



## 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 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г.*

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Обласна администрация Стара Загора за 2023 г. е изготвен в изпълнение на нормативните разпоредения на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване ( НАО ) съгласно които администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Потребител по смисъла на НАО, е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В Областна администрация Стара Загора е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Стара Загора, които са публикувани на интернет страницата на агенцията. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с

резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване са отразени в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС №246/10.04.2020 г.

Развитието на политиките на Областна администрация Стара Загора по отношение на подобряване на административното обслужване е заложено в изграждането на цялостна и ясна платформа от вътрешни документи, свързани логически помежду си и пряко кореспондиращи с дейността на общата и специализирана администрация.

Всички документи имат за предмет изграждането на новата административна система, като дават рамката и насоките за организацията на административното обслужване, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в администрацията. Те са съобразени и с целта на законовата и подзаконовата правна рамка на българското законодателство и са насочени към потребителите на услуги.

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.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 **01.01.2023 г. - 31.12.2023 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 си остават 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 участниците в анкетите 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](http://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 2023 г. са попълнени 21 /двадесет и един / броя формуляра (анкетен лист) за обратна връзка на място при получаване на административната услуга в деловодството на администрацията.

Анализът показва, че анкетиранияте потребители дават много добра оценка за работата на администрацията по отношение качеството на административното обслужване, като отбелязват обслужването като бързо и отлично. Също така сочат отношението на служителите, които се отнасят любезно, отзивчиво и с подбаващо уважение. По електронна поща са постъпили два броя благодарствени писма за бързо и коректно обслужване, добро, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО.

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

Следва да се има в предвид, че 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.

Участниците в анкетата не са се възползвали от възможността да изразят своето мнение, предложение или дадат препоръка за подобряване административното обслужване в Областна администрация Стара Загора.

Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, продължава практиката една малка част от потребителите на административни услуги да проявяват активност, като дават оценка на административното обслужване, но само и единствено ако бъдат изрично помолени от служителите в ЦАО.

## **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 и сигналите са нормативно регламентирани в глава осма на АПК.

Във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Стара Загора също така 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 кутии, разположени пред сградата на администрацията, се установява, че през 2023 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 посочените телефони 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 се получава от Център за административно обслужване. Приемният ден на Областния управител е последният вторник на месеца.

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](mailto: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 2023 г. се предприемат действия и мерки за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване. Прилагат се задължителните стандарти за административно обслужване. Въведено е непрекъсваем режим на работа на ЦАО. На интернет страницата на Областна администрация Стара Загора е подобрен достъпа до информация за административното обслужване, включително информацията за административни услуги, поддържа с ерубриката „Често задавани въпроси“ и др.

## **3. От изложеното могат да се направят следните изводи:**

1. Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, методът за обратна връзка чрез попълване на анкетни карти на място в администрацията се оказва недостатъчно ефективен. Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност при даването на оценка на обслужването или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Стара Загора.

2. Независимо от горното, една голяма част от потребителите считат, че са обслужени вежливо, с професионализъм и търпение. Също така са удовлетворени от установения непрекъсваем режим на работа на ЦАО. Следва да бъде отчетено, че липсват конкретни предложения за подобряване на административното обслужване в Областна администрация Стара Загора. Препоръката, която може да се направи е, че е необходима по-голяма голяма активност от страна на потребителите на административни услуги, за да може администрацията да положи максимални усилия за усъвършенстване работата ѝ в услуга на гражданите и бизнеса.

3. През 2023 г. не са идентифицирани медийни публикации, акцентирани върху административното обслужване.

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. На практика се установява, че участниците в проучването не отправят препоръки и конкретни предложения. Същите биха били от своя страна разбира от полза, с оглед предприемане на мерки за повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.

## **НАШИТЕ ЦЕЛИ ПРЕЗ 2024 г. :**

1. Областна администрация Стара Загора през 2024 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 непрекъснато изследване на нивото на удовлетвореност от предоставените услуги от администрацията.

2. Продължаване усъвършенстване професионалната подготовка на всеки 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 ще се стреми към 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 прилага добри практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Качественото административно обслужване се постига, когато има двустранен диалог.

**Защото мнението на всеки един потребител на административна услуга е важно за нас!**

**ИВА РАДЕВА /П/**

*Областен управител*