



ДОКЛАД

за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Държавна агенция за закрила на детето за 2025 г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване. Същият има за цел да подобри процесите в агенцията, свързани с осъществяването на административното обслужване на гражданите и организацията.

Държавна агенция за закрила на детето поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги за качеството на предоставяното административно обслужване, като осигурява обратна връзка, анализира получените резултати и предлага възможности за подобряване на административното обслужване.

- **Анализ на постъпили жалби, сигнали и заявления на граждани и юридически лица**

Сигналите, жалбите и заявленията, които постъпват в Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД), се обработват в законоустановения срок.

През 2025 г. експертите на Главна дирекция „Контрол по правата на детето” са работили по **5823** бр. преписки, от които от предходни години са **1412 бр.** Новопостъпилите през 2025 г. жалби и сигнали, по които са образувани преписки, са **4411 бр.**, като от тях **1587** бр. са подадени от физически лица, **468 бр.** от сигналите са подадени от юридически лица, а случаите, в които експертите от ГДКПД са се самосезирали са **278 бр.**

През годината в ДАЗД са постъпили **18 бр.** сигнала, подадени от деца.

Отчита се, че през 2025 г. общият брой на подадените в ДАЗД сигнали (от физически и юридически лица, самосезиране и на НТЛД 116 111) по които са образувани нови преписки е увеличен с 424 бр., в сравнение с 2024 г., когато са били 3988 бр.

През 2025 г. в ДАЗД са постъпили 12805 бр. писма по вече образувани и по нови преписки (жалби от граждани, сигнали от юридически лица, уведомления от различни институции, отговори от сезираните компетентни органи и др.), като в този брой са включени и депозираните доклади от администратор НТЛД за подадените на линията сигнали. Изходящите писма, съставени от експертите на ГДКПД през 2025 г. са 6537 бр.

Вътрешните преписки, в рамките на самата администрация (доклади от проверки, докладни записки, паметни бележки от участия в различни мероприятия, мотивирани предложения, заявления и др.) за отчетния период са 1489 бр. Сравнителният анализ показва, че постъпилите през отчетната година в ГДКПД писма са с 1492 бр. повече, в сравнение с 2024 г.

Сравнителният анализ между 2024 г. и 2025 г., според поставените проблеми, не отчита промяна в съотношението на проблематиката в постъпващите сигнали. Запазва се тенденцията на най-висок брой на сигналите за насилие, упражнено върху деца и между деца във всичките му форми.

През календарната година значително са увеличени жалбите, в които са засегнати спорове за упражняване на родителски права и нарушени лични контакти на родителите с деца, в сравнение с 2024 г. Ръст бележат и сигналите, в които има изнесени данни за деца в риск и е визирана необходимост от предприемане на мярка за закрила, както и сигналите, в които са изнесени данни за деца, в риск от отпадане от образователната система. Увеличение се наблюдава в броя на сигналите, касаещи съжителство с непълнолетно или малолетно лице и противообществени прояви на деца, както и при сигналите, свързани с деца в риск от отпадане от образователната система. Увеличени са и сигналите за медийни продукти с неподходящо съдържание за деца или с тяхно участие.

В сравнение с 2024 г. минимално намаление се отчита единствено при сигналите, в които са представени данни за неприемливо поведение на деца в училище или детска градина.

Табличен сравнителен анализ на постъпилите сигнали в ДАЗД през 2025 г. спрямо 2024 г. по изведени основни проблеми от постъпилите жалби

Засегнат проблем	2024	2025 г.
Насилие	589	722
Дете в риск	231	318
Спор за родителски права и възпрепятстване на контакти с дете	221	402
Недоволство от ОЗД/ДСП и от други институции	86	157
Съдействие за подкрепа по ППЗЗД и ППЗСП	9	11
Запитвания относно производства и процедури	92	106
Съжителство с непълнолетно или малолетно лице	17	32
Инциденти	56	95
Противообществени прояви на деца	52	76
Медийни продукти с неподходящо съдържание за деца или с тяхно участие	19	33
Нарушения в социална услуга за резидентна грижа	5	33
Деца, жертви на престъпление	14	18
Деца в риск от отпадане от образователната система	37	49
Деца с неприемливо поведение в училище или детска градина	49	46
Други	189	274

При постъпване на сигнали за дете в риск, ДАЗД сезира отделите за закрила на детето към Дирекция „Социално подпомагане“ в изпълнение на регламентирано задължение в чл. 7, ал. 3 от Закона за закрила на детето, за проучване и действия по компетентност, както и да сезира други институции, в чиято компетентност е разрешаването на поставения в сигнала въпрос, в изпълнение на задължение, вписано в чл. 7, ал. 4 от Закона за закрила на детето. Подателят на сигнала се уведомява писмено за предприетите действия в изпълнение на чл. 123 от АПК, както и при постъпване на отговори от сезираните институции, подателят се уведомява за констатации от проучването, предприети действия и резултати за детето, както и за становището на ДАЗД по случая, в контекста на гарантиране на правата на децата.

- **Работа по международни случаи свързани с деца.**

През 2025 г. експертите от ДППДСРК в ДАЗД работиха по **119** случая на деца с международен елемент, обхващащи общо **177** деца, от които 89 момчета и 88 момичета. Сигналите постъпваха в ДАЗД от дипломатическите представителства на Република България, от Министерството на външните работи (МВНР) чрез Дирекция „Международно оперативно сътрудничество“ (ДМОС), от ГД „Гранична полиция“ (ГДГП), както и от Държавната агенция за бежанците, Агенцията за социално подпомагане, дирекции „Социално подпомагане“ в страната, родители, адвокати, роднини и близки на децата.

Събирането на информация за родителите и близките често се затруднява от изключителната им мобилност както в Европа, така и в България, като се наблюдава и сезиране на ДАЗД от лица, пребиваващи в държави извън ЕС, което допълнително усложнява получаването на адекватна информация и предприемането на своевременни мерки. Казусите касаеха деца и лица, пребиваващи или идващи от Великобритания, Нидерландия, Белгия, Испания, Федерална република Германия, Австрия, Франция, Норвегия, Словакия република, Полша, Швейцария, Турция, ЮАР, Италия, Северна Ирландия, Румъния, Финландия, Израел, Естония, Беларус, Швеция и други държави.

По случаите бяха извършвани действия по координация и взаимодействие, провеждани бяха консултации и разговори със заинтересовани страни, както и изготвяни и изпращани становища до подателите по поставените въпроси и проблеми. При случаите на репатриране ДАЗД осъществяваше взаимодействие с компетентните български органи както за деца български граждани, така и за деца чуждестранни граждани. Във връзка със сигналите бяха предприемани мерки за закрила в семейна среда съгласно Закона за закрила на детето, извършваше се проучване на семейното положение на родител/и, проучване на близки и роднини и възможностите чрез социални услуги и приемна грижа детето да бъде отглеждано в България. Наред с официалната кореспонденция бяха провеждани и консултации по телефон и имейл с цел по-експедитивно и ефективно решаване на казуси, отнасящи се до деца, разделени от биологичните си родители, роднини или близки, или въввлечени в рискови дейности.

И през 2025 г. се наблюдава интензивност на случаи на деца от български и чужд произход, въведени като безследно изчезнали в системата ШИС и установени при вход или изход на българската граница, или установени на територията на чужда държава без придружител, включително с фалшиви документи. Благодарение на доброто сътрудничество с ДМОС – МВР тези случаи се обработват бързо, тъй като полицейското сътрудничество осигурява бързи информационни потоци. За повишаване на ефективността

към институциите и органите, с които се води кореспонденция, се предоставят преки контакти на експертите от ДАЗД (ДППДСРК), работещи по съответния случай. Основната трудност и предизвикателство за по-бърза работа остава липсата на достъп на ДАЗД до ГРАО – База данни „Население“.

В подкрепа на работата по случаите бяха изготвени множество писма до МВнР, МТСП, МП, АСП, ДАБ, ДМОС, дирекции „Социално подпомагане“, Гранична полиция, дипломатическите представителства на Република България зад граница, както и до други органи, граждани и държави, имащи отношение по конкретните казуси.

Проблематиката на случаите с международен елемент е разнообразна и повишава риска за децата, като включва нарушения на режим на лични контакти, тежки родителски конфликти и домашно насилие; социални проучвания за български деца и техните семейства по молба на чужди социални служби във връзка с реинтеграция в биологичното семейство в България или в чужбина и/или при вече предприета мярка за закрила на територията на чужда държава; случаи на negliжиране и опасност за физическото и емоционалното развитие на български деца в чужбина, наложили мерки от чужди социални власти; отговори до български съдилища по постановени социални проучвания на родител/и, постоянно пребиваващи в чужбина; информиране на български социални служби за наблюдения, осъществявани от чужди социални власти спрямо български деца в чужбина; съдействие за установяване местонахождението на деца и извършване на социално проучване и оценка на риска; случаи на български деца, родени в чужбина, завърнали се в България без документи и гражданска регистрация, и съдействие за издаване на акт за раждане; случаи на изоставени в чужбина български деца; случаи на изоставени в България деца – чужди граждани; случаи на липса на информация за поставени ваксини на деца – чужди граждани, които трайно пребивават в България и са с мярка за закрила по реда на ЗЗДет; както и случаи на установени малолетни и непълнолетни момичета, които съжителстват на семейни начала в чужбина.

В голяма част от случаите спрямо български деца чуждестранните социални власти са предприели мярка за закрила чрез извеждане от семейството. Като основни причини за извеждане се посочват неосигуряване на благоприятни и безопасни условия на живот, липса на осигурено редовно посещение на училище, лекар и стоматолог, недостатъчна подкрепа и пренебрегване на децата в психически и физически план, домашно насилие, както и наличие на рискови фактори като проституция и употреба на наркотици от родителите, изтърпяване на присъда от страна на единствения родител, и неспазване на препоръките и изискванията на социалните власти за доказване на родителски капацитет.

На тази основа се очертава извод, че все по-често случаите с международен елемент се отличават с висока фактическа сложност и необходимост от навременни действия и координиране на усилията на чуждестранните и българските власти, органи и отговорни институции с различна компетентност. В този процес ролята на ДАЗД е ключова като координиращ орган по обмена на информация и подпомагането на вземането на решения в най-добрия интерес на детето, като постигането на конкретни резултати и осигуряването на сигурна и защитена среда за децата е продължителен във времето процес, изискващ интензивност и последователност.

- **Случаи свързани с въвличане на деца в трудова и сексуална експлоатация**

През 2025 г. по механизма е работено по четири случая на деца в риск от трафик/ деца – жертви на трафик. Случаите включват дете – жертва на трудова експлоатация от страна на чичо си в Обединеното кралство Великобритания и Северна Ирландия; непълнолетно момиче – жертва на сексуално насилие, трафик и ранно съжителство, осъществили се в Обединеното кралство Великобритания; непълнолетно момиче на 15 години с новородено бебе в ранно съжителство в Обединеното кралство Великобритания; както и непълнолетно момиче на 15 години, момиче, жертва на трафик във Федерална република Германия, което също е родило дете.

В рамките на работата по случаите ДАЗД осъществи координация за репатрирането и посрещането на деца в Република България с международните социални власти, териториалните дирекции „Социално подпомагане“, екипа за мобилна работа към Дирекция „Социално подпомагане“ – Оборище, Главна дирекция „Гранична полиция“ – МВР и РДГП – АЕРОГАРИ, Международната организация по миграция, както и със социални услуги. За непълнолетните деца и новородените бебета бяха предприети мерки за закрила след оценка на органите за закрила в Република България.

- **Националната телефонна линия за деца 116 111**

През 2025 г. Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД), управлявана от Държавната агенция за закрила на детето, продължи да осигурява навременна, безплатна и достъпна подкрепа за деца, младежи, родители и възрастни в затруднени ситуации. Приоритет през годината беше укрепване на експертната и методическата подкрепа за консултантите на Линията, с цел гарантиране на качествено обслужване, както и повишаване на информираността за НТЛД чрез срещи с ученици и професионалисти, работещи с деца. Наблюденията и данните очертават нарастваща потребност от подкрепа по въпроси, свързани с емоционалното благополучие, междуличностните отношения и социализацията. През октомври 2025 г. с постановление на Министерския съвет беше изменен Устройственият правилник на ДАЗД, с което общият щат на Агенцията беше приведен до 65 щатни бройки, а една позиция „специалист“, ангажирана пряко с работата на линията, беше намалена в рамките на административна реорганизация.

Работата на линията през годината се реализира от екип висококвалифицирани консултанти, които предоставят психологическа подкрепа по телефона и чрез чат към Линията, включително при кризисни обаждания. Проведените обучения и супервизии допринесоха за повишаване на професионалната квалификация и ефективността на обслужването, а системната методическа подкрепа укрепил устойчивостта на екипа и гарантира качество на взаимодействието с деца, родители и възрастни. Линията функционира денонощно, а онлайн консултациите през чата се предоставяха от 08:00 до 20:00 часа, като през годината активността беше стабилна, а най-висока ангажираност беше отчетена през месеците май и октомври. От месец октомври работното време на чата беше удължено, което доведе до увеличение на броя консултации през ноември и декември.

Тестовите обаждания формираха значителна част от активността и показват информираност за предназначението на линията. Мълчаливите обаждания, при които детето не осъществява вербален контакт, достигат най-високи стойности през август и октомври, което често сигнализира потребност от внимание и подкрепа в моменти на емоционален стрес. Показателите за пропуснати и прекъснати обаждания остават важни за оценка на

качеството на линията, като през декември 2025 г. пропуснатите обаждания са повече с 1,4% в сравнение с ноември и с 30% повече спрямо декември 2024 г., което поставя акцент върху необходимостта от оптимизация на ресурсите.

Данните за обажданията от деца и младежи показват значима активност през годината. При момчетата са регистрирани **2 315 обаждания**, от които 88 са класифицирани като сигнали за риск, най-често от тийнейджърки на 15, 16 и 17 години, а при момчетата са отчетени **3 428 обаждания**, от които 62 са сигнали за риск, като най-често активни са момчета на сходни възрасти. Наблюдава се, че момчетата се обаждат по-често от момчетата, но процентът на сигнали за риск сред обажданията е по-висок при момчетата. Тийнейджърската възраст между 13 и 17 години остава най-често срещаната група, която търси подкрепа, отразявайки специфичните социални и емоционални предизвикателства в този етап на развитие. През 2025 г. чатът към линията продължи да бъде ежедневно достъпен, предоставяйки възможност на децата да изразят притесненията си чрез писмена комуникация по редица теми, включително здравословни проблеми и споделени суицидни мисли, като се откроява тенденция за повторно търсене на контакт от деца, които вече са се свързвали с линията, което говори за доверие в Линията и за съществената ѝ роля в подкрепата на младите хора.

Обажданията от родители през 2025 г. отразяват трудности в общуването и чести конфликти между родители. На линията са се обадили 1 080 майки, от които 177 са подали сигнали, както и 959 бащи с 125 сигнала, като темите са свързани основно с напрежение между партньорите и трудности при съвместното родителство, които пряко засягат емоционалното състояние на децата. Сред регистрираните сигнали през годината се открояват 291 случая на риск от въвличане на дете в родителски конфликт и 131 сигнала за риск от родителско отчуждение.

През 2025 г. Националната телефонна линия за деца 116 111 регистрира общо **2 063** сигнала за деца в риск, подадени от деца, родители, възрастни граждани, професионалисти и институции. В сравнение с 2024 г., когато сигналите са 2 452, се отчита намаление, но обемът остава значително по-висок спрямо 2023 г. От всички сигнали 150 са подадени от самите деца, което показва, че те възприемат линията като достъпен и доверен механизъм за споделяне на своите тревоги и притеснения. В рамките на тези случаи са идентифицирани 8 772 различни риска, което отразява многопластовата сложност на ситуацияите. Сред най-често регистрираните рискове са тези, свързани със здравето и развитието на детето, психосоциалното му развитие и риска от психическо насилие, като съществено място имат и рисковете от пренебрегване и физическо насилие. По-рядко срещани, но значими, са случаи на сексуално насилие, риск за живота и девиантно поведение. Анализът на темите на консултациите потвърждава необходимостта от интегриран подход към социалните, емоционалните и здравните потребности на децата и от политики и практики, които гарантират защита, подкрепа и участие на децата във всички процеси, които засягат живота им.

В заключение, през 2025 г. Националната телефонна линия за деца 116 111 потвърди ролята си като ключов ресурс за подкрепа на деца, младежи и техните семейства, като данните подчертават необходимостта от устойчиво развитие на линията и интегриран подход към защитата и благосъстоянието на децата в Република България.

- **Анализ на извършените консултации**

Провеждането на консултации с граждани е един от най-важните методи за изследване на резултатите от обратна връзка от потребителите и управляват увереността на потребителите от качеството на административното обслужване.

Броят на дадените консултации на граждани и представители на юридически лица в страната е 826 броя, от тях 622 са предоставени на физически лица и 204 – на юридически лица. С най-голям брой проведени консултации са родителите на децата, като през 2025 г., броят на консултираните майки и на бащите е почти равен – 195 – майки и 192 бащи, а 6 консултации са проведени на двамата родители. На трето място, като брой се подреждат гражданите – 133 бр., които са потърсили съвет по отношение на дете, което налага извод за повишена ангажираност на обществото като цяло. През 2025 г., проведените консултации на директори/служители на учебно заведение са 58 бр., следвани от служители на отдел Закрила на детето“ (ОЗД) към дирекциите „Социално подпомагане“ (ДСП) – 45 бр. На шесто място са консултациите на други лица, които нямат конкретна позиция спрямо детето – 31 бр., а на директори на детско заведение са предоставени 26 бр. консултации. Като цяло може да се направи извод, че през отчетната 2025 г., водещи по търсене на консултации са родителите, гражданите, директори на училища и служители от ОЗД/ДСП.

При анализ на водещите проблеми, които са дискутирани в хода на консултациите по тематични области, водещо място с 203 броя са консултациите, по които е търсено съдействие и са относими към системата за закрила – органите по закрила и техните правомощия и компетенции, както и предоставяне на координати на ОЗД/ДСП, функции на НТЛД 116 111 и др. На второ място – със 118 бр., са консултациите, попадащи в категорията „други“, т.е. които не са посочени като тематични области за отчитане (ограничаване на ползването от деца на вендинг машини с енергийни напитки; настаняване на дете извън семейството, информационни материали за НТЛД; ред за насочване към социална услуга; инициативи на ДАЗД по Националната информационна кампания за превенция на насилието от и върху деца „Бъди смел, бъди добър“, както и по повод конкурса на ДАЗД за рисунка и стихотворение; образователен статут на непридружени деца-бежанци, неприемливо поведение от учител към дете; изпълнение на дадени задължителни предписания и др. На трето място със 118 бр. се подреждат консултациите, свързани със спор за упражняване на родителски права, следвани от консултациите (93 бр.) по повод нарушен режим на лични контакти. На пето място – с 92 бр., са консултациите, попадащи в категорията „дете в риск“, спрямо което е необходимо да се предприеме мярка за закрила. Консултациите, в хода на които е търсена информация по отношение на различни процедури (припознаване на дете; реинтеграция на деца в биологичните семейства или настаняване в семейства на близки и роднини; ред и условия за вписване в Регистъра на осиновяващи, учредяване на настойничество, консултации за изпълнение на задължително предписание и др.) са 82 бр.

През годината са проведени 57 броя консултации по повод упражнено насилие спрямо дете, в неговите различни форми – физическо, психическо, сексуално, negliжиране и домашно насилие.

На диаграмата е представено разпределението на консултациите по вид насилие.



- **Анализ на медийни публикации**

В Държавна агенция за закрила на детето ежедневно се осъществява всекидневен медийен мониторинг по ключови думи, свързани с правата на децата деца. Това прави възможно, както своевременното самосезиране на Агенцията, така и проследяването на актуални новини за опасни тенденции и моди сред децата, за да се предприемат компетентни действия за минимизиране на вредни въздействия върху децата.

През изминалата 2025 г. в извършения мониторинг на ДАЗД в медийното пространство не са идентифицирани теми, в които да се дебатира предоставянето на административното обслужване на граждани и организации.

От друга страна Държавната агенция за закрила на детето се стреми да запознава обществеността, чрез своя официален интернет сайт, официалните страници на Агенцията в социалните мрежи и чрез медийни публикации с всичко за дейността на ДАЗД, както и да бъде предоставена полезна информация по темите, свързани с децата.

През 2025 г. Държавната агенция за закрила на детето осъществи редица инициативи, свързани с дейността ѝ, които от своя страна бяха широко отразени в публичното пространство. В това число Национална кампания срещу употребата на вейп, райски газ и „дизайнерски“ дроги, Национална кампания срещу насилието над и между деца „Бъди смел, бъди добър“, както и събития за популяризиране на Националната телефонна линия за деца 116 111 и чат приложението към Линията.

В част от публикациите отново се припомня за начините, по които всеки може да сигнализира ДАЗД.

Също така е предоставена на обществеността и информация за различни инициативи на единствения национален детски консултативен орган – Съвета на децата към председателя на ДАЗД, както и различни мероприятия, организирани или с участието на експерти на Агенцията, по теми, свързани с децата.

- **Анализ на анкетните карти по административно обслужване на граждани и юридически лица за 2025г.**

1. Цел

Повишаване качеството на административното обслужване чрез получаване на надеждна обратна връзка и изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

2. Обхват

В периода 01.01. - 31.12.2025г. в Приемната на ДАЗД на принципа „обслужване на едно гише” са попълнени и обработени общо **38** броя анкетни карти по образец при консултиране или подаване на жалби или заявления от граждани и юридически лица. В съответствие с разпоредбите на НАО и приетата от МС Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите е разработена нова анкетна карта съдържаща 10 (десет) въпроса, с помощта, на чиито отговори се получава обратна връзка и информация за степента на спазване на заложените стандарти за качество на административното обслужване в ДАЗД.

Въпреки относително малкият им брой и липсата на представителност на изследването, установеният механизъм за обратна връзка дава основание да се направи извод, че оценките и констатациите в голяма степен измерват удовлетвореността на потребителите и актуалното състояние на административното обслужване в ДАЗД.

3. Предмет

При анализа се констатира, че най-често гражданите са се обръщали към експертите на ДАЗД във връзка с търсене на съдействие за разрешаване на проблем или за консултиране по конкретен случай.

4. Оценка на качеството на административното обслужване

В анкетната карта въпросът е отворен и анкетираният сами определят своята оценка.

В изследваните анкетни карти няма оценка, варираща към лошо или незадоволително обслужване.

Оценка „отлично“ дават 15.79% от анкетираният; оценка „много добро“ дават 44.73 % от анкетираният; оценка „добро“ дават 39.47% от анкетираният;

100% от анкетираният са посочили, че се спазват законовите срокове за предоставяне на административни услуги;

5. Удовлетвореност на клиента от предоставянето на необходимата услуга или информация

Индикатори

Време на обслужване – 84,20% от анкетираните посочват до 5 минути; 13,16% посочват до 10 минути; 2,64% посочват до 20 минути и 2,50% са дали отговор „много бързо“. Времето за обслужване, което е било необходимо на експертите от ЗАО, е в рамките на до 20 минути, като в 32 броя анкетни карти гражданите са отбелязали „до 5 минути“

Регистрацията на съответната жалба или заявление в ДИС „Евентис“ се извършва незабавно от служител в ЗАО. В Приемната на ДАЗД са създадени необходимите материални и технологични условия и оптимална организация за правилното прилагане принципите на административното обслужване.

Информираност за административното обслужване – 100% от анкетираните потребители на административни услуги на Държавната агенция за закрила на детето са използвали широко възможностите на различните комуникационни и информационни канали, като от анкетираните лесно намират информация за услуги, извършвани от ДАЗД, като същата е ясна и лесно разбираема.

Компетентност на служителите в ЗАО (фронт — офис и бек - офис) – 86,80% от анкетираните считат, че служителите от ЗАО са ги насочили правилно към експерти от специализираната администрация или друга институция за разрешаване проблема; 10,56% не са дали отговор на този въпрос; 2,64% са отговорили „не се е налагало“

Корупция - 100% от анкетираните не са били свидетели на корупционна проява от страна на служител на ДАЗД.

Препоръки – 21,05% не са отговорили на въпроса, 76,30% са дали отговор „нямат препоръки“; 2,63% са посочили „самостоятелно помещение за приемна“.

6. Социална и демографска характеристика на анкетираните

- 60,50% от анкетираните са от женски пол и 39,50% от мъжки пол;
- 7,90% са от 18 до 30 години; 34,20% са от 40 до 50 години; 36,83% са от 30 до 40 години; 18,42% са от 50 до 60 години; 2,63% са над 60 години;
- 73,65% са с висше образование, а 26,35% са със средно образование;
- 81,55% от анкетираните са работещи в момента; 18,45% са безработни, от които 28,56% са безработни, 28,56% са пенсионери и 42,85% са учащи;
- 73,64% от анкетираните са потребители на административни услуги в качеството си на физически лица и 26,36% са представители или служители на юридическо лице.

Обработените и анализирани резултати показват, че създадената организация на работа, допълнена от компетентното съдействие на служителите, отговорни за предоставянето на административните услуги, позволяват бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване и водят до тяхната обща удовлетвореност.

- **Предприети действия за подобряване на административното обслужване през 2025г.**

В резултат на обратната връзка от потребителите на административни услуги, в Държавна агенция за закрила на детето се предприеха следните действия за подобряване на административното обслужване:

1. Повишаване на професионалната квалификация на служителите на Държавна агенция за закрила на детето за подобряване на административното обслужване – през 2025г. служители от звеното за административно обслужване са преминали обучения, свързани с неговото подобряване на теми: Електронен документ и електронен подпис; Приложение на системите за електронно управление; Организация на документооборота в държавната администрация;
2. Предприети са мерки за програмното и техническо обезпечаване нуждите на служителя в ЦАО на ДАЗД, което значително ускори времето за обработване на документите на лицата, които предпочитат да посетят Приемната на ДАЗД;
3. За минимизиране на кореспонденцията на хартия и оптимизиране на процеса за обслужване и обмен на информация, гражданите са насърчавани да използват Системата за сигурното електронно връчване. В резултат на това през 2025г. значително се увеличи кореспонденцията, без да е необходимо посещение на място;
4. През 2025г. започна да се прилага практика за наблюдение по метода „таен клиент“ – регулярно по телефона - Директор на Дирекция „АПФСО“ в ДАЗД, проследява цялостната организация на административното обслужване в Агенцията;
5. През 2025г. беше разработено, внедрено и поддържано **мобилно приложение „CyberkidZ Patrol“**. Разработеното решение даде нов и съвременен канал за комуникация с експертите на ДАЗД, което разшири възможностите на Агенцията да е по-близо до интересуващите деца ни въпроси.

Служителите в Държавна агенция за закрила на детето се стремят да спазват високи, общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, разписани в нормативните актове, Хартата на клиента и вътрешните правила за организацията на административното обслужване, както и отговорно да изпълняват задълженията си, свързани с качествено обслужване на клиентите и непрекъснатото повишаване на тяхната удовлетвореност.