**УТВЪРЖДАВАМ: /П/**
**ЗАХАРИ СИРАКОВ**
**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ**

# ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2024 Г.

## УВОД

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО). Докладът включва информация за цялостният процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги и удовлетвореността на потребителите на предоставяните административни услуги от Областна администрация – Смолян.

Административното обслужване е ключов показател за ефективното функциониране на администрацията и за успешното приложение на принципите за добро управление. В Областна администрация – Смолян административното обслужване се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО), който е разположен на 2-ия етаж в сградата на Областна администрация на адрес: гр. Смолян, бул. „България“ № 14, стая с № 204.

Съгласно допълнителните разпоредби на НАО, „потребител“ е всеки гражданин или организация, които 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, подават сигнали, предложения, жалби и други и осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В Областна администрация – Смолян са предприети необходимите действия за изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО както следва:

- Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- Стандарт за осигуряване на подходящи условия за достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
- Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;

- Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- Стандарт за спазване на правила за комуникацията с потребителите;
- Стандарт за начина за предоставяне на информация относно административното обслужване;
- Стандарт за време за изчакване на обслужването;
- Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
- Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- Стандарт използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

## ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Основните цели за измерване удовлетвореността на потребителите са да се проучи тяхната оценка, за да се подобри достъпа до административни услуги и да се повиши тяхното качество.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се осъществява чрез използването и прилагането на следните методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 от НАО:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на срещи със служителите от ЦАО;
- Анализ на сигнали, предложения, похвали;
- Анализ на медийни публикации;
- Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

### Анкетни проучвания

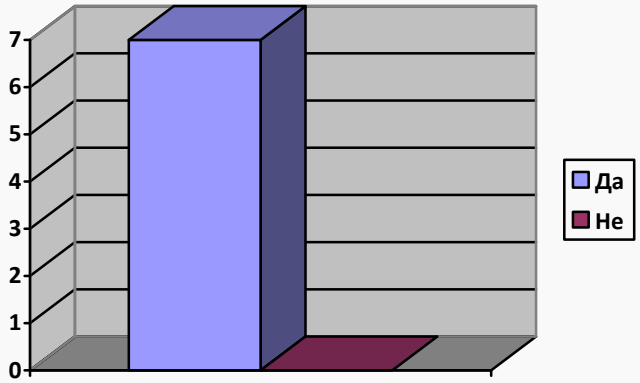
Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. Анкетите са широко разпознаваеми сред потребителите, но опитът показва, че те по принцип не са отворени и склонни да отговарят на въпроси, въпреки че не отнемат много време и са лесни за попълване.

Разработената анкета „Вашето мнение за нашата работа“ е на хартиен носител и бланки от нея са поставени на маса пред ЦАО (стая № 204), намираща се на втория етаж в сградата на Областна администрация на адрес: гр. Смолян, бул. „България“ № 14 и на пропуска на администрацията. Анкетата е анонимна, попълва се на доброволен принцип и съдържа 10 въпроса с възможни отговори и три отворени въпроса. В нея са включени въпроси, с отговорите на които се цели да се изясни дали потребителите на административни услуги са удовлетворени от предоставяното административно обслужване и какви са техните препоръки за подобряването му. Отворените въпроси дават възможност да се изрази становище, какво в работата на Областна администрация допада на потребителя и какво не одобрява, както и какви препоръки за работата на администрацията би отправил. След попълване на анкетата, потребителите могат да я предадат на служителите в ЦАО или да я поставят в специално монтирана на входа на администрацията пощенска кутия. Анализ на постъпилите анкети се извършва на тримесечие от комисия назначена със заповед на областния управител.

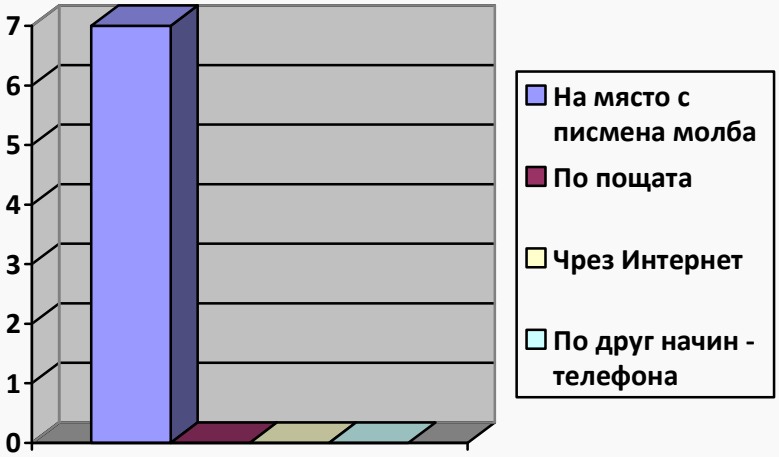
През 2024 г. потребителите на административни услуги са попълнили 7 броя анкетни формуляри, като резултатите от тях са следните:

**1. За какъв период от време беше извършена желаната от Вас административна услуга?**

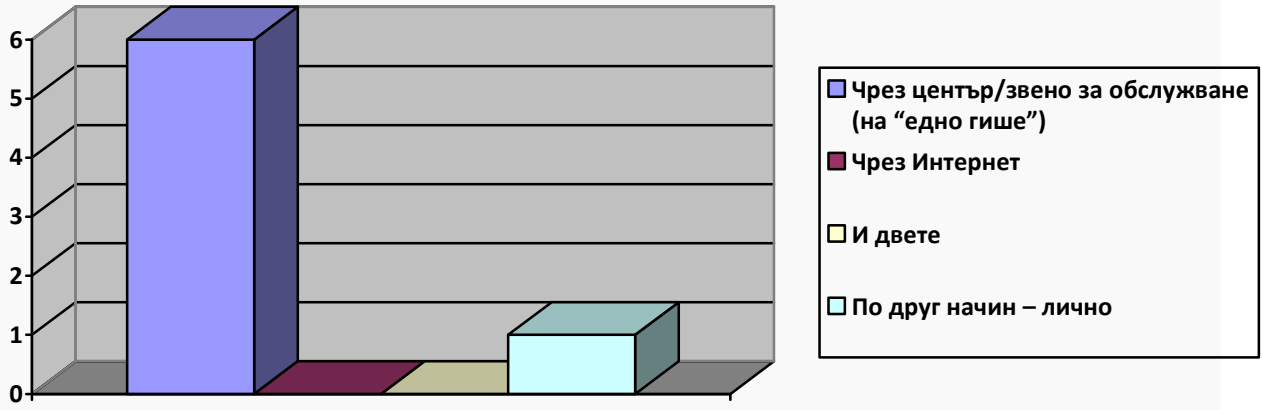
***В рамките на законовия срок***



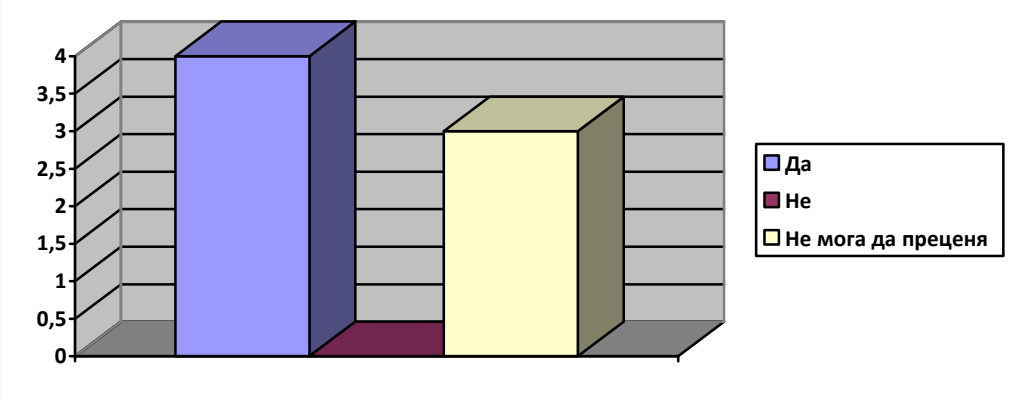

**2. Как подадохте заявлението за административна услуга?**



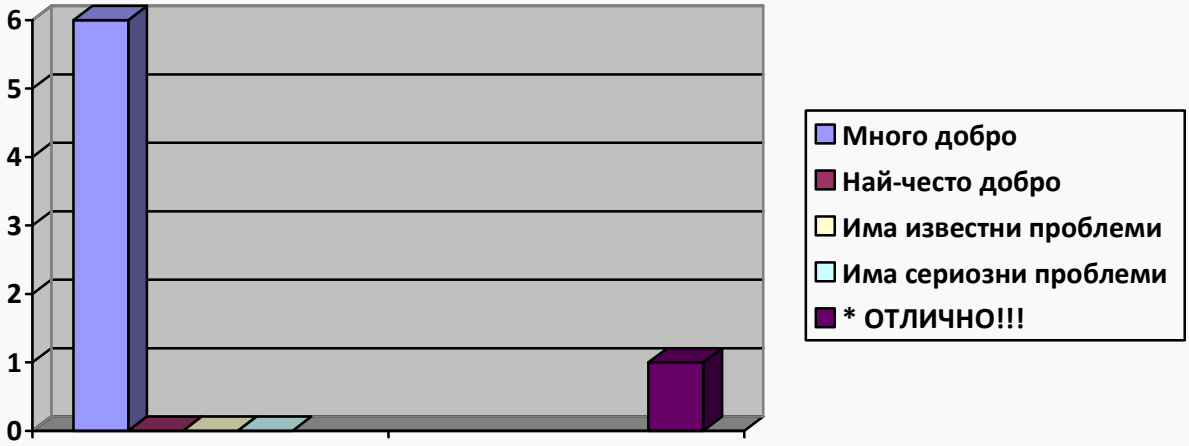

**3. По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга?**



**4. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?**

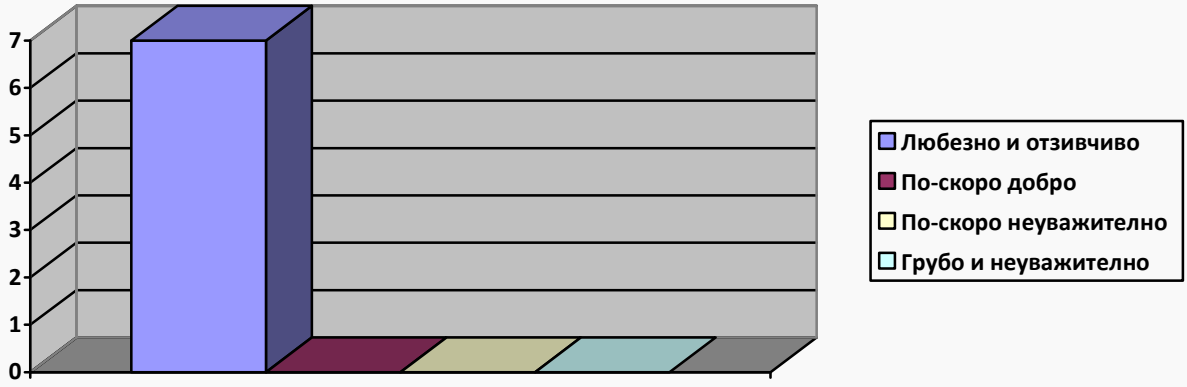



**5. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**

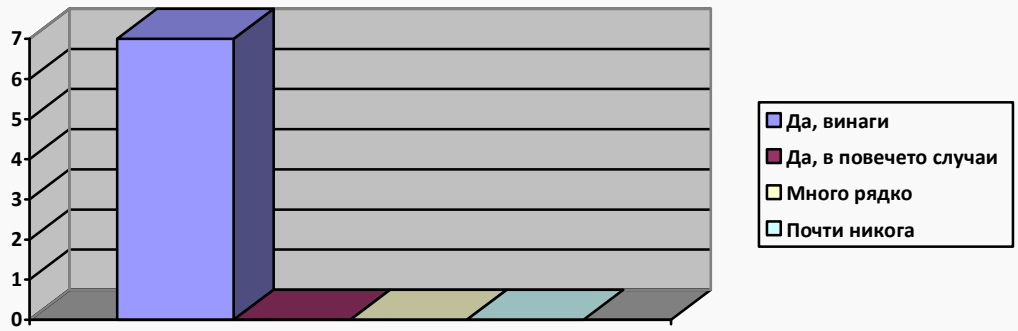



***Даденият отговор е извън предложените.***

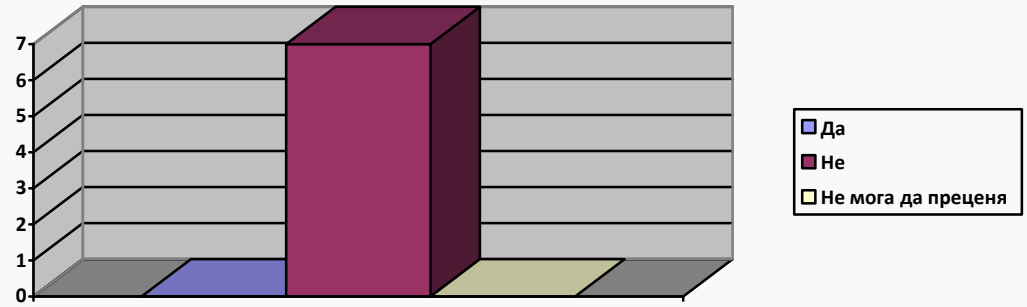
**6. Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?**



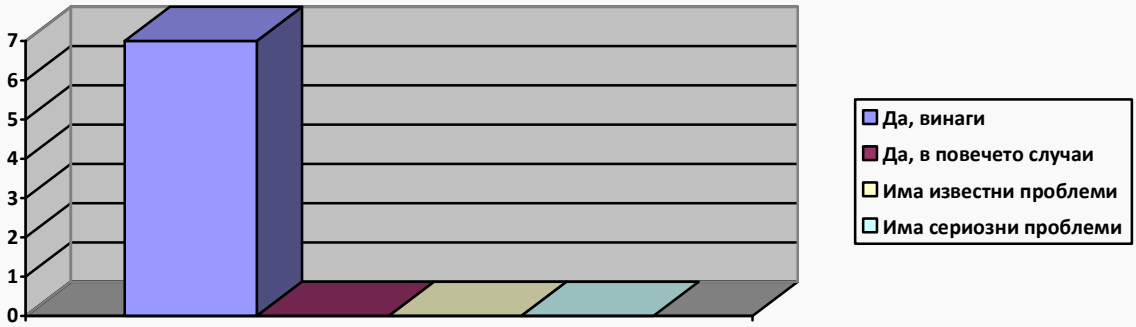
**7. Помагат ли Ви служителите при попълването и подаването на документи?**



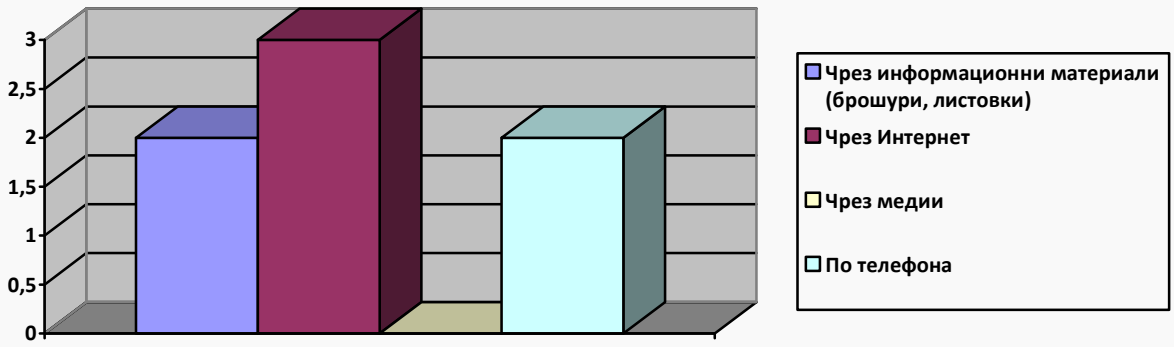

**8. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в администрацията?**




**9. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа?**




**10. Как предпочитате да се информирате за администрацията?**



На отворените въпроси, потребителите на услуги са отговорили по следния начин:
**„Кое в работата на Областна администрация ВИ ДОПАДА?“:** Доволен съм от обслужването на г-жа Мирела Стоянова. Дано и други има като нея; Много са любезни и услужливи; Всичко; Човечността и добротата на служителите; Любезното обслужване; Информираността на служителите и адекватното им поведение и отношение.
На въпроса: **„Кое в работата на Областна администрация НЕ ОДОБРЯВАТЕ?“** анкетираните потребители не са посочили какво не одобряват, като на базата на отговорите по анкетата може да се направи заключението, че потребителите са удовлетворени от качеството на административното обслужване в Областна администрация – Смолян.
На въпроса: **„Какви препоръки за работата в Областна администрация бихте отправили?“** също няма попълнена информация.

Отговорите на въпросите отразяват нивото на удовлетвореност на гражданите относно проявеното от страна на служителите на Областна администрация – Смолян и в частност на това в ЦАО отношение – информираност на служителите, любезно, адекватно, човечно и отзивчиво поведение и отношение.

Въпреки малкия брой на попълнените анкети, които не могат да осигурят представителност на проучването, потребителите са дали много добра оценка за работата на администрацията по отношение качеството на административното обслужване.

**Срещи със служителите от ЦАО**

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. Не са редки случаите, когато потребителите споделят със служителя в ЦАО своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно – чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). Така служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

За прилагането на този метод ежедневно със служителите от ЦАО се обсъждат конкретни казуси във връзка с предоставяните административни услуги и потребителите получават навременна и точна информация за предоставяните административни услуги. Проведени са регулярни консултации между тях и директора на дирекция АПОФУС, като са зададени и допълнителни въпроси относно техните впечатления за качеството на административното обслужване. Обсъдени са съответни предложения и мерки за подобряване на качеството на административното обслужване.

Като цяло, преките впечатления на служителите от ЦАО и на специализираната администрация са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужването.

**Анализ на сигнали, предложения, 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 запитвания, молби, жалби, предложения и сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Редът за разглеждане на предложенията и сигналите е нормативно регламентиран в Глава осма на Административнопроцесуалния кодекс. В Раздел X на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация – Смолян е уреден реда за разглеждане на предложения и сигнали във връзка с административното обслужване.

През 2024 г. в Областна администрация – Смолян не са постъпвали писмени сигнали, предложения и похвали във връзка с административното обслужване. Похвали или неодобрения относно административното обслужване са изразявани в устен вид или са част от попълнените анкети. Няма подадени оплаквания за грубо или неуважително отношение от страна на служителите.

**Анализ на медийни публикации**

За 2024 година на интернет страницата на Областна администрация – Смолян са публикувани 119 броя новини, свързани с дейността на администрацията, като по-голямата част от тях са публикувани и на страниците на местните медии.

**Осигуряване на приемно време за граждани и организации**

Съгласно Административнопроцесуалния кодекс административните органи са длъжни да приемат граждани и представители 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 е предвидено и в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби, Областна администрация – Смолян е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията. През изминалата 2024 г., в посочените часове за приемно време на Областния управител и Заместник областните управители са поставяни въпроси предимно от частен или обществен характер и не са постъпвали сигнали или предложения във връзка с административното обслужване.

## УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Областна администрация – Смолян се стреми към постоянно усъвършенстване и подобряване качеството на административното обслужване, улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за извършваните административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове, в които се извършва дадената услуга, предоставяне на заинтересованите лица на консултации за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга, повишаване на качеството на крайния продукт при различните административни услуги, извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореността на потребителите.

За улеснение на потребителите на административни услуги в сградата на Областна администрация – Смолян има ясно обозначаване и лесно достъпно местоположение на Центъра за административно обслужване (ЦАО). Потребителите получават отговори на запитванията си на място в ЦАО, в рамките на не повече от 10 минути. Услугите се извършват във възможно най-кратки срокове, много често дори преди законово регламентираните. Създадена е възможност за заплащане на услугите посредством ПОС терминал. За удобство, при заявено желание, документите могат да бъдат изпратени и чрез лицензиран пощенски оператор. Изградена е рампа на входа на администрацията за създаване на подходящи условия за възрастни хора, хора с увреждания, с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването. При необходимост, служител от ЦАО може да приеме документи от потребител на пропуска, за което веднага му предоставя входящ номер.

През следващите години ще продължи процеса по предоставяне на потребителите на актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и

насърчаването им да предоставят обратна връзка с цел подобряване качеството на административното обслужване. Ще продължи изследването на нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планирани дейности с цел подобряване на административното обслужване.

**КОМИСИЯ:**

**Председател:** Андриян Петров ……/п/……
Заместник областен управител на област Смолян

**Членове:**
1. Стефка Гарова ……/п/……
Началник отдел „Координация, административен контрол и регионално развитие”

2. Таня Гелова ……/п/……
Главен юрисконсулт, дирекция „Административноправно обслужване, финанси и управление на собствеността”

3. Рада Кузманова …../п/……
Експерт „Връзки с обществеността“