



АНАЛИЗ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО НА ЦЕЛИТЕ, ПОСТАВЕНИ ПРЕД ДИРЕКЦИЯ АПОФУС В СФЕРАТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Настоящият анализ е самооценка на работата на дирекцията по изпълнение на заложените цели за 2012 година от дирекция АПОФУС в областна администрация Ловеч в сферата на административното обслужване на гражданите и юридическите лица.

Дирекция АПОФУС обезпечава технически дейността на областния управител, на специализираната администрация и дейностите по административното обслужване на гражданите и дейности, свързани с отбранително-мобилизационната подготовка и защитата при бедствия в област Ловеч.

За изпълнение на поставените цели в Дирекцията е разработен годишен план, в които по тримесечия и ежемесечно са планирани отделни мероприятия, водещи до изпълнение на целите като цяло. Периодично, в хода на седмичните оперативки и в края на всеки месец в Дирекцията се отчита изпълнението на заложените мероприятия от отделните служители, което има като резултат пълен обхват на областите на функциониране на дирекцията и не се допускат неизпълнени задачи или пропуснати срокове.

ЦЕЛИ

Главните цели, поставени пред Дирекция АПОФУС, в сферата на административното обслужване през 2012 година са:

1. **Качествено, ефективно и прозрачно административно обслужване на гражданите и бизнеса**
2. **Укрепване на административния капацитет по отношение на административното обслужване.**

ФУНКЦИИ НА ЦЕНТЪРЪТ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

На гражданите и юридическите лица е осигурен „фронт офис“, представляващ Център за административно обслужване (ЦАО), осъществяващ следните функции:

- **Приема входящата кореспонденция.**
- **Регистрира входящи преписки в деловодната система АКСТЪР.**
- **Насочва входящата служебна кореспонденция към адресатите.**
- **Извежда и изпраща изходяща кореспонденция.**

Максималното време за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи е в рамките на 6 минути. Служителите в центъра за административно обслужване предоставят информация за предлаганите административни услуги, отговарят на запитвания на граждани, дават разяснения при подаване на заявление за услуга, предоставят информация на какъв етап от обработката се намират подадените заявления, както и в какъв срок трябва да получат отговор.

Центърът работи с гъвкаво работно време, без прекъсване от 8.00 до 17.30 часа. В случаите, когато има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на звеното продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два часа - до 19.30 часа.

В деловодната система за 2012 г. са заведени като входяща, изходяща и вътрешна кореспонденция 3 587 преписки, от тях - жалби, запитвания и молби на граждани – 156, заявления за услуги – 628, заповеди – 678, в т.ч. заповеди за дейността – 236, заповеди държавна собственост - 126, заповеди за отпуск – 294; протоколи от общински съвети – 157 и кореспонденция по отбранително-мобилизационна подготовка и защита при бедствия – 84.

ИНФОРМАЦИОННИ ТАБЛА

Информационните табла са поставени на достъпно място и се актуализират периодично, като на тях се помества актуална информация относно търгове, конкурси и други обявления, отнасящи се до дейността на администрацията.

ПРЕДОСТВЯНИ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

На интернет сайта на Областна администрация Ловеч www.lovech.government.bg са представени административните услуги с описание и формуляри за изтегляне. Областна администрация анализира процесите, свързани с административното обслужване и информационната сигурност и предприема действия по тяхното оптимизиране. Приемат се и се издават документи, подписани с електронен подпис съгласно правилата, описани в раздел „е-Услуги” на сайта.

СТАТИСТИКА ЗА ВИДОВЕТЕ ДОКУМЕНТИ И УСЛУГИ

- Услуги - Р- /628 бр./
- Заповеди по дейността - РД-07- /236 бр./
- Заповеди - ДС - РД-08- /126 бр. /
- Заповеди ЗПГРРЛ - РД-09- /22 бр./
- Жалби и запитвания от граждани – АП-14- /156 бр./
- Кореспонденция ОМП - ОМ-06- /84 бр./
- Протоколи общински съвети - АК-01- /157 бр./
- Кореспонденция МРРБ – РР-18- /27 бр./
- Кореспонденция транспортни схеми – РР-23- /26 бр./
- Кореспонденция заетост и безработица – РР-24- /88 бр./
- Кореспонденция МС-фактури – ФСД-14- /133 бр./
- Кореспонденция МС - ФСД-15- /75 бр./
- Удостоверения за трудов стаж и доход – ТРЗ-08- /52 бр./
- Кореспонденция-МОМН – РР-21- /11 бр./
- Регионален план на Северозападен район – РР-11- /43 бр./
- Военни паметници - РР-08- /11 бр./
- Договори за обществени поръчки – АП-11- /43 бр./
- Кореспонденция МОСВ – РР-19- /30 бр./
- Протокол и връзки с обществеността - РР- /50 бр./

ПОСТОЯННАТА КОМИСИЯ ПО ЖАЛБИТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЯТА И СИГНАЛИТЕ НА ГРАЖДАНИТЕ, ОРГАНИЗАЦИИТЕ И ОМБУДСМАНА

Експерти от дирекцията са членове на Постоянната комисия по жалбите, предложенията и сигналите на гражданите, организацияте и омбудсмана. За отчетния период е работено по над 20 преписки, и са изготвени съответни писмени отговори, съобразно правомощията на областен управител. Жалбите, които са извън компетентността на областния управител са изпратени с придружителни писма до решаващите органи, с указание той да бъде уведомен за развитието и приключването на казуса. Извършва се редовна проверка за движението по тях.

КОНТРОЛ И ПРИЛАГАНЕТО НА ЗАКОНА ЗА ДОСТЪП ДО ОБЩЕСТВЕНА ИНФОРМАЦИЯ

Със Заповед №РД-07-53/22.11.2011 г. на служител /ст.юрисконсулт/ от дирекцията е възложено да осъществява дейности по контрола и прилагането на Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/. Води се и отговорно се съхранява регистърът по ЗДОИ. За отчетния период са постъпили четири заявления за достъп до обществена информация, за които са изготвени съответните решения по реда на ЗДОИ.

ХАРТА НА КЛИЕНТА

Актуализирана е Хартата на клиента, която е поставена на информационното табло и на официалния интернет сайт на администрацията.

Основната цел на Хартата на клиента е да съдейства за подобряване на административното обслужване в администрацията, да помогне на гражданите да се запознаят с функциите, които изпълнява Областният управител, видовете услуги, които се извършват от Областна администрация Ловеч, да разясни накратко основните права, които различни закони предоставят на гражданите, без да претендира за изчерпателност, да ги насочи към пътя по който биха могли да защитят тези права, както и да заложи съвременни и по-високи стандарти в административното обслужване.

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТИТЕ ЗА ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ

Оценка на удовлетвореността на клиентите относно ползването на административните услуги се извършва с анкета в специална за целта урна в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата.

Анкетирането се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Ловеч.

Цели на анкетите:

- **Събиране на информацията относно потребителската удовлетвореност от ползването на административните услуги на Областна администрация Ловеч.**
- **Проучване на оценката на гражданите за административното обслужване в Областна администрация Ловеч.**
- **Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.**

- **Представяне на резултатите пред ръководството и огласяване на резултатите пред служителите и гражданите.**

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация Ловеч – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие. Отчетния период обхваща 2012 година.

В кутията са пуснати общо 72 бр. анкети. Анкетната карта включва един въпрос с възможен избор на 3 отговора. Гражданите имат възможност да отговорят на въпроса: „Каква е Вашата удовлетвореност от ползването на административните услуги на Областна администрация Ловеч?“ – възможните отговори са

1. **висока**
2. **средна**
3. **ниска**

Получените отговори са:

- 68 бр. с отговор „висока“
- 2 бр. с отговор „средна“
- 2 бр. с отговор „ниска“

Процентът на високата удовлетвореност на клиентите от услугите, предоставяни от Областна администрация Ловеч е 94.44%.

ПРЕГЛЕД И АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ НА АНКЕТАТА В ИНТЕРНЕТ САЙТА

На въпроса: „Каква е Вашата удовлетвореност от ползването на административните услуги на Областна администрация Ловеч?“ гражданите са дали следните отговори в проценти от общия брой гласове:

- висока - 58.28%,
- средна – 15.95%,
- ниска – 25.77%.

Разликата в данните между ЦАО и интернет сайта се дължи на факта, че през интернет страницата на Областна администрация могат да гласуват всички, включително лица, които не са ползвали административните услуги. Анкетата в Центъра за административно обслужване е от лица вече ползвали някоя административна услуга, поради което е с приоритет при оценка на работата.

Положителната оценка е преобладаваща.

Негативните оценки за работата според анкетата в ЦАО са минимални – под 5%, докато при интернет допитването достигат 15.95% - „средна“ и 25.77% “ниска“ оценка.

Дирекция АПОФУС изпълни заложените за 2012 година цели като показва много добра работа в екип, висок професионализъм и отговорност, ангажираност и компетентност при изпълнение на задачите, свързани с тяхната реализация. Приемането на документи от гражданите през годината се извършваше в рамките на 6 минути, което е значително подобрене на нормативно заложените 20 минути.

Съгласувал:

Светла Маринова

Директор на дирекция АПОФУС

Изготвил :

Иван Гетов

Главен експерт ИТ в дирекция АПОФУС