



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

ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЛИВЕН ЗА ПЕРИОДА 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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.

## **Обща информация за административното обслужване в Областна администрация Сливен**

Общият брой на регистрираните преписки през 2022 г. в Областна администрация Сливен е 7224, от които:

- регистрирани входящи преписки - 4135;
- регистрирани изходящи преписки - 3052;
- регистрирани вътрешни преписки – 37.

Общият брой извършени административни услуги от Областна администрация Сливен през 2022 г. е 1000 бр.

Административното обслужване в Областна администрация Сливен се осъществява на принципа на „Едно гише“ в Центъра за административно обслужване на партерния етаж в сградата на администрацията с работно време от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдат обслужени, но не по-късно от 19 часа.

За клиенти със специфични потребности е осигурен: адаптиран достъп до Центъра - рампа с подходящ наклон и настилка с подход откъм пешеходната зона на града; санитарен възел, съобразен със специфичните изисквания на хората с физически увреждания.

Центърът за административно обслужване е оборудван със столове, маси и пособия за попълване на документи, кът с мека мебел, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, включително и от хора с физически увреждания.

**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 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.**

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

Областна администрация Сливен проведе анкетно проучване за установяване удовлетвореността на потребителите от осъществяването през 2022 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 2022 г.

**Брой анкетирани - 30 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 собственоръчно 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.

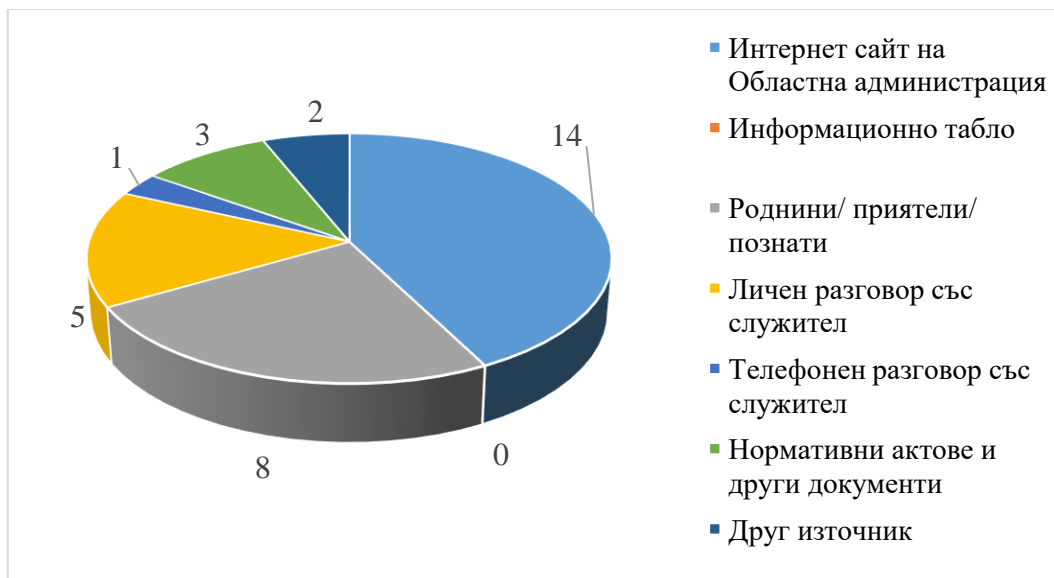
**Срещнати трудности** – Както и през предходни години, така и през наблюдавания период, основният проблем при анкетирането касае нагласата на гражданите да се отзоват на поканата да изкажат своето мнение и да дадат препоръки към работата. Голяма част от посетителите на администрацията не проявяват желание 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 – 12
- Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот - 7
- Отписване на имот от актовете книги – 2
- Актуване на имот – 1
- Издаване на заверени копия на документи - 2

Двама анкетирани не са отговорили на въпроса, а други четири анкетирани не са конкретизирали и не става ясно за каква услуга са посетили администрацията.

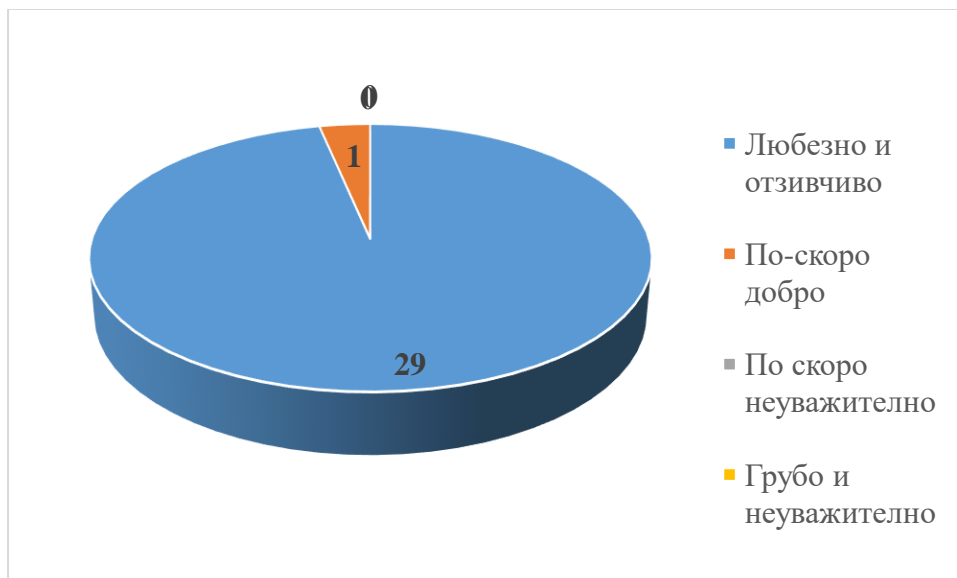
**4 въпрос:** За какъв период от време беше извършена желаната от Вас услуга?

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
	<i>брой отговорили</i>				
Осигуряване на необходимата информация	27	1	0	1	1
Бързина и организация на обслужването	29	1	0	0	0
Интериора в залата за прием на граждани	26	3	0	0	1

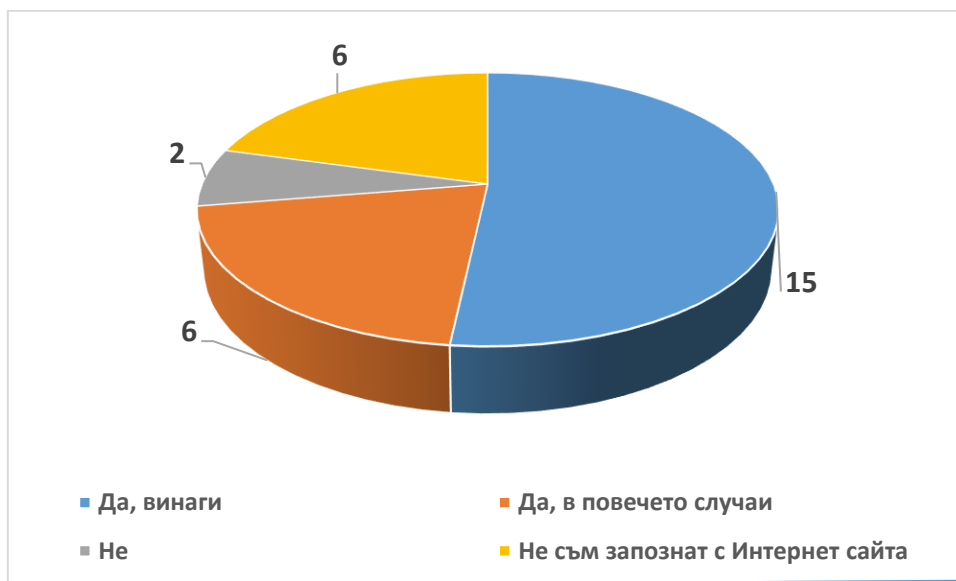
**6 въпрос:** Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?



**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? *Един анкетиран не е отговорил на въпроса.*



**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/*



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

Един анкетиран е дал препоръки за работата на Областна администрация Сливен, а именно: Да има възможност за издаване на удостоверение APOSTILLE в Областна администрация на всякакъв вид документи, не само на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации.

#### **Изводи:**

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

- Анкетирани 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 /90% напълно удовлетворени/, бързина и организация на обслужването /97% напълно удовлетворени/, интериор в залата за прием /87% напълно удовлетворени, 10% отчасти и 1 анкетиран не е отговорил/.

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

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

- Над 73% от анкетираните не считат, че е необходимо подобрение на формите за обслужване. Според останалите анкетираните нужда от подобрение имат: достъпът до информация според 4 анкетираните, количеството на предоставяната информация – според 3 анкетираните и отношението на служителите /според 1 анкетиран/.

- Съгласно 73% от анкетираните, предпочитан източник за достъп до информация за дейността на Областна администрация Сливен е Интернет сайта на администрацията. Регионални медии, личен разговор и телефонен разговор със служител на администрацията, също са посочени 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 2022 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 са уточнили, че са изключително доволни от бързината, с която е изготвена административната услуга и компетентността на служителите, които са ги консултирали.
- Всички анкетираните са заявили, че служителите на администрацията са били любезни и отзивчиви.
- Четири анкетираните потребители са направили предложения и препоръки, а именно:
  - Да се обмисли възможност за ксерокопиране на документи на граждани срещу заплащане в Областна администрация;
  - Да се улесни попълването на заявлението за извършване на услугата „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот“
  - Да се популяризира чрез различни информационни канали възможността за подаване на документи по електронен път и електронна поща. /предложено е от двама анкетираните/
- 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 2022 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:

Много често потребителите изразяват пред служителите в ЦАО своята удовлетвореност от бързината и краткото време, за което е извършена административната услуга, както и от доброто отношение на служителите.

Служителите, участвали в проучването и консултативната среща, отчитат, че посетителите на ЦАО многократно са изразявали положителни мнения относно компетентните консултации, които получават от експертите на Областна администрация Сливен, и относно цялостното внимателно отношение и добро обслужване.

Голяма част от потребителите са споделяли, че са силно удовлетворени и благодарни от предоставената на достъпен език точна и ясна информация.

Според наблюденията на служителите, участвали в консултативната среща, често заявителите на услуги срещат затруднения при попълване на заявленията, като в тези случаи те им оказват съдействие.

Пред служителя в ЦАО потребители са изразявали положително отношение относно възможността за плащане с карта на таксите за административни услуги, както и относно осъществяването на цялостно обслужване – попълване на заявление, консултация с експерт, плащане на такса, входиране на документите, на едно място в ЦАО, без да е необходимо да посещава друг офис.

### **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 2022 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.

За периода януари-декември 2022 г. в Областна администрация Сливен са постъпили и са разгледани от комисията по чл. 7а от УПОА 66 жалби, сигнали и предложения, по които са образувани 60 преписки. Приключени са 35 от тях. 55 от постъпилите жалби, сигнали и предложения са препратени до компетентния орган или институция; 5 са изпратените мотивирани отговори от областния управител; 5 от сигналите са приети за сведение.

През 2022 г. няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване в Областна администрация Сливен.

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

През 2022 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.
- Много малка част от участниците в проучването 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 2022 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.

Областна администрация Сливен получили етикет „Ефективен САФ потребител“ по проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“. Сертификатът САФ се присъжда като оценка на усилията за прилагане на универсален модел за качество в управлението и организацията на работа.

През 2022 г. са актуализирани следните вътрешни правила, свързани с дейността на администрацията:

- Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Сливен;
- Политика за мрежова и информационна сигурност;
- Вътрешни правила за служителите, указващи правата и задълженията им като потребители на услугите предоставяни чрез информационните и комуникационните системи;
- Вътрешни правила за всяка дейност, свързана с администрирането, експлоатацията и поддръжката на хардуер и софтуер;
- Вътрешни правила за работа с наличните информационни системи;
- Вътрешни правила относно публикуването на информационни масиви и ресурси в Портала за отворени данни в отворен формат;

- Вътрешни правила за вписване, актуализиране и заличаване на данните за Областна администрация Сливен в Регистъра на информационните ресурси;
- Вътрешни правила за условията и реда за предоставяне на достъп до обществена информация;
- Вътрешни правила за мониторинг на системите за финансово управление и контрол;
- Вътрешни правила за реда и условията за обучение и квалификация на служителите;
- Вътрешни правила за изграждане и функциониране на системите за финансово управление и контрол.

### **Насоки през 2023 г.**

През 2023 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/

**МИНЧО АФУЗОВ**

*Областен управител*