



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН**

ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЛИВЕН ЗА ПЕРИОДА 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

**I. Въведение**

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване администрациите, предоставящи административни услуги следва да създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни методи за обратна връзка. Периодично изследват и анализират резултатите от обратната връзка от потребителите и управляват удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

В изпълнение на Наредбата и съгласно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, Областна администрация Сливен осъществява обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните методи:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации.

Прилагането на методите за обратна връзка се осъществява съобразно изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 на Наредбата.

**Основни цели на обратната връзка от потребителите:**

- Събиране на информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от осъществяваното административно обслужване.
- Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Областна администрация Сливен.
- Събиране на мнения и предложения за подобряване на административното обслужване.
- Анализирание на резултатите от обратната връзка и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите на услуги.
- Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги.
- Оповестяване на резултатите от обратната връзка.

## **II. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.**

### **1. Извършване на анкетни проучвания**

Областна администрация Сливен проведе анкетно проучване за установяване удовлетвореността на потребителите от осъществяването през 2020 г. административно обслужване чрез два типа анкети:

- Анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване;

- Анкетиране по телефона на потребители на двете най-често заявявани в администрацията, административни услуги – „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги“.

#### **1.1 Анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване**

##### **Обобщени резултати от попълнените анкетни карти**

**Период на провеждане на анкетирането:** януари - декември 2020 г.

**Брой анкетирани** - 27 потребители

**Начин на провеждане** - Анкетите са разработени от Областна администрация Сливен и са на разположение на посетителите на администрацията в Центъра за административно обслужване на граждани. Всеки гражданин, който желае да изкаже своето мнение, има възможност да попълни анонимно анкетата като след това собствено ръчно я поставя в запечатана прозрачна кутия. Служителите в центъра за обслужване насочват вниманието на потребителите за възможността да попълнят анкетата.

Анкетата включва 11 въпроса, свързани с качеството на обслужване, отношението на служителите, предоставяната информация за дейността на администрацията, необходимостта от подобрене на формите за обслужване, препоръки към администрацията.

Отговорите на въпросите дават възможност да се анализира удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

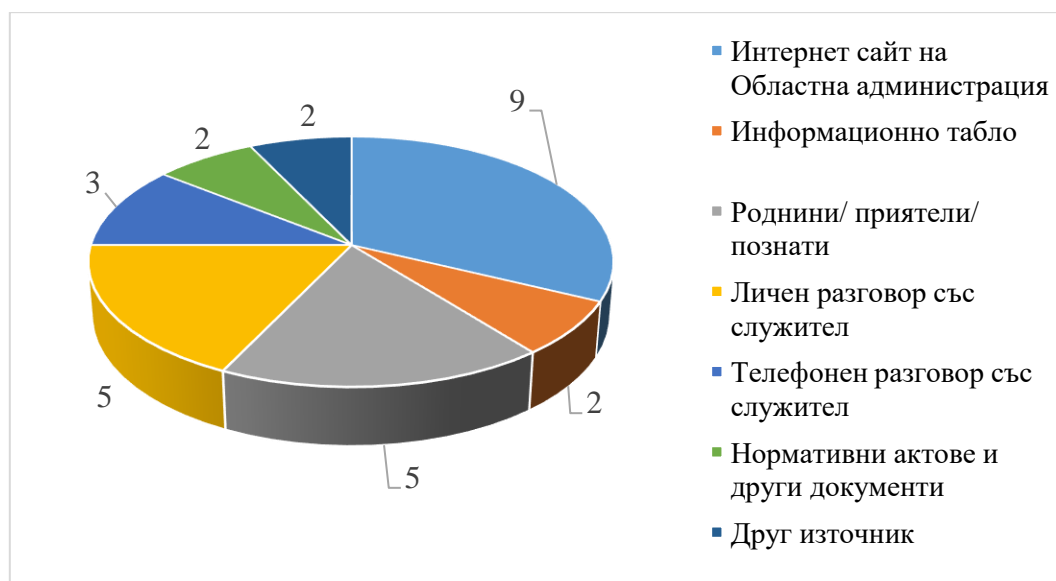
**Срещнати трудности** – Както и през предходни години, така и през наблюдавания период, основният проблем при анкетирането касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание да попълнят анкетата.

След обобщаване на данните от анкетните карти за наблюдавания период се получиха следните резултати:

**1 въпрос** от анкетата: Лесно ли се ориентирахте за местонахождението на Областна администрация Сливен?



**2 въпрос:** Как се информирахте за администрацията и предоставяните от нея услуги? /възможно е посочване на повече от един източник на информация/



**3 въпрос:** За каква услуга посетихте администрацията?

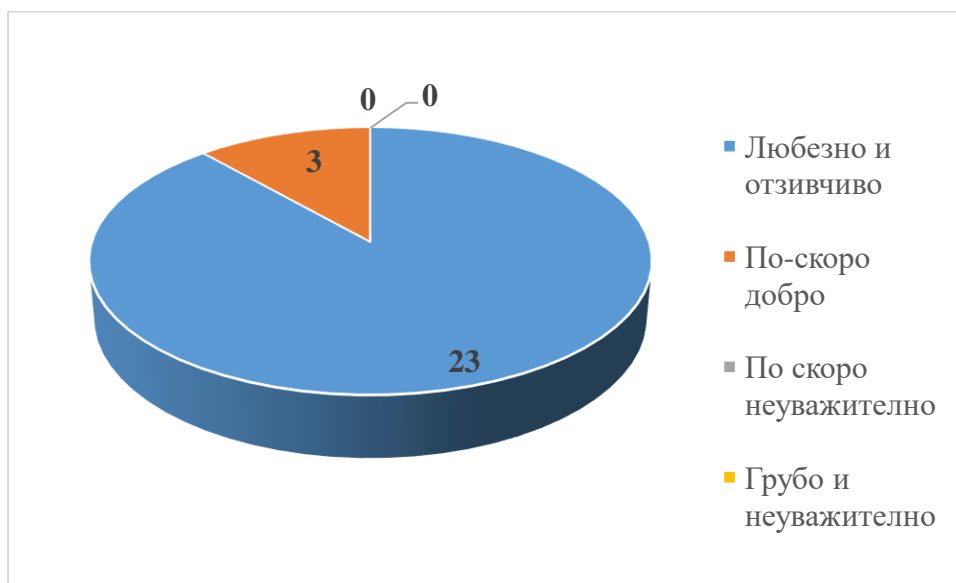
- Издаване на удостоверение Апостил – 10
- Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот /услуга № 1972/ - 11
- Издаване на заверени копия на документи от архив Държавна собственост - 3
- Съставяне на акт за държавна собственост – 1
- Предоставяне на препис от актове за държавна собственост – 1
- Отписване на имот от актовете книги на имотите държавна собственост - 1

**4 въпрос:** За какъв период от време беше извършена желаната от Вас услуга?  
 От данните, посочени от анкетиранияте, които са уточнили в анкетата естеството на услугата, е установено, че тя е изготвена в рамките на законовия срок.

**5 въпрос:** В каква степен Ви удовлетворява качеството на обслужване в Областна администрация Сливен по отношение на: осигуряване на необходимата информация; бързина и организация на обслужването; интериора в залата за прием на граждани.

	Напълно	отчасти	не ме удовлетворява	не мога да преценя
	<i>брой отговорили</i>			
Осигуряване на необходимата информация	26	1	0	0
Бързина и организация на обслужването	26	1	0	0
Интериора в залата за прием на граждани	25	2	0	0

**6 въпрос:** Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?



**7 въпрос:** Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа? *Един анкетиран не е отговорил на въпроса.*



**8 въпрос:** Получавате ли от Интернет сайта на администрацията необходимата Ви информация за нейната дейност?



**9 въпрос:** Как бихте искали в бъдеще да получавате информация за дейността на Областна администрация? /възможно е посочване на повече от един източник на информация/



**10 въпрос:** Коя от формите за обслужване смятате, че в най-голяма степен се нуждае от подобрене: достъпът до информация; количество на предоставяната информация; качество на предоставяната информация /яснота, точност, пълнота/; отношението на служителите към клиентите; знания и умения на служителите?

*/Дадена е възможност за повече от един отговор/*



**11 въпрос:** Какви препоръки за работата на Областна администрация Сливен бихте отправили?

Анкетираните не са дали препоръки.

**Изводи:**

- След анализа на резултатите от анкетното проучване биха могли да се направят следните изводи:

- Анкетираните граждани са се ориентирали лесно за местонахождението на сградата на Областна администрация Сливен.

- Административните услуги, предоставяни от Областна администрация Сливен се извършват в рамките на законовия срок.

- Потребителите на административни услуги са удовлетворени от качеството на обслужване по отношение на: осигуряване на необходимата информация, бързина и организация на обслужването, интериор в залата за прием.

- Отношението на служителите към посетителите на администрацията е любезно и отзивчиво.

- При поискване гражданите получават от администрацията информация за нейната работа.

- Повече от половината анкетираните не считат, че е необходимо подобрене на формите за обслужване. Нужда от подобрене имат: достъпът до информация според 7 анкетираните /26% от анкетираните/, количеството на предоставяната информация – според 3 анкетираните /11%/ и качеството на предоставяна информация /според 1 анкетиран/.

- Съгласно мнението на анкетираните, предпочитан източник за достъп до информация за дейността на Областна администрация Сливен е Интернет сайта на администрацията. Личен разговор със служител на администрацията е следващият предпочитан източник на информация. Информационно табло и телефонен разговор със служител на администрацията също са сред желаните за използване източници.

### **1.2 Анкетното проучване чрез телефонен разговор**

Анкетното проучване се проведе, чрез телефонен разговор с 15 потребители, на които през 2020 г. са предоставени двете най-често заявявани в администрацията, административни услуги – „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги“.

Формулирани бяха 3 въпроса, които бяха отправени към потребителите:

1. Лесно ли се ориентирахте за местоположението на Областна администрация Сливен и Центъра за административно обслужване (ЦАО)?
2. Доволни ли сте от качеството на предоставената Ви услуга?
3. Служителите бяха ли любезни и отзивчиви?

След обобщаване и анализиране на резултатите се направиха следните **изводи**:

- Всички анкетираните са отговорили, че са намерили лесно сградата на Областна администрация Сливен и Центъра за административно обслужване;

- Потребителите на административни услуги са напълно удовлетворени от предоставените услуги, осигуряването на необходимата информация, бързината и организацията на обслужването;

- Административните услуги се извършват в рамките на законоустановения срок;

- Икономия на разходи и време са отбелязали като положителна страна от анкетираните потребители на административната услуга за издаване на удостоверение APOSTILLE;

- Отношението на служителите към посетителите на администрацията е любезно и отзивчиво.

### **2. Провеждане на консултации със служителите**

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бекофиса).

Не са редки случаите, когато потребителят не желае, независимо от причината за това, да предостави формална (писмена или съзнателно потърсена устна) обратна връзка.

Въпреки това потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със служителя от бекофиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването.

Прилагането на този метод в дейността на Областна администрация Сливен се осъществява чрез провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и ръководните за организацията на административното обслужване в администрацията лица, които се провеждат на годишна база. Тези консултации се провеждат в присъствието на всички служители, които контактуват с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. На срещите се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

За прилагането на този метод през отчетния период служителите на администрацията попълват впечатленията си след провеждане на разговори/консултации с потребителите. Основните впечатления са от потребителите на услугите „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и „Издаване на удостоверение за наличие или липса на АДС“, тъй като това са най-често заявяваните административни услуги.

С цел дискутиране и обсъждане на идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите през 2020 г., се проведе консултативна среща между служители, контактуващи с потребителите, и главния секретар на Областна администрация Сливен.

Изводите от неформалната обратна връзка и нейното обсъждане на срещата, показват, че:

Потребителите са удовлетворени от времето, за което са били обслужени в ЦАО, както и от организацията на процеса по обслужване и отношението на служителите.

Преобладаващата част от потребителите са изразили удовлетвореност от времето, за което е била извършена услугата.

Потребители на услугата „Издаване на удостоверение за наличие или липса на АДС“ са изразявали мнение, че предпочитат да има регламентиран по-кратък срок /1 работен ден/ за извършване на услугата.

Служителите, участвали в проучването и консултативната среща, отчитат, че потребителите реагират положително на обстановката и интериора в ЦАО и са доволни от предоставената информация и консултация.

По-голяма част от потребителите са споделяли, че предпочитаният от тях начин за получаване на информация, е чрез личен или телефонен разговор със служител на администрацията или Интернет сайта на администрацията.

Служителят в ЦАО отчете, че потребителите редовно изразяват благодарност за предоставената пълна, точна и ясна информация, както и за вниманието, с което са били консултирани относно услугата „Издаване на удостоверение за наличие или липса на АДС“ от служителите от бекофиса.

### **3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“**

Съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите по чл. 25 на Наредбата за административното обслужване и Методологията за провеждане на наблюдения по метода „Таен клиент“, „методът може да се прилага:

- регулярно – регулярно прилагане води до повишаване на ефективността от наблюдението и създава база за сравнение, което спомага да се оцени напредъкът и ефектът от приложените мерки за подобрене на резултатите, в резултат от идентифицираните при предходното изследване проблеми;



- ad-hoc - при специфични ситуации и по отношение на конкретни администрации.“

За 2020 г. не са провеждани наблюдения по метода „таен клиент“ поради сложността на изпълнението на подобен метод в рамките на малка администрация, каквато е Областна администрация Сливен. Този метод ще бъде изпълняван Ad hoc – при специфични ситуации.

#### **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Канали за подаване на сигнали, предложения, жалби и похвали към Областна администрация Сливен:

- Предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги, подадени по поща, телефон, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване.

- Пощенска кутия за сигнали, предложения, жалби, намираща се на входа на Областна администрация Сливен.

През 2020 г. няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване в Областна администрация Сливен.

#### **5. Анализ на медийни публикации**

През 2020 г. не е изготвен анализ на медийни публикации, тъй като при текущо осъществяваното наблюдение не са установени публикации, касаещи административното обслужване в Областна администрация Сливен.

### **III. Обобщени изводи**

- Независимо, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дадат оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Сливен.
- Потребителите, участвали в проучването, са удовлетворени от цялостната дейност на Областна администрация Сливен, свързана с административното обслужване.
- Участниците в проучването не отправят препоръки и конкретни предложения, което би било от полза, с оглед предприемане на мерки за повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.

### **IV. Предприети действия през 2020 г. с цел управление на удовлетвореността на потребителите.**

- Във връзка с измененията в Наредбата за административното обслужване са актуализирани и утвърдени „Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Сливен“.
- Утвърдени са Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги от Областна администрация Сливен.
- Въведени са нови методи за осъществяване на обратна връзка от потребителите – анализ на медийни публикации, консултации със служителите, анкетно проучване по телефона.
- Съгласно одобреното от Министерски съвет „Ръководство за разработване на Харта на клиента“, в Областна администрация Сливен е утвърдена нова „Харта на клиента на Областна администрация Сливен“. Хартата е публикувана на сайта на администрацията и е поставени на видно място в ЦАО за посетителите на Областна администрация Сливен.
- През 2020 г. е обновен Интернет сайтът на администрацията, в т.ч. и по отношение на информацията, касаеща административното обслужване.

## **V. Насоки през 2021 г.**

През 2021 г. Областна администрация Сливен ще продължи да поддържа диалог с потребителите на административни услуги и посетителите на администрацията с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване.

Областна администрация Сливен ще се стреми към непрекъснато подобряване нивото на информираност на гражданите и насърчаване заявяването на услуги по електронен път.

Ще се работи в насока подобряване на формите за обслужване, както и в насока увеличаване и усъвършенстване на методите за обратна връзка.

Администрацията ще продължи да изследва и анализира удовлетвореността на гражданите от административното обслужване.

Непрекъснато ще бъде обновявана публикуваната информация на интернет сайта на администрацията така, че тя да бъде актуална, точна, ясна и изчерпателна.

/П/

**ЧАВДАР БОЖУРСКИ**

*Областен управител*