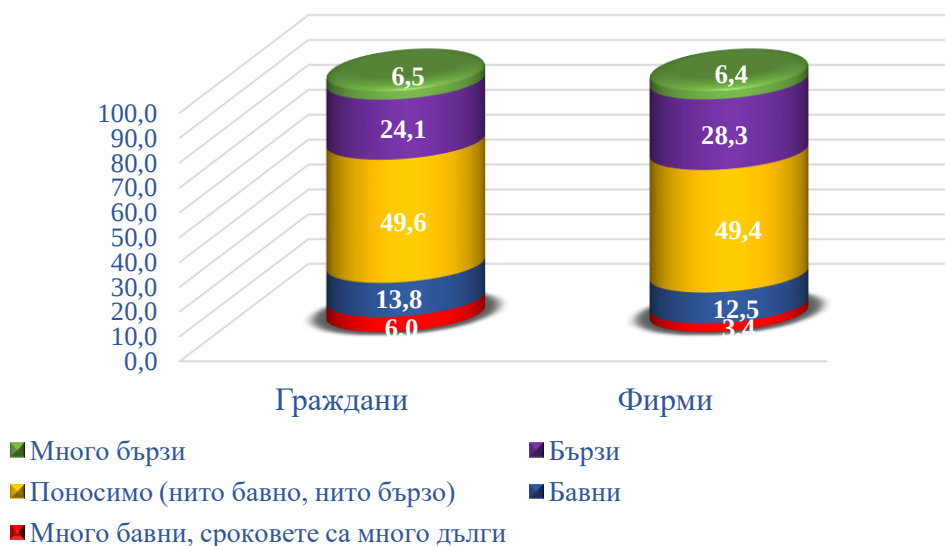


**Фигура 107. КАК БИХТЕ ОЦЕНИЛИ ЦЯЛОСТНИЯ ПРОЦЕС НА
ОБСЛУЖВАНЕ ЗА УСЛУГИТЕ, КОИТО СТЕ ПОЛЗВАЛИ?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

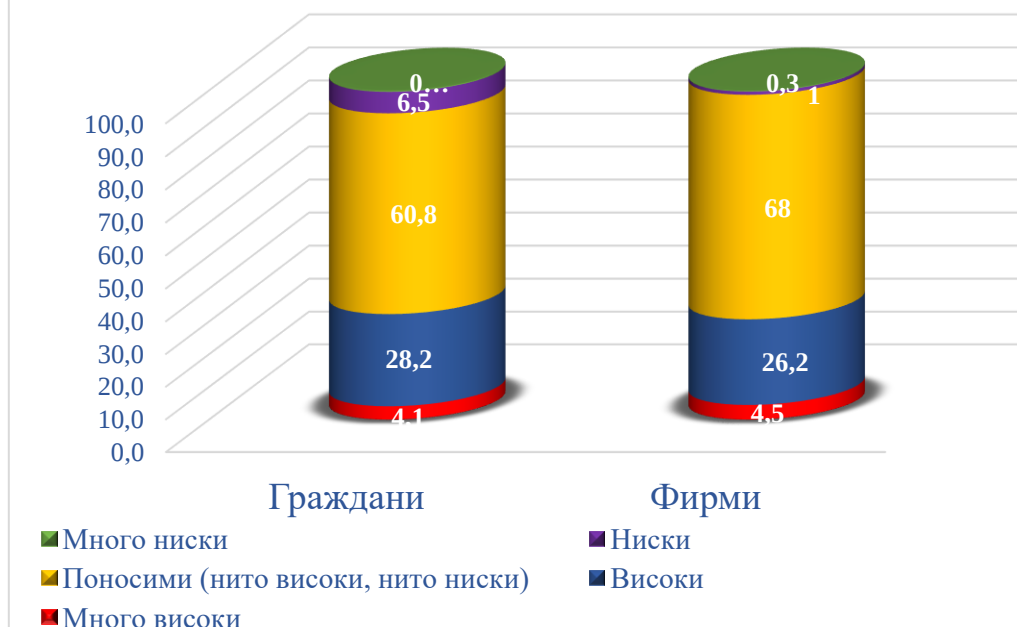




**Фигура 108. КАК ОЦЕНЯВАТЕ БЪРЗИНАТА (СРОКОВЕТЕ)
НА ПОЛУЧАВАНЕ НА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

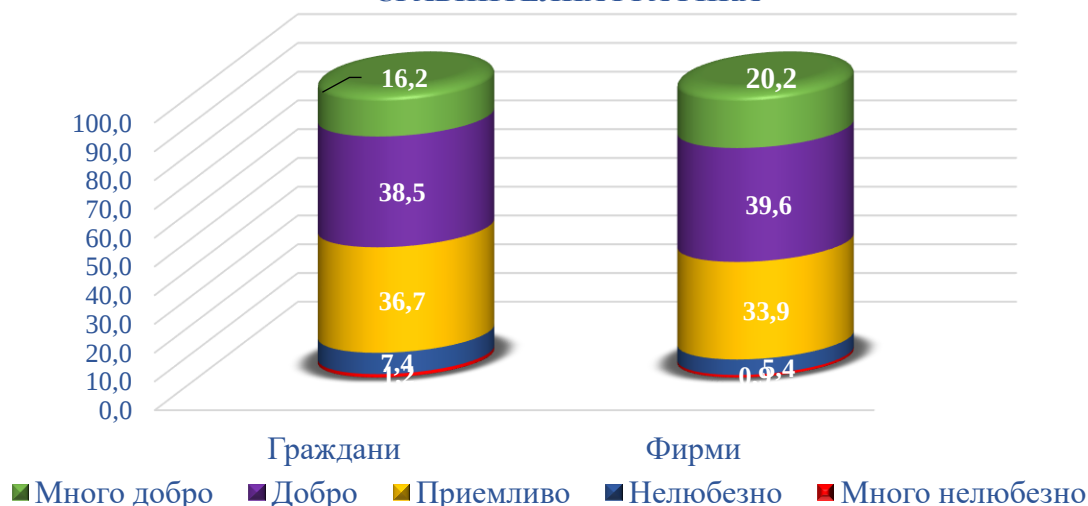


**Фигура 109. КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАЗМЕРА НА ТАКСИТЕ
ЗА ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

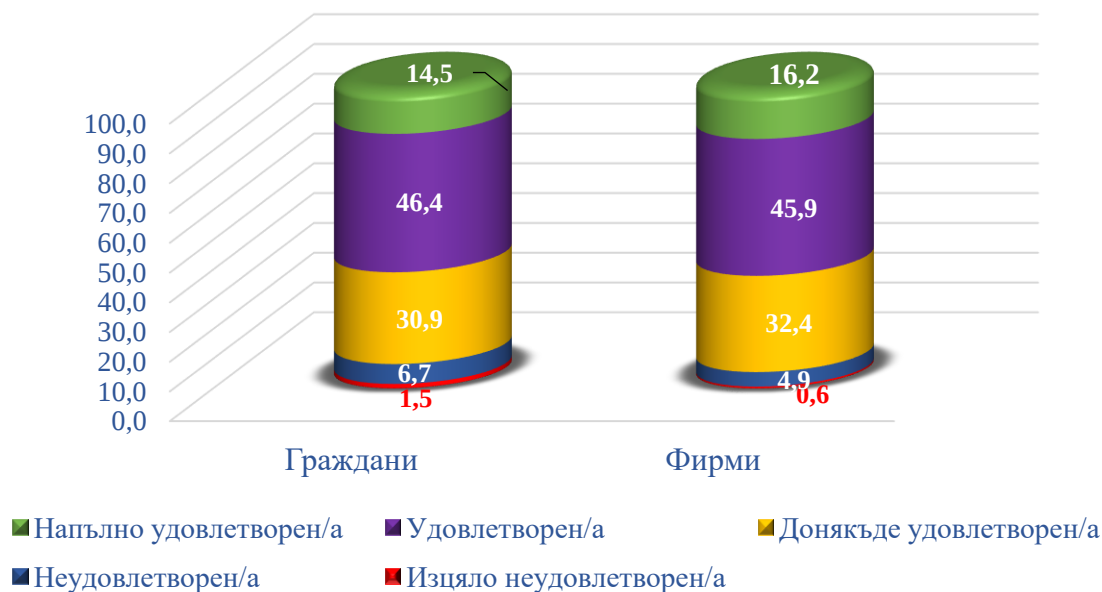




**Фигура 110. КАКВО НАЙ-ЧЕСТО Е БИЛО ОТНОШЕНИЕТО
КЪМ ВАС НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

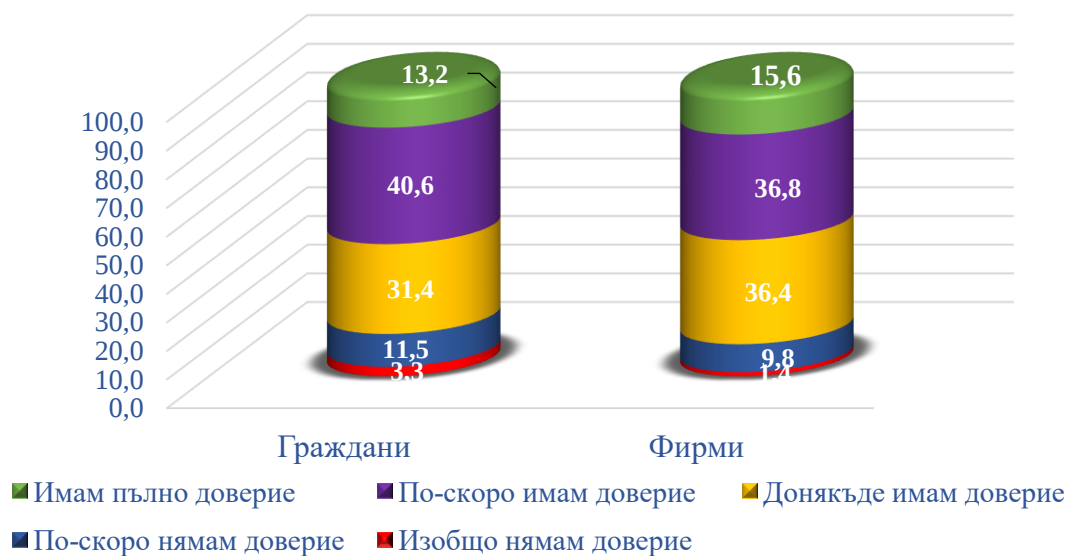


**Фигура 111. ПОГЛЕДНАТО ОБЩО, ДОКОЛКО СТЕ
УДОВЛЕТВОРЕН/А ОТ ПОЛЗВАНИТЕ ОТ ВАС
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**

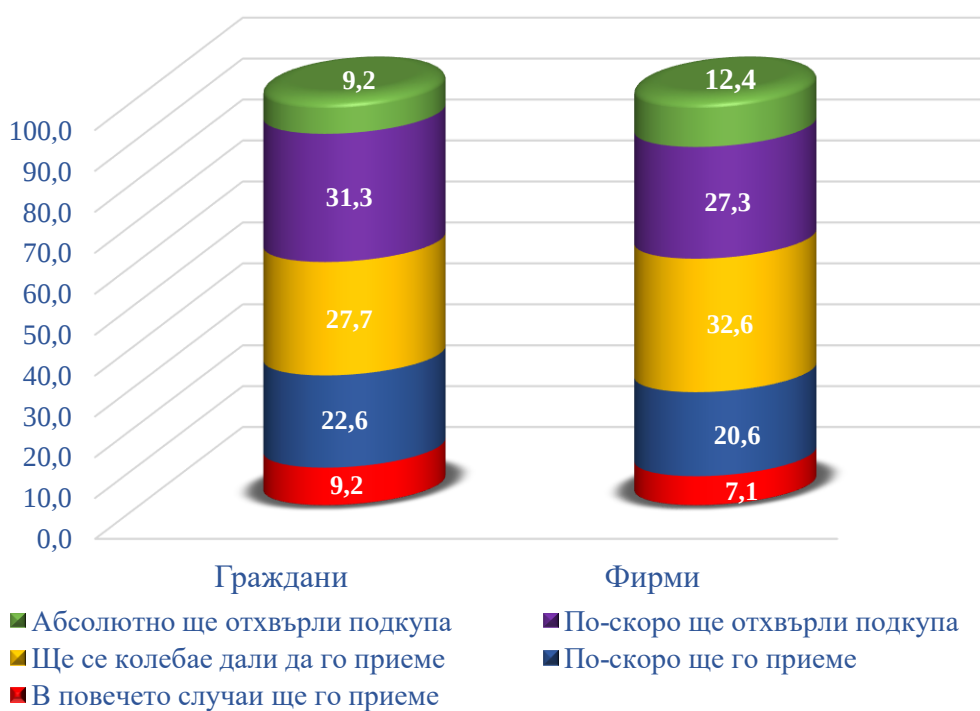




**Фигура 112. ДО КАКВА СТЕПЕН ИМАТЕ ДОВЕРИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА?
СРАВНИТЕЛНА ГРАФИКА**



**Фигура 113. ПРЕДСТАВЕТЕ СИ, ЧЕ ПРЕДЛОЖИТЕ НЯКАКВА ОБЛАГА НА СЛУЖИТЕЛ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА, ОТ КОГОТО ЗАВИСИ ДА НАПРАВИ НЕЩО ВЪВ ВАША ПОЛЗА, ЗА ДА ГО НАПРАВИ ПО-БЪРЗО ИЛИ ЗА ДА ИЗБЕГНЕТЕ НЯКАКВА ГЛОБА ИЛИ НАКАЗАНИЕ. КАК СПОРЕД ВАС ЩЕ РЕАГИРА ТОЗИ СЛУЖИТЕЛ?
СР**





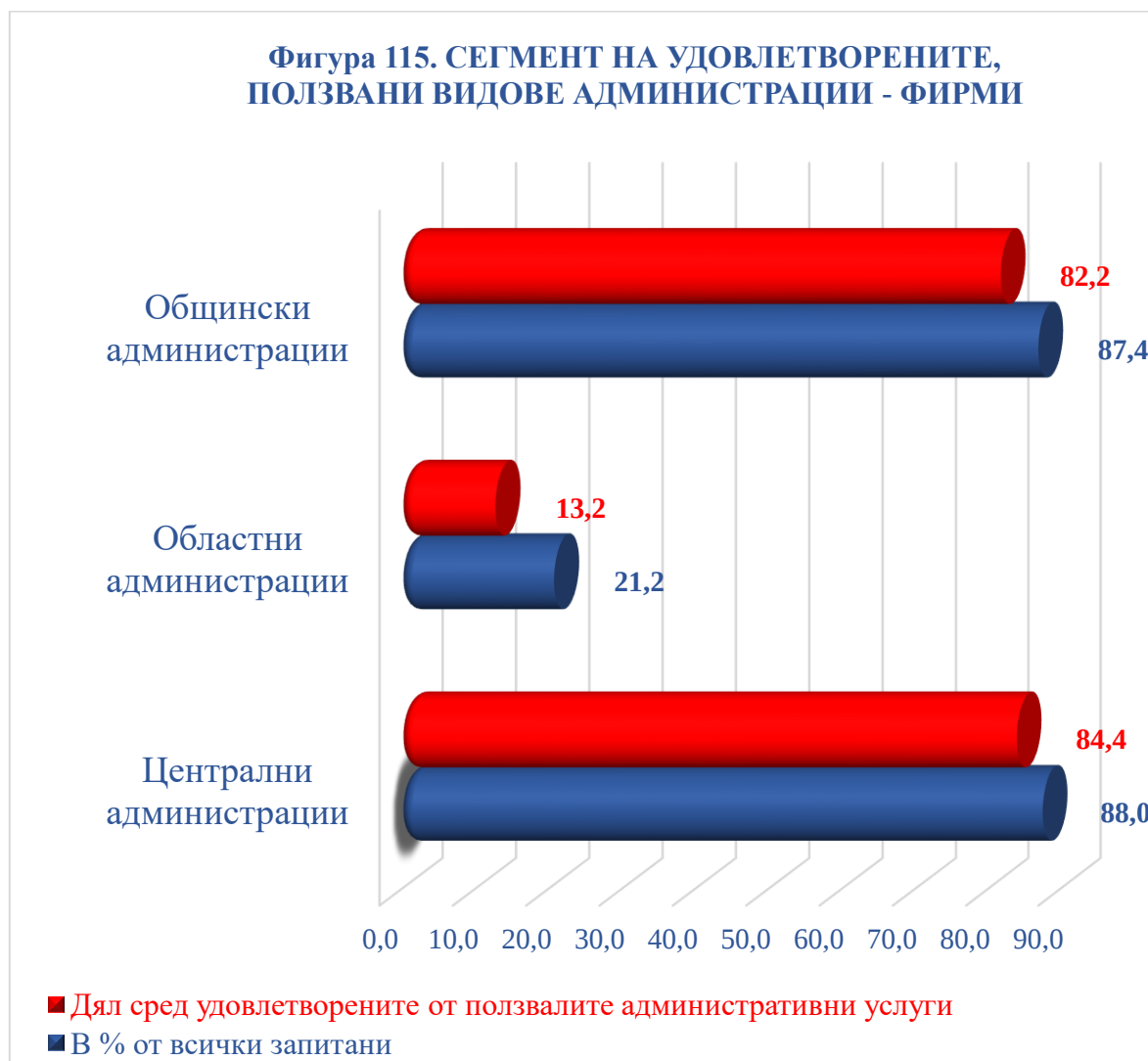
**Фигура 114. СЕГМЕНТ НА УДОВЛЕТВОРЕНИТЕ,
ПОЛЗВАНИ ВИДОВЕ АДМИНИСТРАЦИИ -
ГРАЖДАНИ**



В сегмента на по-удовлетворените потребители-граждани се наблюдава най-плътно ползване на общинските администрации. По-малките дялове на ползване на областните и на централните администрации всъщност показва, че равнището на удовлетвореност от тях не е толкова високо.



**Фигура 115. СЕГМЕНТ НА УДОВЛЕТВОРЕНИТЕ,
ПОЛЗВАНИ ВИДОВЕ АДМИНИСТРАЦИИ - ФИРМИ**



В сегмента на удовлетворените потребители фирми има сравнително еднакво отношение към общинските и към централните администрации. Забележимо по-ниско е то само областните администрации.



VI. АНАЛИЗ НА ОБЩЕСТВЕНИТЕ НАГЛАСИ ПО ОТНОШЕНИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА И ИЗПОЛЗВАНЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В СТРАНАТА

Данните от проучването показват следното:

За гражданите

1. Огромното мнозинство от населението – над четири пети, е влизало в контакт с администрациите за получаване на различни видове услуги. Фактът, че четирима от всеки пет граждани реално са ползвали такива услуги еднозначно определя значението на качеството на предлаганите от администрациите услуги.

2. По-често ползват административни услуги жените (84,2%) при 81,2% от мъжете.

3. Най-често ползват услуги гражданите на възраст между 44 и 55 години. Ползването на административни услуги „на гише“ има някои специфики в отделните демографски групи. Ясно се очертава, например, че то чувствително се увеличава сред хората на възраст над 35 г.: при тях то е в границите на 85-87%, докато при тези на възраст между 26 и 35 г. е 76%, а сред най-младите – 69,5%.

4. В най-голяма част от случаите – почти 60%, гражданите ползват услугите на администрациите, които не се заявяват и ползват по електронен път, само 1-2 пъти годишно.

5. Две трети от гражданите декларират, че през последните 3 години не са изменили предпочитания от тях начин за ползване на административните услуги и ползват услугите на гише. Останалите почти 1/3 (26,3%) са хората, които са започнали да ползват по-често електронни услуги. Това би трябвало да се е отразило разтоварващо на административните служби, но същевременно ясно показва нарастването на значението на качеството на услугите, предлагани по електронен път.

6. С най-висока честота на ползване се открояват услугите на общинските администрации, които са ползвани от 74,3 на сто от пълнолетните граждани на страната. В този смисъл те се очертават като най-важните администрации, с които имат контакт гражданите, когато става въпрос за административно обслужване. Значително е ползването и на услугите на централните администрации – в над половината от случаите – 54,6%. Най-ниско е ползването на услугите на областните администрации, но това е обусловено и от обективния факт, че те предлагат съвсем минимално количество услуги

7. Много широк е спектърът на услугите на централните органи/структури, които се ползват от гражданите. Анкетираните най-често са ползвали услугите на МВР, НАП, НОИ и НЗОК. Сред останалите малко по-забележимо е ползването на услуги на Министерство на здравеопазването и на Агенцията за социално подпомагане.

8. Значителното ползване на услугите на общинските администрации всъщност се дължи основно на местните данъци и такси: те са посочвани от четири пети от всички, които изобщо ползват услуги на общинските администрации. Никоя друга услуга не може да се доближи дори минимално до този резултат. Сред другите по-забележимо е ползването на услугите по гражданска регистрация и актосъставяне,



социалните дейности, кадастъра, правни и административно-технически услуги и нотариалната дейност.

9. От трите услуги, предлагани от областните администрации, с почти изравнени дялове на ползване се оказват тези на направление Регионално развитие и териториално устройство и заверката с апостил. Около два пъти по-ниско е ползването на услугите на направление Държавна собственост.

10. Сред гражданите, които са ползвали през последните 12 месеца някакви административни услуги, една четвърт нямат формирано мнение дали могат да открият някой орган или структура, от които да са определено доволни. С най-висок дял на позитивните оценки за обща удовлетвореност – половината от всички, които са изразили мнение, изпъкват Общинските администрации. С почти двойно по-нисък от нейния резултат – но и значително пред останалите, на второ място се нарежда удовлетвореността от МВР. С над една десета от посочванията са само още НАП и НОИ.

За фирмите

11. Ползването на административни услуги от страна на фирмите е много високо: четири пети от тях са имали необходимост от такива, които не се ползват на място, а не по електронен път. Това е ясен знак, че фирмите осъществяват директен контакт с администрацията и това обосновава важността на отношенията, които тя изгражда с тях в процеса на обслужването им.

12. Определени специфики на ползването на услуги „на гише“ се откриват в разпределенията на фирмите според техните характеристики. Както и може да се очаква, по-големите фирми – с годишен оборот над 2,5 млн. лв., са най-активно използващите подобни услуги, като при тях този дял достига 95,4%. Сред останалите фирми обаче ползването е относително равномерно в отделните групи.

13. При разпределението според основната дейност на фирмата най-значителен дял – 90,8% от фирмите с предмет на дейност образование, здравеопазване, култура, спорт, развлечения ползват административни услуги. В най-малка степен са ползвали такива услуги на гише фирмите от отрасъл Строителство.

14. Особено големи са различията в разпределението според административния район на страната, в който работи фирмата. С най-голям дял ползващи – съответно 96,4% и 89,2%, се открояват Североизточният и Южният централен район. Това означава, че административните структури в посочените райони имат относително по-натоварени контакти с представителите на бизнеса, а самият бизнес има повече възможности от прекия контакт да си създаде впечатления до каква степен административните структури отговарят на потребностите и изискванията му. Особено ниско – в сравнение с останалите райони, а ползването на административни услуги в Югоизточния район – където делът на неползващите е 30,2%, и в Северния централен – в който делът на неползващите е 29,1%.

15. По малко над една четвърт от фирмите контактуват лично с администрацията сравнително спорадично: 1-2 пъти или максимум 3-5 пъти годишно. Над една пета обаче са онези, които имат потребност от административни услуги всеки



или почти всеки месец, а са налице и 5%, които правят това буквално всяка седмица. Това означава, че има достатъчно голям брой фирми, за които контактът с администрациите е достатъчно плътен и те имат повече реални поводи да си съставят мнение за качеството на нейната работа с потребителите.

16. За разлика от гражданите, при фирмите се наблюдава много рязко увеличаване на дела на онези от тях, които през последните 3 години са ползвали административните услуги по електронен път: този дял надвишава шест десети от всички. От това може да се направи извод, че предлагането на качествени електронни услуги става все по-решаващо за впечатленията от администрацията, които добиват стопанските субекти. Все пак над една трета остават онези, при които няма промяна в начина на ползване на административни услуги. А това всъщност означава, че за тях впечатленията от личния контакт с администрацията остават константни.

17. Както сред гражданите, така и сред фирмите, 20% от стопанските субекти декларират, че не са ползвали административни услуги на гише.

18. Стопанските субекти се различават от гражданите по степента на ползване на отделните видове администрации. Ако при гражданите категорично изпъква ползването на общинските администрации, то сред стопанските субекти те се ползват в равна степен с ползването на централните администрации. Много по-ниско е ползването на областните администрации – 21% от стопанските субекти.

19. Огромният интерес на фирмите е към ползване на услуги на НАП и НОИ. От това може да се заключи, че тези две институции формират основната част от впечатленията на потребителите-фирми от администрацията като цяло и затова е решаващо важно именно как те демонстрират качество на работата си и отношение към клиентите. С над 10% посочвания са само още Агенцията по вписванията, МВР и Агенцията по заетостта.

20. В мнозинството от случаите – три четвърти от всички, контактът с общинските администрации е на равнище Местни данъци и такси. Извън него по-голямо значение имат Правните и административно-техническите услуги, посочвани от всяка пета фирма. Сравнително често се използват още услугите, свързани с търговия, туризъм и транспорт, кадастъра и общинската собственост.

21. И при фирмите сравнително най-рядко се ползват услугите на областните администрации, които едва надвишават една пета от посочванията. Това не е учудващо, предвид броя на услугите, предоставяни от областните администрации. Най-често – в 56% от случаите става дума за заверка с апостил; на второ място – с дял на посочвания от 40%, са услугите на Направление Регионално развитие и териториално устройство; 23% ползват услугите на Направление Държавна собственост.

22. Мнозинството от фирмите – над четири пети от тях, имат оформено мнение за обслужването, което получават при ползването на административни услуги. 18% нямат изразено мнение, което означава, че на тях тепърва им предстои да го създадат, и следователно всички администрации трябва да имат предвид, че от тяхната всекидневна дейност зависи какво точно мнение ще надделее у тази група потребители.



23. Сред всички фирми, които са ползвали административни услуги, категорично над всичко изпъква удовлетвореността на потребителите-фирми от НАП, Общинските администрации и НОИ. Като се вземе под внимание обективният факт, че това са и реално най-често ползваните администрации, може да се определи, че те са работили и работят по начин, който да създава позитивни мнения сред потребителите на услугите им. Нито една друга структура не достига равнище от 10%.

24. Мнозинството от фирмите (почти три четвърти от тях), не посочват нито една администрация като такава, от която да са особено неудовлетворени. Това е поредното доказателство, че административният апарат работи сравнително добре и отговаря на изискванията на потребителите на неговите услуги. Не може да се пренебрегне обаче наличието на една немалка група – над една четвърт от всички стопански субекти, които имат претенции към работата на някои администрации.

25. Почти пренебрежими са дяловете на посочванията на явна неудовлетвореност от конкретните администрации, което означава, че никоя от тях не е предизвикала по-съществена неудовлетвореност у потребителите. В границите на много ниските дялове изпъкват някои претенции към работата на най-често ползваните структури: НОИ, НАП и Общинската администрация.

26. При почти всички структури се регистрира, че броят на потребителите, изразили удовлетворение от обслужването, е забележимо по-голям от броя на недостатъчно удовлетворените. Погледнато в цялост, делът на удовлетворените клиенти-фирми е 3,5 пъти по-голям от дела на изразилите някаква степен на неудовлетвореност.

27. Неголям – под една десет, е делът на фирмите, които оценяват негативно достъпността на местата за заявяване на услугите в централните администрации. Всички останали оценки са по-скоро позитивни, а особено благоприятен е фактът, че над четири десети от фирмите дават максималната оценка за тази достъпност. Много сходни като съотношения са и оценките за ползването на областните администрации. И тук четири десети от потребителите дават най-високи оценки за достъпността им. Отчетливо най-високи са оценките за достъпността на общинските администрации. Едва 3% от фирмите имат претенции към достъпността им. Още по-съществено е, че 47% от стопанските субекти определят местата за ползване на техните услуги като напълно достъпни.

28. Нищожен – под 3%, е делът на фирмите, които упрекуват служителите на администрациите в некомпетентност. Средна оценка дават една четвърт от потребителите, но една четвърт са и представителите на стопанските субекти, които определят служителите като напълно компетентни. Най-голяма – 47%, е групата на потребителите-фирми, които са позитивно настроени, но имат известни претенции към компетентността на служителите.

29. Общо взето позитивни са усреднените оценки на фирмите за цялостния процес на обслужване в администрациите. Най-критичните са 8%, а средна оценка дават почти 30%. Максимално удовлетворени от цялостната организация са 18%, а 44% са потребителите, които по-скоро са удовлетворени, но виждат неща, които биха могли да се подобрят в обслужването и които не съответстват напълно на техните очаквания.



30. Сравнително позитивни са оценките на представителите на фирмите за скоростта на обслужване. Сумарната група на тези, които ги определят като бързи или дори много бързи, двукратно надвишава сумарната група на смятащите ги за бавни или дори много бавни. Трябва да се отчете обаче, че точно половината от потребителите сред стопанските субекти ги определят като „поносими“, което би следвало да се тълкува като знак, че те може и да нямат твърде високи претенции към скоростта на обслужване, но във всички случаи биха очаквали да е по-бързо.

31. Над две трети от фирмите нямат съществени претенции към размера на таксите за ползване на административни услуги, което означава, че ценовият елемент не е прекалено натоварващ отношенията потребители-администрация. Все пак се регистрира, че в три десети от случаите таксите се възприемат като високи и дори много високи.

32. Много важен и показателен е фактът, че мнозинството от фирмите изразяват някаква степен на удовлетвореност от отношението, проявявано към тях като клиенти, от страна на служителите в администрацията. Четири десети го оценяват като добро, а една пета – дори като много добро. Точно една трета поставят средна оценка, което означава, че според техните разбирания има още какво да се подобрява в отношението на служителите. Едва около 6% са потребителите, които имат по-отчетливо негативни оценки.

33. Що се отнася до цялостната удовлетвореност, и при нея видимо преобладават по-скоро позитивните оценки. Специално внимание трябва да се обърне на факта, че сумарният дял на удовлетворените и напълно удовлетворените е около шест десети – толкова, колкото е той при удовлетвореността специално от отношението на служителите. От това може да се направи извод, че именно това отношение е един от най-решаващите елементи за формиране на цялостното мнение у потребителите към администрацията и нейната работа.

34. Макар мнозинството от представителите на фирмите да не обособяват специфични препоръки за работата на администрациите, все пак забележим – три десети от всички, е делът на онези, които виждат конкретни неща, които според тях би следвало да бъдат отчетени при действията и поведението на администрациите.

35. За фирмите категорично най-належащо е да бъдат извършени промени, които да доведат до ускоряване на процеса на предоставяне на административни услуги. Базово е организирането на самия процес, като бъдат нормативно определени по-кратки срокове, посочвано в почти 18% от случаите. По-бързо обслужване пък посочват 14%. В по-забележима степен по-кратките срокове се посочват от фирмите в Северния централен район, а по-бързото обслужване – от фирмите в Южния централен район.

36. Колкото по-големи са фирмите според броя заети в тях лица – толкова по-често те поставят въпроса за съкращаване на сроковете на извършване на услугите и за по-бързо обслужване.

37. Позитивно влияние върху бързината би оказало и намаляването на бюрокрацията според още 14%. След това се поставя изискването за повече търпеливост и по-любезно отношение на служителите.



38. При по-големите фирми – с обороти над 1,5 млн. лв., е засилено изискването за предлагането на повече електронни услуги.

39. И сред фирмите е съвсем минимален – 4%, делът на онези от тях, които са подавали обратна връзка в резултат на получаването на административни услуги. Може да се приеме, че на останалите (които са и огромното мнозинство) е възможно да са въздействали два различни фактора: или че не са се сблъсквали с проблеми и ситуации, изискващи подаването на жалби или предложения за съществено конкретно подобряване на работата на администрацията, с която са били в контакт, или че са имали проблемни ситуации, но са били обезсърчени да предприемат някакви действия поради различни причини: незапознатост с начина на обратна връзка, съмнения, че процесът е муден, или дори предварителни нагласи, че просто няма смисъл да повдигат въпроса.

40. Сравнително по-често са подавали обратна връзка фирмите от областните градове (4,2% от тях) и тези от столицата (4,8%). Според районите за планиране най-активни са били фирмите от Североизточния район, а най-пасивни – тези от Югоизточния. Според броя заети лица изпъкват фирмите от групата с 51-200 служители: те са единствените, сред които над 19% са давали обратна връзка.

41. Точно както и при гражданите, и при фирмите са изравнени полюсните групи на удовлетворените и на неудовлетворените от реакцията на техните жалби или предложения. Поради прекалено ниския процент на подаваните жалби или предложения обаче това съотношение може да се разглежда само като някакъв ориентир за степента на удовлетвореност на потребителите от обратната връзка.

42. Сред фирмите не се наблюдава твърда убеденост, че администрацията е склонна да се вслушва в гласа на гражданите. Сумарната група на онези, които имат позитивни мнения: че администрацията се вслушва често или дори винаги, незначително превишава дела на заемащите противоположната позиция – че администрацията по-скоро не се вслушва. Почти половината от всички имат колебливо становище – че администрацията само понякога се вслушва в гласа на гражданите по повод на предложенията и оплакванията им. Еднозначно се регистрира, че колкото по-малко е населеното място, в което е ситуирана фирмата, толкова по-често тя споделя най-позитивното твърдение: че администрацията много често/винаги е склонна да чуе гласа на гражданите. И тук проличава особено негативното мнение на софийските фирми, което е поредното доказателство, че при тях се очертава някакъв проблем при контакта им с администрациите.

43. Най-значителната част от фирмите – 52% от тях, имат висока или пълна степен на доверие в администрацията като цяло. Това може да се оцени като ясен успех за усилията ѝ да изгражда и поддържа авторитета си сред стопанските субекти. Малко над една десета са фирмите, които се отличават с по-негативни оценки за администрацията. Трябва да се вземе под внимание и делът на онези 36%, които имат по-колеблива позиция и следователно при определени обстоятелства по-лесно биха възприели негативно мнение.

44. Отличаващо се по-ниско от средното е доверието в администрацията сред фирмите в Северния централен район, при които този сумарен дял е в пъти над



останалите и достига 25% от всички фирми в района. Според основната дейност, позабележими подобни дялове има при Хотелите и ресторантите и фирмите от отрасъл Строителство.

45. Показателно за позитивното отношение на масата от фирмите към администрацията е преценката им за приносът на служителите ѝ за развитието на страната. Почти две трети достига дялът на стопанските субекти, които заявяват, че в по-голямата си част служителите работят съвестно и професионално. Една четвърт са онези, които смятат, че само част от служителите се отнасят съвестно към задълженията си, а една десета директно ги упрекват, че не допринасят достатъчно за развитието на страната. Подобно силно изразено позитивно отношение е ярко признание за старанията на масата от служителите в администрациите да изпълняват своите задължения по начин, който прави впечатление на потребителите. Съвестната и професионална работа на служителите всъщност и един от основните елементи, които изграждат мнението на потребителите за администрацията като цяло.

46. Представителите на фирмите изразяват силни съмнения в независимостта на служителите в администрацията. Само една пета са убедени в независимостта и политическата неутралност на служителите. Почти половината смятат, че не е редовна практика служителите да се подчиняват на нарежданията на политиците, но все пак понякога го правят. Една трета обаче декларира, че служителите вършат неща по волята на политиците често или дори винаги. Най-силни съмнения, че служителите често или винаги правят каквото им наредят политиците има сред фирмите в Северозападния и в Югоизточния райони, където тези сумарни дялове надвишават 40%. Същото в най-висока степен се споделя от големите фирми – с оборот над 2,5 млн. лв., където този дял също надвишава 40%.

47. Сред представителите на фирмите едва 12% са твърдо убедени, че хипотетичното предлагане на подкуп на служителите в администрацията категорично ще бъде отхвърлено, а 27% определят отхвърлянето като по-скоро вероятно (но все пак – не напълно изключено). Една трета предполагат, че у служителите ще се породи колебание (което всъщност означава предположение, че подкупът не е табу за мисленето на служителя). Една пета допускат, че в повечето случаи служителите биха приели подкуп, а 7% дори са убедени в това.

48. Много голяма увереност в наличието на корупция сред служителите се регистрира сред фирмите в Северния централен район, където почти 60% смятат, че служителите със сигурност или поне с голяма вероятност биха приели подкуп. На противоположния полюс са мненията на фирмите от Южния централен район, почти 50% от които смятат, че служителите със сигурност – или най-вероятно, биха отхвърлили подкуп.

49. Мнозинството от представителите на фирмите – над половината от тях, не могат да преценят дали ако бъдат лансирани някакви иновативни инициативи за подобряване на работата на администрацията тя би ги възприела. Сред останалите преобладават позитивните оценки.



50. Малко над една пета от фирмите декларира, че не срещат абсолютно никакви затруднения при обслужването, което получават от администрацията. Оставаният много голям дял дава основание да се направи извод, че според стопанските субекти има какво да се подобрява в работата на администрацията, за да се посрещнат по-добре очакванията и изискванията на фирмите като потребители на административни услуги.

51. Основното, което предизвиква неудовлетвореността на фирмите и което според тях е необходимо да се промени, е свързано с очакванията им за ускоряване на получаването на административните услуги. Най-голям проблем тук респондентите от този сегмент виждат в прекалено много изискваните от тях документи и справки, които очевидно ги забавят при получаването на необходимите услуги. Ето защо фирмите в най-голяма степен – 41%, настояват да се редуцират изискваните документи. Вторият най-често посочван проблем – в почти 35% от случаите, е голямата бюрокрация, водеща до бавни и тромави процедури. Сред останалите затруднения с по-високи дялове изпъкват постоянните промени и неясните нормативни актове, както и изискваните много разрешителни и лицензи. Прави впечатление обаче, че фирмите споделят какви са проблемите, но в същото време не ги свързват с конкретна администрация.

Високото равнище на ползване на административни услуги от страна на гражданите и на фирмите в страната определя както създаването на стабилни мнения за всички страни на контакта им с администрациите, така и необходимостта да се вземат под внимание очакванията на потребителите.

При такава значителна плътност на контактите със значителна част от потребителите (макар и в повечето случаи с не толкова висока честота на тези контакти) е логично да се очаква, че те подхождат с типичните нагласи на потребители, които имат нужда да бъде отговорено по подходящия начин на изискванията и очакванията им – независимо дали получават такива услуги от търговски компании или от администрацията.

Ползването на административни услуги е равномерно сред гражданите и сред фирмите: 82,7% от гражданите и 79,9% от фирмите са се обръщали към администрациите за някакви услуги в последните 3 години. От това сходство може да се направи извод, че никоя от двете групи не изпъква с по-голям интензитет на ползването и следователно администрациите би следвало да са подготвени в приблизително еднаква степен да посрещнат потребностите и на населението, и на стопанските субекти.

Същевременно обаче трябва да се отбележи, че както при равнището на ползване, така и при елементите, формиращи удовлетвореността, се регистрират някои специфики в отделните групи (при гражданите – според демографските характеристики, при фирмите – според паспортните им характеристики). Тези различия се проявяват включително на равнище тип населено място, но и на равнище район за планиране; в сечението на възрастовите групи при гражданите и в размера на оборота на фирмите или броят на служителите им. Това означава, че следва да се обърне внимание както на



групите, при които се регистрират по-високи стойности (на ползване или на удовлетвореност), но така и на групите, при които са установени по-ниски резултати.

Както е и логично да се очаква, гражданите ползват услугите на администрациите на гише със забележимо по-ниска честота от фирмите. Ако фирмите контактуват с администрациите от 1 до 5 пъти годишно в 50% от случаите, то респективният дял при населението е 80%. Това различие трябва да се има предвид от служителите, защото то означава, че гражданите имат сравнително малко на брой възможности да преценят работата на администрациите и ако те са породили у тях негативни усещания – това по-трудно може да бъде коригирано впоследствие.

Много различно е отношението на гражданите и на фирмите към начина на ползване на административните услуги. Ако 65,8% от гражданите заявяват, че не са настъпили промени в предпочитания начин, то при фирмите 61,5% заявяват, че са увеличили броя на административните услуги, ползвани по електронен път. При такава тенденция става ясно, че служителите на администрацията все по-рядко ще посрещат „на гише“ представителите на бизнеса, така че в относителен план все по-голям дял от тяхната „аудитория“ ще бъдат гражданите.

Гражданите категорично в най-висока степен ползват общинските администрации. Това означава, че в много голяма степен те са именно „лицето“ на администрацията като цяло и от тяхната работа и отношение към клиентите в най-голяма степен се формира мнението на гражданите за администрацията. Стопанските субекти ползват в равна степен общинските и централните администрации. И в двете групи е много ниско ползването на областните администрации, но това е обусловено от много малкия брой услуги, които предлагат те.

При гражданите сред централните администрации изпъкват с особено голям интензитет на ползването МВР, НАП, НОИ и НЗОК. Сред останалите малко по-забележимо е ползването на Министерство на здравеопазването и на Агенцията за социално подпомагане. Тоталният интерес на фирмите е към ползване на услуги на НАП и НОИ, и в по-нисък порядък Агенцията по вписванията, МВР и Агенцията по заетостта. Посочените в двете групи институции формират основната част от впечатленията на потребителите от администрацията като цяло и затова е решаващо важно как именно те демонстрират качество на работата си и отношение към клиентите.

Значителното ползване като цяло на услугите на общинските администрации всъщност до голяма степен се дължи на местните данъци и такси: те са посочвани от четири пети от всички граждани, които изобщо ползват услуги на общинските администрации, и от три четвърти от фирмите. Сред гражданите по-забележимо е ползването на услугите по гражданска регистрация и актосъставяне, социалните дейности, кадастъра, правни и административно-технически услуги и нотариалната дейност, а сред фирмите – услугите, свързани с търговия, туризъм и транспорт, кадастъра и общинската собственост.

От трите услуги, предлагани от областните администрации, сред гражданите с почти изравнени дялове на ползване се оказват тези на направление Регионално развитие и териториално устройство и заверката с апостил. При фирмите най-често – в 56% от



случаите, става дума за заверка с апостил, а на второ място – с дял на посочвания от 40%, са услугите на Направление Регионално развитие и териториално устройство.

Сред гражданите с най-висок дял на позитивните оценки за обща удовлетвореност – половината от всички, които са изразили мнение, изпъкват Общинските администрации. С почти двойно по-нисък от нейния резултат – но и значително пред останалите, на второ място се нарежда удовлетвореността от МВР. С над една десета от посочванията са само още НАП и НОИ. При фирмите изпъква удовлетвореността от НАП, общинските администрации и НОИ. Като се вземе под внимание обективният факт, че това са и реално най-често ползваните от двете групи администрации, може да се определи, че те са работили и работят по начин, който да създава позитивни мнения сред потребителите на услугите им.

Три четвърти и от гражданите, и от фирмите, не посочват нито един орган/структура, от която да са особено неудовлетворени. Съпоставката между дяловете на изразилите удовлетвореност и недостатъчно удовлетвореност от конкретната администрация, от която са ползвали услуги, категорично показва, че в мнозинството от случаите по-голям е броят на потребителите, които са давали позитивни мнения: дялът на удовлетворените сред гражданите е 3,7 пъти по-голям от дела на онези, които са изразили неудовлетворение от конкретни администрации, а при фирмите дялът на удовлетворените е 3,5 пъти по-висок от дела на неудовлетворените. Това е ясен знак, че по-голямата част от администрациите съумяват да формират у потребителите позитивно мнение за структурите на администрацията. При това трябва да се отбележи, че подобни сходни съотношения са свидетелство, че администрациите не фаворизират едната група потребители спрямо другата, а демонстрират равностойно отношение и към гражданите, и към фирмите.

Безспорно признание за компетентността на служителите от администрацията е фактът, че едва около 5% от гражданите-потребители и само 3% от фирмите ги определят като недостатъчно компетентни. При равнище от над 90% на сумарните позитивни оценки, следва да се направи извод, че като цяло в администрациите се подбират служители, които отговарят в този пункт на очакванията на клиентите. Подходът при набиране на служителите и обучението им впоследствие трябва да запази главните си черти, които да продължат да осигуряват посочените високи резултати.

И гражданите, и фирмите демонстрират много голямо сходство в структурата на оценките си за цялостния процес на обслужването, което е признак, че те имат сходни критерии, но и че служителите от администрациите са отнасят по сходен начин към двете групи клиенти. Дяловете на максимално удовлетворените потребители са 17% при гражданите и 18% при фирмите, а дяловете на най-критичните са 10% при гражданите и 8% при фирмите.

Сроковете за извършване на услугите се очертават като една от малко проблематичните точки от контакта на потребителите с администрацията. Тук дялът на гражданите, които ги определят като бавни или дори много бавни, скача до 20%, а при фирмите е 16%. Все пак, сумарният дял на особено удовлетворените – приемащите ги за



бързи или много бързи, е по-голям, като достига 30% при гражданите и 35% при фирмите. Във всички случаи обаче – отчитайки много големите дялове на квалифициращите бързината като „поносима“ и в двете групи, една от основните цели на администрациите би следвало да е търсенето на подходи и решения за увеличаване на скоростта на предоставяне на услугите.

По абсолютно еднакъв начин и гражданите, и фирмите гледат на таксите за ползваните услуги. 32,4% от гражданите и 30,7% от фирмите потребители на административни услуги възприемат таксите като високи и дори много високи. Не може да се приеме обаче, че това е действително някакъв съществен проблем, след като 60,8% от гражданите и 68% от фирмите потребители на административни услуги ги приемат като поносими. Освен това, трябва да се има предвид, че след развитието на поредиците от кризи от 2020 г. насам, всички потребители във всички сектори (особено видимо спрямо търговските компании, с които влизат във взаимоотношения), рязко започнаха да декларираят на забележимо по-високо равнище неудовлетвореност от високите цени на услугите по принцип. Така че наличието на подобни непренебрежими дялове на неудовлетворени от цените и таксите на административните услуги и сред гражданите, и сред фирмите, едва ли може да се разглежда като специфичен проблем за администрацията. То по скоро е отражение на масови нагласи, предизвикани от очевидните затруднения, които започнаха да изпитват по обективни причини големи части и от гражданите, и от стопанските субекти.

Фирмите в малко по-висока степен от гражданите изразяват удовлетвореност от отношението на служителите от администрацията към тях. Не е изключено това да се дължи на обстоятелството, че за някои служители представителите на фирмите се приемат за по-важни като клиенти и заради това, че услугите, търсени от тях, най-често са свързани с производството им, и защото практически са в по-чест контакт с тях. Ако това е така, би било необходимо при обучения на служителите да им се напомня, че за тях клиентът има равна тежест с останалите, независимо дали е гражданин или представител на фирма.

Признание за успешната работа на администрациите при обслужването на потребителите е фактът, че сумарният дял на удовлетворените и напълно удовлетворените и в двете групи е около шест десети – толкова, колкото е той при удовлетвореността специално от отношението на служителите. От това може да се направи извод, че именно това отношение е един от най-решаващите елементи за формиране на цялостното мнение у потребителите към администрацията и нейната работа.

По-голямата част от ползвателите на административни услуги нямат конкретни препоръки, които са в състояние да определят, с цел подобряване на обслужването. Основната претенция на гражданите е към отношението, което проявяват служителите от администрациите към клиентите, следвана от тази към скоростта на обслужването. Още по-належащо е според фирмите да бъдат извършени промени, които да доведат до ускоряване на процеса на предоставяне на административни услуги. Това опира до две неща: работата на самите служители, но и самата организация на процеса на обслужване,



от която също зависи неговата скорост. Ето защо от съществено значение би било да се преразгледат всички етапи на процеса: от нормативно определяне на по-кратки срокове, през активизиране на самите служители, за да извършват те самите по-бързо обслужването, до цялостно намаляване на бюрокрацията.

Абсолютно пренебрежим – по 3-4%, е делът и в двете групи на потребителите, които са подавали сигнали или предложения за подобряване на обслужването. Това се съгласува с факта, че основната част от клиентите са сравнително удовлетворени от ползването на административни услуги.

Въпреки че дяловете на потребителите и в двете групи, които макар и в различна степен приемат, че администрацията е склонна да чува техния глас, да са най-големите, трябва да се обърне внимание, че това мнение е сравнително колебливо. Докато една трета остават онези, които не са убедени в това. Следователно администрацията трябва да положи усилия, чрез които системно и адекватно да убеждава потребителите на нейните услуги, че е приела за свое присъщо задължение да се вслушва в техните мнения и да подобрява работата си в съответствие с техните закономерни изисквания.

Фактът, че огромното мнозинство от гражданите-клиенти, и от фирмите имат доверие в администрацията (макар и в различна степен) показва, че тя сравнително успешно ги е убедила, че е техен надежден партньор. Трябва да се вземе под внимание обаче фактът, че и в двете групи са осезаеми дяловете на потребителите, които имат по-колеблива позиция и следователно при определени обстоятелства по-лесно биха възприели негативно мнение.

Като много висока може да бъде определена убедеността на потребителите и от двете групи в това, че като цяло служителите от администрацията работят съвестно и професионално и по този начин дават своя принос за развитието на страната. По около две трети достига делът на онези, които заявяват, че в по-голямата си част служителите работят съвестно и професионално. Този позитивен резултат заслужава да бъде поддържан, за да стане още по-устойчиво реномето на служителите като съвестни професионалисти, даващи ясен принос за развитието на страната.

По-сериозен проблем се очертава със силно разпространеното разбиране, че служителите в администрацията в някаква степен са зависими от влиянието на политическите сили. Само по около една пета и от гражданите, и от фирмите, са тези, които смятат, че служителите са изцяло независими и политически неутрални. Срещу тях стоят по-големи групи – по една трета от двата вида потребители, които твърдят, че служителите често или винаги правят онова, което им наредят политиците. Подобно разбиране сериозно вреди на репутацията и на административните структури, и на самите служители в тях, така че е необходимо системно да се излъчват към обществеността комуникации, които да потвърждават обективността и независимостта и на институциите като цяло, и на служителите в частност.

Друг очертал се проблем е свързан с широко разпространеното мнение, че служителите в администрацията или биха взели предложен подкуп, или най-малкото – обмислят дали да го вземат, но във всички случаи го държат в съзнанието си. Само една



десета от гражданите и 12% от фирмите са сигурни, че при предложен подкуп служителите от администрацията категорично биха го отхвърлили във всички случаи.

Мнозинството от представителите на фирмите и от гражданите – над половината от тях, не могат да преценят дали ако бъдат лансирани някакви иновативни инициативи за подобряване на работата на администрацията тя би ги възприела. Сред останалите преобладават позитивните оценки.

Безспорен успех за качеството на администрациите при предоставянето на услуги на потребителите е обстоятелството, че като цяло преобладават техните позитивни оценки за качеството на получените услуги и за крайния резултат, който всъщност интересува отделния потребител. Особено съществено е, че делът на потребителите, които дават най-позитивни мнения за конкретни администрации, е над 3,5 пъти по-голям от дела на онези, които имат по-критично отношение към отделни администрации. Това е свидетелство, че в основната си част администрациите правилно отчитат потребностите на масата от лица, които влизат в пряко съприкосновение с тях.

В потребяването на административни услуги и двете групи проявяват общо взето доверие към администрацията като към надежден партньор. Доверието към нея е базова предпоставка, която рефлектира и върху формираното отношение, и върху създаденото впечатление, което впоследствие би могло да се разпространява сред други потребители и да оказва влияние върху начина, по който самите те биха подходжали към администрацията в случаите, когато им се налага да ползват нейните услуги.

Потребителите и сред гражданите, и сред фирмите, подходжат към ползването на административни услуги с очакването, че те ще бъдат извършени професионално, компетентно, с проява на очакваното от тях дължимо отношение от страна на служителите и в кратки срокове, като всички елементи на цялостния процес на обслужването са насочени към максимално съответствие с техните очаквания.

В този план по-проблематичен остава въпросът със сроковете за изпълнение на услугите. Към тях и гражданите, и особено фирмите имат по-съществени претенции. Сред значителна част от тях определено се е създало мнение, че услугите са бавни, тромави, претоварени с бюрокрация и излишни изисквания. Ето защо когато дават някакви препоръки за подобряване на извършването на услуги, те поставят акцент върху този въпрос.

Като едната от страните в процеса на обслужването, потребителите имат очакванията, че те са равнопоставена страна и следователно биха могли директно да изразяват становището си с цел да се подобри качеството на предоставяните услуги. По-голямата част от тях приемат, че администрацията по принцип е по-скоро склонна да чува техния глас. Същевременно обаче се наблюдава, че сравнително малък дял от потребителите реално са давали обратна връзка на администрациите след получаване на търсените услуги. Разбира се, това би могло да се приеме като признак, че огромният дял от потребителите нямат съществени забележки към получаването на услугите. Но то би могло да бъде и сигнал, че те не са убедени в достатъчно висока степен, че на обратната информация, която подават, ще бъде обърнато достатъчно внимание. Ако сред тях е налично подобно обезкуражаване на инициативността им като предварителна нагласа,



така се стига до лишаване от ценна обратна информация, която би била полезна за коригиране на необходими елементи в процеса на обслужване, което от своя страна би довело до още по-висока удовлетвореност на потребителите впоследствие.

Два елемента хвърлят по-забележима сянка върху преценките на потребителите. Подхождайки към търсенето на определена услуга от администрацията, сравнително често те тръгват с нагласата, че служителите не действат изцяло автономно, само и единствено в интерес на потребителите. Причината за това се корени в установилото се мнение, че служителите са зависими от политическите сили. Според потребителите тази зависимост не се проявява императивно, не е в по-голямата част от случаите, но е естествено, че те не могат да предвидят в кои точно случаи тази зависимост ще надделее над желанието на служителите да работят коректно и дали това няма да накърни собствените им потребителски интереси. Това е и причината немалък дял от гражданите да нямат нагласа за работа в държавната администрация: разбирането им е, че така биха зависили от волята на политиците, което те не желаят.

Другият очертал се проблем е сравнително широко споделяното схващане, че служителите от администрацията или са склонни да бъдат облагодетелствани, или поне – най-малкото обмислят това, а не го отхвърлят априори. При подобно базово разбиране е явно, че е накърнен авторитетът на администрацията още преди конкретният потребител да влезе в действителен контакт с нея.



ВИ. ПРЕПОРЪКИ ЗА ПОВИШАВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ГРАЖДАНЕТЕ И БИЗНЕСА ОТ ДЕЙНОСТТА НА АДМИНИСТРАЦИИТЕ И ПРЕДОСТАВЯНИТЕ ОТ ТЯХ УСЛУГИ

Препоръките са изведени от данните от проучването и анализа и особено на отговорите на въпроса какво най-много затруднява анкетираните при заявяване на административни услуги:

1. Независимо от разширяването на броя на предлаганите електронни услуги и увеличаването на тяхното ползване, все още заявяването на услуги на гише остава предпочитано, което следва да се отчита при планирането на бъдещи мерки за подобряване на административното обслужване.. Следва да се изследват причините и да се предложат както решения за създаване на центрове за услуги, така и да се предложат мерки за увеличаване на ползването на електронните услуги.

2. Тъй като в мнозинството от случаите – три четвърти от всички, контактът с общинските администрации е по повод услугите от направление „Местни данъци и такси“ и в по-малка степен „Административно-техническите услуги“ (услугите по Закона за устройството на територията), е необходимо да се даде приоритет на мерки, свързани със стандартизиране на услугите и осигуряване на централизирани системи и регистри (тип ГРАО) за местните данъци и такси и за услугите по ЗУТ и служебен обмен на данни. По отношение на услугите по ЗУТ следва да се осигури приоритетно въвеждане на електронни услуги, тъй като в тази област засега няма реално използвани електронни услуги.

3. Да се разгледа възможността за ускорено предоставяне на услуги.

4. Следва да се засили контролът от страна на администрацията на Министерския съвет, министерствата и областните администрации за осигуряване на практическо прилагане на разпоредбите на нормативната уредба относно управлението на дейностите по събиране на обратна връзка и оценка на удовлетвореността на потребителите. Да се контролира прилагането на задължителните методи за обратна връзка, наличието на доклад за предприетите мерки за оценка на удовлетвореността на потребителите, публикуването на доклада, съобразеността на съдържанието с методическия документ в тази област, реално предприетите действия. Специален фокус следва да се постави върху информирането на всеки, който е изразил обратна връзка за становището на администрацията, предприетите действия и практическия ефект от обратната връзка.

5. Да се насърчи работата по внедряването на иновации в администрацията, създаването на работещи процедури за тяхното бързо мултиплициране в други администрации и информирането на гражданите и фирмите за тези инициативи, с което да се промени нагласата че администрацията не възприема добрите иновативни идеи и не може да бъде източник на промяна.



6. Да продължи работата за осигуряване на практическото изпълнение на разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност и Закона за електронното управление за осигуряване на служебен обмен на информация документи и данни при предоставяне на административни услуги.

7. При разработване на мерки за подобряване на административното обслужване приоритетно да се оптимизират услугите на администрациите, които предоставят най-голям брой услуги – МВР, НАП, НОИ, общините, Агенцията по вписванията и др.

8. Да продължат усилията за намаляване на сроковете за предоставяне на услугите от администрациите, които предоставят най-голям брой услуги – НАП, НОИ, общините, Агенцията по вписванията и други.

9. Да се намали честотата на измененията в нормативната уредба и качеството на законодателството чрез спазване на правилата за добри регулаторни практики и изготвяне на качествени оценки на въздействието на законодателството.

10. Да се осъвремени законодателството в областта на таксите за административни услуги с оглед недопускане на използването на таксите като източник на приходи в бюджета.

11. Да се увеличи броят на предоставяните електронни услуги и да се премахнат практическите и технологични пречки за заявяването на услугите, така че заявяването на електронна услуга реално да отнема много по-малко време и да струва по-малко. Да се анализират услугите и да се определят масовите услуги, които все още не са електронизирани или ако са електронизирани не се заявяват по електронен път.

12. Да се организират редовни обучения на служителите за работа с клиенти, включващи комуникация с потребителите, контрол на емоциите, работа в условия на стрес, управление на времето.

13. Служителите да участват в периодични специализирани обучения, за да са запознати с промените в законите и подзаконовите актове така че по-добре да могат да ориентират клиентите за настъпилите промени в интересуващата ги сфера.

14. Да се разшири броят на администрациите, които работят с гъвкаво, удължено работно време.

15. Потребителите да имат възможност за проследяване на подаденото заявление и резултата от него, каквито възможности има дори за проследяването на куриерска пратка.

16. Да се опростят бланките и да се улесни и автоматизира попълването на заявления.

17. Да се обнови техническото оборудване, да се въведат нови програми, които да позволят процеса на обслужване да стане по-бърз.



ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Микроданни от социологическото проучване сред гражданите във формат SPSS .sav файл и в Excel .xlsx файл
2. Микроданни от социологическото проучване сред фирмите във формат SPSS .sav файл и в Excel .xlsx файл
3. Таблици на разпределенията от социологическото проучване сред гражданите във формат Excel файл
4. Таблици на разпределенията от социологическото проучване сред фирмите във формат Excel файл