

УТВЪРДИЛ: /П/

ЧАВДАР БОЖУРСКИ

Областен управител на област Сливен

**ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ
СЛИВЕН ЗА ПЕРИОДА 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.**

Съгласно изискванията на чл. 24 на действащата през 2019 г. Наредба за административното обслужване „Всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите. Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефони, интернет, дискусии, социологически проучвания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.“

В изпълнение на Наредбата и съгласно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, през 2019 г. Областна администрация Сливен осъществява обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните методи:

- Анкетно проучване за измерване на удовлетвореността от административното обслужване, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване;

- Почтенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация Сливен;

- Анализ на сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областната администрация, подадени по поща, телефон, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване.

Основни цели на обратната връзка с потребителите:

1. Събиране на информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от осъществяваното административно обслужване

2. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Областна администрация Сливен

3. Събиране на мнения и предложения за подобряване на административното обслужване.

4. Анализирание на резултатите от обратната връзка и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите на услуги.

5. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги

6. Публикуване на резултатите пред потребителите на административни услуги.

Резултати от обратната връзка с потребителите

Анализът на осъществената през **периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.** обратна връзка от потребителите относно административно обслужване, показва следното:

1. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звоното за административно обслужване и на интернет страницата на администрацията – **22 попълнени анкетни карти;**

2. Почтенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация Сливен – **няма постъпили документи, свързани с административното обслужване;**

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Сливен – **няма постъпили.**

Обобщени резултати от попълнените анкетни карти

Период на провеждане на анкетирането: януари - декември 2019 г.

Брой анкетиранни - 22 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 собственооръчно 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.

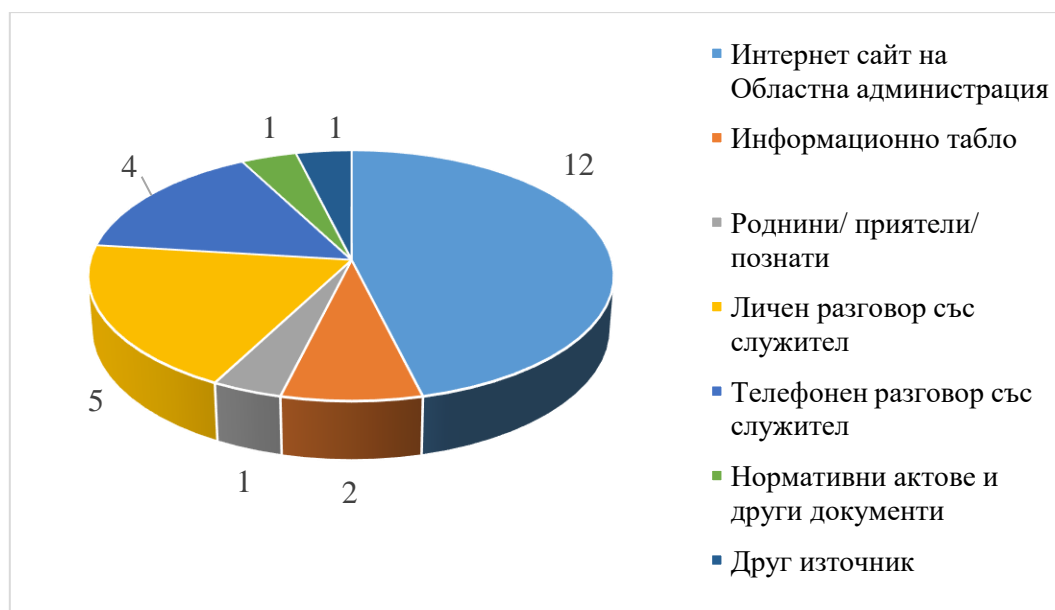
Срещнати трудности – Както и през предходни години, така и през наблюдавания период, основният проблем при анкетирането касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание 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 – 14
- Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот /услуга № 1972/ - 3
- Закупуване на държавен имот – 1
- Копие на документ – 2
- Вписване на промени в АДС – 1
- Издаване на УП 3 - 1

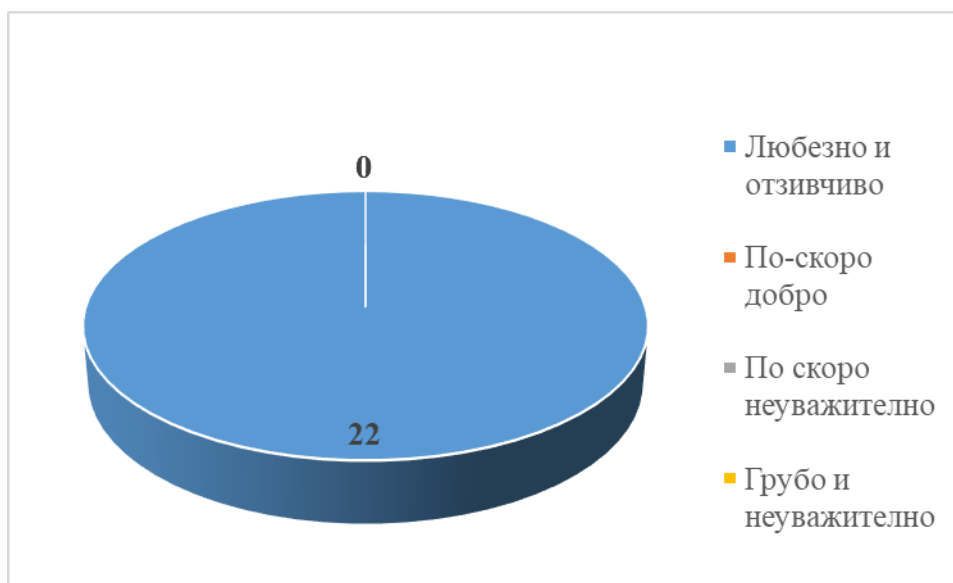
4 въпрос: За какъв период от време беше извършена желаната от Вас услуга?

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	22	0	0	0
Бързина и организация на обслужването	18	1	0	0
Интериора в залата за прием на граждани	17	2	0	0

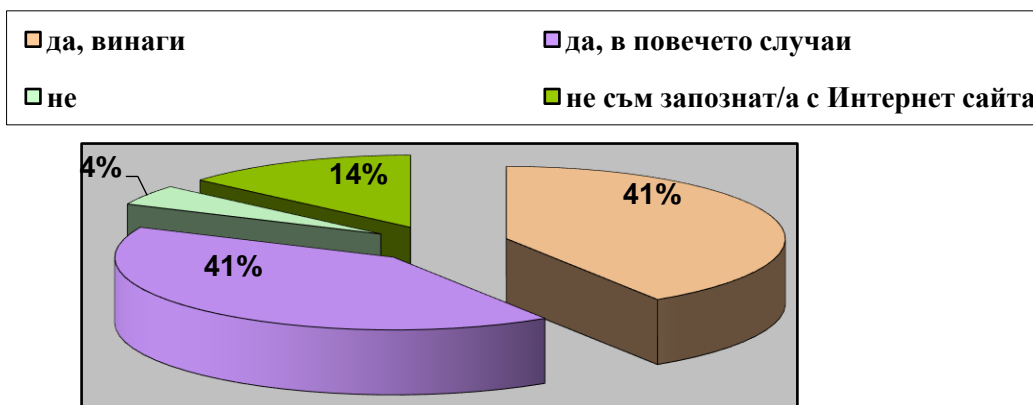
6 въпрос: Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?



7 въпрос: Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа? *Двама анкетирани не са отговорили 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 анкетирани не считат, че е необходимо подобрене на формите за обслужване. Нужда от подобрене има достъпът до информация според 6 анкетирани /27% от анкетираните/ и качеството на предоставяна информация /според 3 анкетирани/.

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

През 2020 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.

Ще се работи в насока подобряване на формите за обслужване, както и в насока увеличаване и усъвършенстване на методите за обратна връзка в изпълнение на изменената и допълнена в края на януари 2020 г. Наредба за административното обслужване и изменени Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Сливен.

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.