

До:

Г-н ВАСИЛ ТЕРЗИЕВ

*Кмет на Столична община*

Копие до:

Г-н ИВАН ГОЙЧЕВ

*Заместник-кмет Направление  
"Дигитализация, иновации и  
икономическо развитие"*

Г-жа ЯНА ГЕОРГИЕВА

*Секретар на Столична община*

## СТАНОВИЩЕ

**ОТНОСНО: Подобряване работата на системата за граждански сигнали call.sofia.bg и цялостно оптимизиране на комуникацията с гражданите на Столична община**

Уважаеми г-н Терзиев,

Във връзка със заложените в бюджета на Столична община за 2026 г. инвестиции за развитие на платформата call.sofia.bg и регламентираното от държавата преминаване на всички администрации към изцяло електронен документооборот от началото на 2026 г., считаме за необходимо промените в системата да надхвърлят рамката на частична дигитализация и да доведат до реална оптимизация на процесите.

Настоящото становище очертава минималния набор от технически и организационни промени, без които call.sofia.bg ще продължи да възпроизвежда

съществуващите бавни и неефективни административни практики в дигитална форма.

## **1. Цялостна смяна на деловодната и тикетинг система на Контактния център**

Сърцевината на настоящия проблем е използваната в момента деловодна система, върху която е изградена връзката между входящите от call.sofia.bg сигнали към документооборота на Столична община. Администрацията на Столична община, както и над 20 от 24те района използват системата Акстър, която страда от функционални ограничения, не поддържа модерни работни процеси, не поддържа система за известия за напомняния за преписки, чиито срокове изтичат или са отворени, но все още неприключени.

Предлагаме внедряване на съвременна тикетинг/CRM система, която:

- поддържа API интеграции с вътрешните системи на Столична община, районните администрации, външни институции и външни организации (фирми с договори за поддръжка и т.н.);
- позволява автоматично маршрутизиране, приоритизиране и ескалация на сигнали и преписки;
- отразява в дълбочина клиентските нужди на Столична община към изграждането и обработката на преписките, включително, но не само:
  - маршрутизация на подписите с отворен край – позволяваща преписките да се движат по компетентност без да се налага преписването/пренасочването им;
  - споделеност на работата по отворена преписка – изготвящите и съгласуващите дадена преписка да имат възможност да я редактират/допълват след завеждането ѝ за съгласуване;
  - автоматично насочване по компетентност – динамичен модул за компетенции, идентифициращ дирекция/отдел/направление като получател и разпределящ входящата поща спрямо активни и заведени заповеди за заместване.
- осигурява пълна история на комуникацията и машинно-четим архив;
- позволява плавен преход чрез паралелна работа на старата и новата система за новопостъпващи сигнали.

От организационна гледна точка е необходимо секретарят на Столична община изрично да забрани на всички структури, вкл. на търговските дружества,

които са 100% собственост на Столична община, да изискват придружително писмо когато им се препраща сигнал по компететност.

Макар да не можем да оценим ефекта и възможността за пълна миграция на вече обработвания документооборот в сървърите на Столична община, считаме, че ползите от нова система, обединяваща и синхронизираща възможностите на всички административни звена на Столична община, многократно надвишават временната сложност на прехода.

## **2. Двупосочна комуникация с гражданите в call.sofia.bg – преди и след подаване на сигнал**

В настоящия си вид системата за подаване на сигнали call.sofia.bg не позволява реална комуникация между подателя и администрацията, което или лишава гражданина от способността да проследи сигнала си, или администрацията от възможността да зададе уточняващи въпроси, да поиска допълнителна информация, необходима за разрешаване на сигнала и др.

Предлагаме:

- въвеждане на двупосочна комуникация в рамките на преписката, генерирана при подаването на сигнала;
- възможност за прикачване на допълнителна информация по искане на администрацията.

Допълнително, още преди подаване на сигнала, системата следва да предлага:

- чатбот в call.sofia.bg, който подпомага гражданина при избора на категория, адрес и институция;
- възможност при нужда чат ботът да прехвърля разговора към служител на Контактния център в реално време;
- превенция на неправилно подадени сигнали още на входа на системата.

## **3. Автоматизирано разпределение на сигналите към отговорните институции**

В момента значителна част от времето за обработка на сигналите се губи в “пътуване” на сигнала вътре в общинската администрация и ръчно пренасочване. Това води до забавяния от седмици, без реална добавена стойност.

Предлагаме автоматизирано разпределение на входящ сигнал, при което:

- веднъж подаден, сигналят достига директно до отговорния служител или звено;
- използва се AI класификатор или сценарен decision tree за определяне на отговорната институция;
- системата поддържа автоматична ескалация при неспазени срокове.

Така се елиминира една от най-бавните и неефективни стъпки в текущия процес и ще се спести значително време на администрацията, към настоящия момент инвестирано в обработка и пренасочване на сигнали, които не са реално задължение на конкретен администратор.

#### **4. Агрегиране и приоритизиране на повтарящи се сигнали**

Системата call.sofia.bg трябва да бъде способна да разпознава дали даден сигнал касае вече докладван проблем от друг потребител. Засичането може да се осъществява посредством геолокация (координати, осигурявани от подателя), AI анализ на подадените изображения (напр. разпознаване на дефекти в пътната настилка от подадено изображение), времева рамка (анализ дали в сходен момент във времето или в даден интервал от време еднотипни сигнали постъпват) и т.н.

Предлагаме:

- автоматично агрегиране на сигнали, анализът на които ги определя като отнасящи се до едно и също;
- повишаване на приоритета и увеличаване на нотификационната тежест на преписка, описваща агрегирани сигнали при нарастващ брой податели.

Ако много хора сигнализируют за едно и също, това е ясен индикатор за системен проблем, който изисква по-бърза реакция. С интегрирането на инструмент за агрегация, администрацията ще може да придвижва една преписка, асоциираща се с отворен брой податели, касаеща един и същи проблем. Това ще представлява значителна икономия на време за администрацията, т.к. затваряне на преписка от този тип няма да изисква десетки индивидуални отговори. Същите могат да се препрачат автоматично до всички асоциирани се с агрегирания сигнал податели.

## **5. Единен телефон за сигнали до всички общински институции – 0700 17 310**

Вместо множество необвързани помежду си телефонни линии, предлагаме телефонът 0700 17 310 да се утвърди като единен входен номер за:

- Столична община;
- Районните администрации;
- Денонощният телефон за сигнали на Столичния инспекторат;
- Транспортните оператори;
- Дирекция "Аварийна помощ и превенция".

Чрез интелигентно маршрутизиране и интеграция с новата система, гражданите ще получават бързо и адекватно обслужване, без да бъдат препращани между институции на принципа "Звъннете на...".

Горещо препоръчваме вече изработената инфраструктура за телефона на Контактния център да бъде разширена, обединявайки с него възможностите за подаване на сигнали до всички общински звена. По този начин един служител ще може да приема сигнали, попълвайки формата в call.sofia.bg да създава "тикет" за съответния проблем и да го предава по специална бърза поща, започваща в съответното звено.

Препоръчваме и създаване на "бърза поща" за приемане на сигнали, касаещи проблеми със светофарните уредби и уличното осветление. По този начин може да се генерират пресписки за сигнали, които да се препращат към дружествата или администрацията, отговаряща за поддръжката, на съответните съоръжения.

## **6. Санкции за отговори на хартия и сканирани документи**

Въпреки наличието на дигитални канали, обработката на сигналите продължава да включва хартиени документи и сканирани PDF-и, които:

- губят време и ресурс;
- не са машинно-четими;
- блокират възможностите за автоматизация и анализ.

Предлагаме кметът на Столична община да въведе ясен срок, след който:

- отговори на хартия или сканирани документи по дигитално подадени сигнали да се считат за нарушение;

- чрез наличните му административни процеси, да налага санкции на служителите и звена, които не спазват електронния документооборот.

## **Заключение**

Предложените промени не са радикална реформа, а закъсняла, но необходима оптимизация. Те са насочени към плавен преход, реално подобряване на обслужването и подготовка на Столична община за задължителния електронен документооборот от 2026 г. Без подобен подход всяка инвестиция в call.sofia.bg рискува да се превърне в скъп интерфейс върху неефективни процеси.

С уважение:

Гергин Борисов  
*Общински съветник*

06.01.2026 г.  
София