



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областен управител на област Стара Загора

ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СТАРА ЗАГОРА

за периода 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на Обласна администрация Стара Загора за 2022 г. има за цел да анализира, както дейността на администрацията през отчетания период, така и потребностите, нуждите и удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като бъдат определени необходимите насоки, с оглед подобряване процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и във Вътрешните правила за реда и за организацията на административното обслужване в Областна администрация Стара Загора.

Общата цел е да се създадат условия за повишаване качеството на административното обслужване като се улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Областна администрация Стара Загора и да се повиши ефективността на работата на администрацията.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Според Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Стара Загора обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода “таен клиент“;

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативните органи;
7. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез “горещ телефон“;
8. Осигуряване приемно време за граждани и организации;
9. Анализ на вторична информация.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
2. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване;
3. Събиране на конкретни предложения и/или препоръки от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване удовлетвореността;
4. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
5. Улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
6. Предоставяне на заинтересованите лица на професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
7. Надеждна обратна връзка от потребителя на услуга и извличане на поука от направените коментари и препоръки;
8. Измерване на оценките за удовлетвореност на потребителите на административни услуги.
9. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на услуги.

Съгласно чл.24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

Съгласно чл.24, ал.6 от Наредбата получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с

представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

Областна администрация Стара Загора изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги.

1.Измерване на удовлетвореността на потребителите

През периода **01.01.2022 г. - 31.12.2022 г.** потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Стара Загора са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства за събиране на информация, както и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, както следва:

1.1.Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания са най-използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително и по отношение на административното обслужване.

Същите са класическата форма на провеждане на анкета - формуляр за обратна връзка. Насочени са към всички потребители на административни услуги в Областна администрация Стара Загора - физически и юридически лица, като участието в тях е на доброволен принцип чрез попълване на формуляра (анкетен лист) за обратна връзка.

Анкетната карта съдържа 7 въпроса, ориентирани към административното обслужване от страна на служителите от Областна администрация Стара Загора като цяло. Целта на използваните въпроси е анкетираните да изразят свободно своето собствено мнение. Kartata съдържа и поле, в което потребителят на административната услуга може да даде препоръка за подобряване на административното обслужване.

Основната цел на анкетата е да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦОА, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

Осигурена е възможност за подаване на анкетата и онлайн, на официалната страница на администрацията - www.sz.government.bg/forms/survey- анкета.

Анонимността на анкетата дава допълнителен стимул за гражданите - потребители на административни услуги да изразят свободно своето мнение.

През 2022 г. са попълнени 17 /седемнадесет/ броя формуляра (анкетен лист) за обратна връзка на място при получаване на административната услуга в деловодството на администрацията.

Анкетираните потребители дават много добра оценка за работата на администрацията по отношение качеството на административното обслужване. Сочат обслужването като бързо и отлично. Отбелязват и отношението на служителите, които се отнасят любезно, отзивчиво и с подобаващо уважение. Получени са както устни, така и две писмени похвали относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливото и любезно отношение на служителите в ЦАО.

Независимо, че похвалите не са законово дефинирани, за разлика от предложенията и сигналите, похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), като в този смисъл са: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание.

Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител / Кодекса на труда.

За отчетения период гражданите не са били обект на корупционно поведение.

Потребителите на административни услуги не са се възползвали от възможността да изразят своето мнение, предложение или препоръка за работата в Областна администрация.

Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, продължава практиката за малка част от потребителите на административни услуги, които да проявяват активност, като дават оценка на административното обслужване, но само и ако изрично не са помолени за това или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Стара Загора.

1.2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон, като администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Стара Загора е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

От справка в деловодната система, както и от протоколите от проведените проверки на кутиите, разположени пред сградата на администрацията, се установява, че през 2022 г. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

1.3. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез т. н. „горещ телефон“.

„Горещият телефон“ е един от методите за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване. Областна администрация Стара Загора поддържа следните телефонни линии: **042/613 242 и 042 601 401**. На тях потребителите могат да се обаждат в работно време на администрацията, за да дадат своето мнение, да направят предложение, да зададат въпрос. Номерата са публикувани на сайта на администрацията.

1.4. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност в предвидено в Закона за администрацията.

С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация Стара Загора е определила приемно време на Областния управител и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията. Записването се извършва чрез попълване на формуляр, който можете да получите от Център за административно обслужване. Приемният ден на Областния управител е последният вторник на месеца.

През отчетания период Областният управител е провел 6 приемни дни. В същото време 104 гражданина са били приети от Областния управител извън установеното време за приеман ден.

Приемното време по въпроси, свързани с административното обслужване не е отделно от приемното време по други въпроси, като в посочените часове за приемно време на областния управител не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Областна администрация Стара Загора използва електронните канали за комуникация, а именно:

- [Заявяване на услугата по електронен път с портал еФорми;](#)
- [Система за сигурно електронно връчване;](#)
- По електронна поща на адрес: delovodstvo@sz.government.bg;
- [Единен портал за достъп до електронни административни услуги;](#)
- [Секция „Административни услуги“ на сайта на ОА Стара Загора, освен това:](#)
- Всички административни услуги могат да бъдат заявени по електронен път.
- При всички електронни канали за заявяване на услуга може да се изисква идентификация с КЕП (Квалифициран електронен подпис) или ПИК на НОИ.
- Резултатът от заявената услуга може да се получи по електронен път с или с лицензиран пощенски оператор.

2. Управление на удовлетвореността на потребителите и предприемане на действия за подобряване на административното обслужване

И през 2022 г. продължава предприемането на множество действия с оглед непрекъснато подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Областна администрация Стара Загора.

3. От изложеното могат да се направят следните изводи:

1. Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, продължава практиката малка част от потребителите на административни услуги да проявяват активност при даването на оценка на обслужването и то ако изрично не са помолени, или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Стара Загора.

2. При една по-голямата активност от страна на потребителите на административни услуги, администрацията ще придобие по-ясна представа и ще бъдат положени максимални усилия за усъвършенстване работата ѝ в услуга на гражданите и бизнеса.

3. Може да се отбележи обаче че тези от тях, които са участвали в проучването, са останали много доволни. Работата на служителите на администрацията, свързана с административното обслужване е оценена като изключително компетентна и качествена. Анкетиранияте оценяват положително действията на служителите от Областна администрация Стара Загора.

4. Като цяло всички участници в проучването са посочили, че са много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение на заявените от тях административни услуги.

5. Като практика се установява, че участниците в проучването не отправят препоръки и конкретни предложения. Това от своя страна разбира се би било от полза, с оглед предприемане на мерки за повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.

НАШИТЕ ЦЕЛИ ПРЕЗ 2023 г. :

1. Областна администрация Стара Загора през 2023 г. ще продължи с постоянство да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел непрекъснато подобряване и усъвършенстване на административното обслужване, повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите на услуги, както и да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от проявеното отношение на служителите на Областна администрация Стара Загора, и по-конкретно в ЦАО при служебен контакт.

2. Ще продължи да усъвършенства професионалната подготовка на всеки свой служител, тъй като от това зависи цялостната оценка на гражданите в процеса на обсъждане на политиките и проектите на Областна администрация Стара Загора.

3. Областна администрация Стара Загора ще се стреми към непрекъснато подобряване нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановените срокове. Ще продължи насърчаване заявяването на услуги по електронен път, както и непрекъснато обновяване на публикуваната информация на интернет страницата си, с оглед същата винаги актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

4. Областна администрация Стара Загора ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

Качественото административно обслужване се постига, когато има двустранен диалог.

Обласна администрация Стара Загора винаги е търсила мнението и препоръките на гражданите и фирмите за своята работа. Също така подобрява своята работа съгласно стандартите за качество и получените отзиви, като се стреми винаги да публикува актуална и изчерпателна информация за предоставените административни услуги.

Мнението на всеки един потребител на административна услуга е важно за нас!

ИВАН ЧОЛАКОВ / П/

Областен управител