



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СЛИВЕН

**ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ
СЛИВЕН ЗА ПЕРИОДА 01.01.2021 г. – 31.12.2021 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.
- Анализиране 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 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.

1. Извършване на анкетни проучвания

Областна администрация Сливен проведе анкетно проучване за установяване удовлетвореността на потребителите от осъществяването през 2021 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 2021 г.

Брой анкетирани - 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 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.

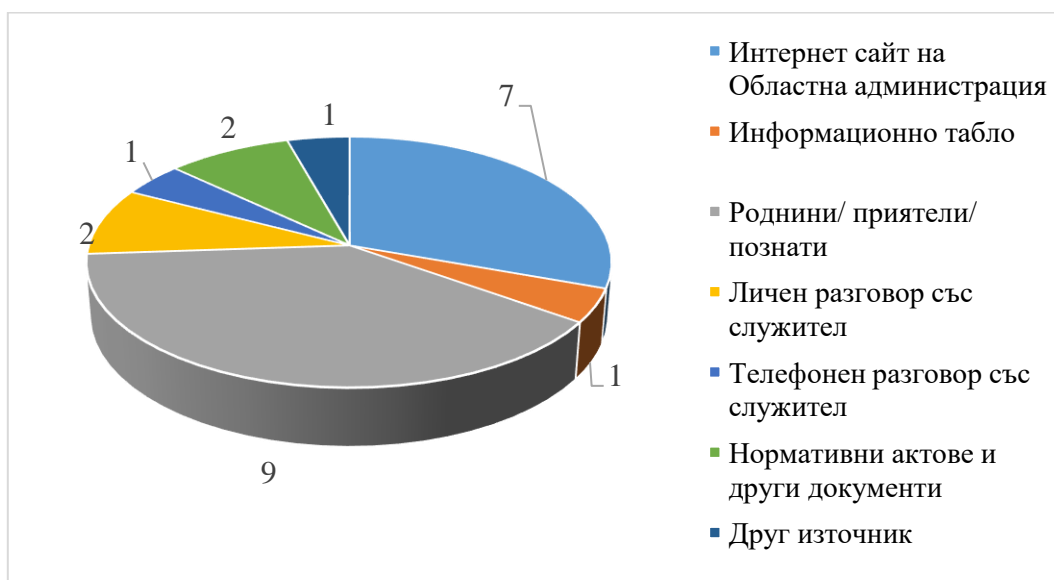
Срещнати трудности – Както и през предходни години, така и през наблюдавания период, основният проблем при анкетирането касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание 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 – 11
- Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот /услуга № 1972/ - 6
- Издаване на заверени копия на документи от архив Държавна собственост - 1
- Искане на информация – 1

Един анкетиран не е отговорил на въпроса, а други двама анкетиранни не са конкретизирали и не става ясно за каква услуга са посетили администрацията.

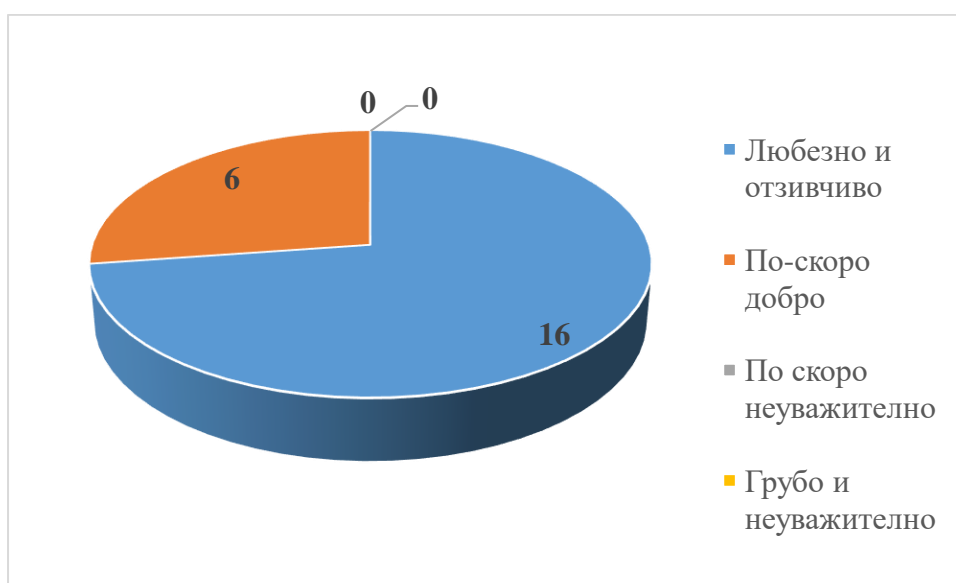
4 въпрос: За какъв период от време беше извършена желаната от Вас услуга?

От данните, посочени от анкетираните, 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	Без отговор
	брой отговорили				
Осигуряване на необходимата информация	17	5	0	0	0
Бързина и организация на обслужването	11	8	0	1	2
Интериора в залата за прием на граждани	10	9	0	1	2

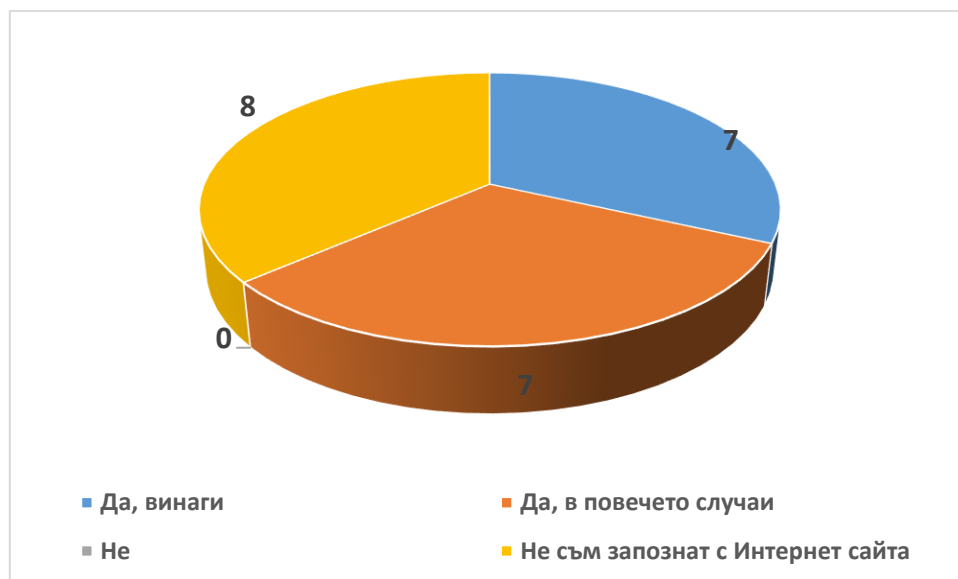
6 въпрос: Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?



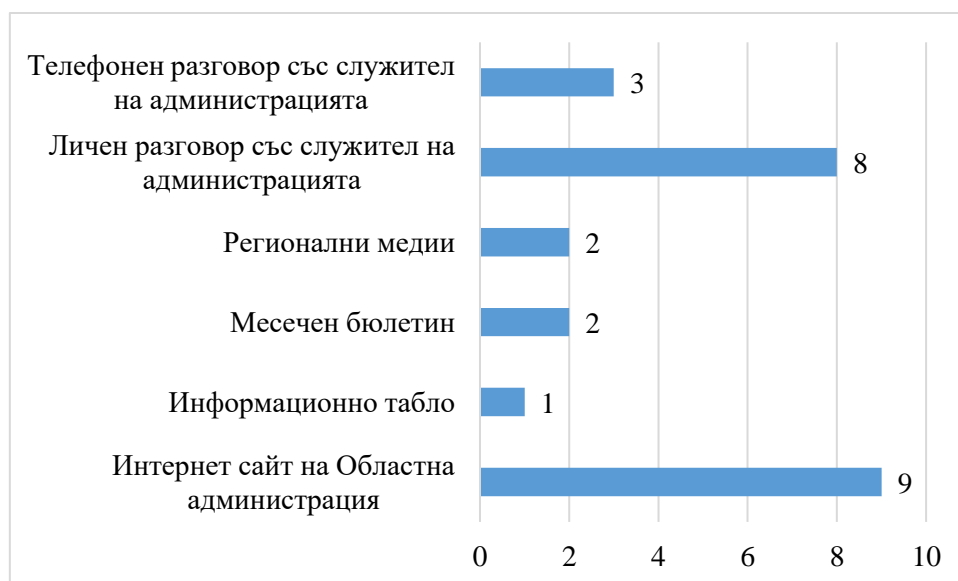
7 въпрос: Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа? Двама анкетирани не са отговорили на въпроса.



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/ Един анкетиран не е отговорил на въпроса.



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/



Един от анкетираните е уточнил друга необходимост от подобрене, извън посочените във въпроса, а именно: количеството услуги.

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

Анкетираните не са дали препоръки за работата на Областна администрация Сливен.

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 /77% напълно удовлетворени и 33% отчасти/, бързина и организация на обслужването /55% напълно удовлетворени, 40% отчасти и 5% или 1 анкетиран не може да прецени/, интериор в залата за прием /50% напълно удовлетворени, 45% отчасти и 5% или 1 анкетиран не може да прецени/.

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

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

- Над 80% от анкетираните не считат, че е необходимо подобрене на формите за обслужване. Нужда от подобрене имат: достъпът до информация според 1 анкетиран, количеството на предоставяната информация – според 1 анкетиран и качеството на предоставяна информация /според 1 анкетиран/. Един от анкетираните е уточнил друга необходимост от подобрене, извън посочените във въпроса, а именно: количеството услуги.

- 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. Телефонен разговор със служител на администрацията, регионални медии и месечен бюлетин също са сред желаните за използване източници.

1.2 Анкетно проучване чрез телефонен разговор

Анкетното проучване се проведе, чрез телефонен разговор с 21 потребители, на които през 2021 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 4 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?
4. Имате ли препоръки към административното обслужване в Областна администрация Сливен?

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 качеството на предоставените услуги.
- Голяма част от анкетираните потребители на административната услуга за издаване на удостоверение APOSTILLE отчитат като положителна страна бързината, с която е извършена услугата;
- Отношението на служителите към посетителите на администрацията е любезно и отзивчиво.
- Само един от анкетираните потребители е направил препоръка, а именно: някои от етапите, предхождащи извършването на услугата „Издаване на удостоверение за наличие или липса на АДС“, осъществявани от други институции, да се извършват по служебен път, за да се улеснят гражданите.
- При анкетирането голяма част от потребителите са изразили силната си удовлетвореност от любезното отношение на служителите и са препоръчали доброто отношение да се запази и в бъдеще.

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 2021 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, отразени в протокол, показват, че:

Потребителите са удовлетворени от времето, за което са били обслужени в ЦАО, както и от 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 срещат трудности при попълване на заявлението за услугата.

Служителите, участвали в проучването и консултативната среща, отчитат, че посетителите на ЦАО многократно са изразявали положително отношение към обстановката и интериора в Центъра и наличието в непосредствена близост на санитарен възел със свободен достъп за гражданите.

Голяма част от потребителите са споделяли, че са силно удовлетворени и благодарни от предоставената на достъпен език точна и ясна информация и отзивчивото консултиране относно заявяваните от тях услуги.

Пред служителя в ЦАО са изразявани мнения на потребители със затруднения в придвижването, отразяващи положително им отношение и удовлетвореност от лесния достъп до ЦАО, който е на партерния етаж на сградата и за придвижване, до който има изградена рампа с подходящ наклон.

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 наблюдение 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 2021 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 2021 г. няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване в Областна администрация Сливен.

5. Анализ на медийни публикации

През 2021 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. Управление на удовлетвореността на потребителите.

Предприети действия през 2021 г.

На Интернет сайта на Областна администрация Сливен се публикува актуална информация за дейността на областния управител и администрацията, в т.ч. и относно административното обслужване и дейността на съветите и комисиите към областния управител.

Въведен беше инструментът за организационно съвършенство „Обща рамка за оценка“ CAF 2020 в дейността на Областна администрация Сливен.

10 служители на Областна администрация Сливен преминаха обучителен курс на тема Административно обслужване.

Насоки през 2022 г.

През 2022 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/

ВЕСЕЛИН ВЪЛЧЕВ
Областен управител