

УТВЪРДИЛ:

ИНЖ.СВЕТОСЛАВ СЛАВЧЕВ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2020 г.**

Изготвеният доклад обобщено проследява дейността на администрацията и доказва, че сме креативна и отговорна администрация, изоставила стереотипите на рутинната работа. Обърнати сме с лице към хората, анализираме техните потребности и нужди и подобряваме непрекъснато дейността си.

Поради бързото разпространение на тежко заболяване, СЗО обяви пандемия от COVID-19, което е извънредна ситуация, с непосредствена опасност за живота и здравето на гражданите. С Решение на Народното събрание от 13 март 2020 г. е обявено извънредно положение в Република България, приет е Закон за мерките и действията по време на извънредното положение, а впоследствие, с Решение № 325 на Министерския съвет от 14 май 2020 г. е обявена извънредна епидемична обстановка, удължена с Решение № 378 на Министерския съвет от 12 юни 2020 г., Решение № 418 на Министерския съвет от 25 юни 2020 г., Решение № 482 на Министерския съвет от 15 юли 2020 г., Решение № 525 на Министерския съвет от 30 юли 2020 г., Решение № 609 на Министерския съвет от 23 август 2020 г., Решение № 673 на Министерския съвет от 25 септември 2020 г. и Решение № 855 на Министерския съвет от 25 ноември 2020 г. В изпълнение на тези решения е създадена организация за работа по време на извънредното положение: дезинфекция на общите помещения в сградата, закупуване на маски за защита на служителите, ограничаване на лични контакти и предоставяне на възможност за изпълнение на служебните задължения от разстояние в домашни условия. Съставен е график за работа на служители в Центъра за административно обслужване, а достъпът до сградата е ограничен за външни лица, като са създадени условия за контакти при необходимост във фойейто на сградата.

Областна администрация Ловеч събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите. Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация - Ловеч е използвала през 2020 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване и са следните: извършване на анкетни проучвания, провеждане на консултации със служителите, анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, анализ на медийни публикации, осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време и осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Извършени са анкетни проучвания. Те 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. Популарността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- Онлайн анкета на интернет страницата на администрацията;
- Провеждане на анкетно проучване по телефона.

Разработената анкетна карта съдържа 6 въпроса и възможност за предложения. Анкетните карти са поставени на мястото, където гражданите попълват документи, а кутията в която се пускат е в непосредствена близост, обозначена е с надпис „АНКЕТА”, направена е от прозрачен материал и се вижда, че там се пускат именно тези анкетни карти.

Резултатите за посочения период са следните:

1. В кутията за анкети са намерени 34 анкетни карти.

Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги за месец декември. Налице е проблем който може да бъде решен като учтиво се помоли всеки един потребител, получил резултат от някоя от административните услуги, да помогне на служителите от ЦАО да подобрят обслужването на гражданите, като сподели своето мнение, попълвайки анкетната карта.

2. Отговорите на въпросите са представени графически, както следва:

Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

3. Няма предложения за подобряване на дейността на ЦАО. Има коментари: „Да продължават да работят по същия добър начин”, „Благодаря за навременното и точно обслужване”, „Обслужването е на ниво”, „Висок интелект и професионализъм! Позитивно излъчване!”, „Дълбок поклон! Прекрасни професионалисти”, „Все така и занапред да бъдат услужливи, усмихнати и да помагат на клиентите си. Благодаря Ви от сърце мили хора”, „Не съм контактувала с други отдели, но ако работят като тези служители е прекрасно”, „Всичко е точно”.

Настоящия анализ предполага вземане на управленски решения за подобряване на обслужването на гражданите и юридическите лица, ползващи административните услуги на Областна администрация Ловеч.

Също така са проведени консултации със служителите, това е 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 администрацията (бек офиса).

Потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със служителя от бек офиса, с който контактува, 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). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече от едно гише в рамките на заявяване и/или получаване на една услуга, служител от „съседното“ гише може

да добие впечатления за поведението/отношението на неговия колега към потребителя. 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. Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бек офис) и ръководните за организацията на административното обслужване в съответната администрация лица, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите. През 2020 г. служителите в ЦАО и бек офиса са отразили своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Двама служители от ЦАО и трима служители от бек офиса са участвали в консултациите, и са дали обобщена оценка, като всички дават оценка 5.

Проведени бяха консултации с тях от директора на дирекция АПОФУС, като им бяха зададени и допълнителни въпроси относно техните впечатления за качеството на административното обслужване. Бяха обсъдени и набелязани съответни предложения и мерки за подобряване на качеството на административното обслужване. Преките впечатления на служителите в ЦАО и бек офиса за степента за удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност на ЦАО, работи се при добро взаимодействие между бек офиса и ЦАО, служителите са вежливи и любезни.

Прегледана е информацията, която стига до потребителите от официалната интернет страница. Ежедневно на официалния интернет сайт на Областна администрация Ловеч се публикуват материали в секциите „Новини“ (334 бр. за отчетния период). Редовно се публикуват материали в секциите „Съобщения“ (52 бр.), „Търгове и обяви“ (14 бр.). Актуализирани са съставите на всички комисии, публикувани са документи в съответните секции. Публикувани са „Доклад за дейността на Областна администрация Ловеч през 2019 година“, „Отчет за изпълнение на целите за 2019 година“ и „Цели на Областна администрация Ловеч за 2020 година“. Публикувани са съобщения и протокол в секция „Конкурси“. Секция „Административни услуги“ е изцяло обновена. Публикувани се заповедите за състава на постоянните съвети и комисии, протоколите от заседанията, вътрешните правила за работата им, докладите за дейността им, актуализирани са образците на заявления за административни услуги и получаване на обезщетения.

През 2020 г. в Областна администрация Ловеч са постъпили 4 броя /четири/ заявления за достъп до обществена информация. Постъпилите заявления са регистрирани в деловодната система „Акстър“ и са насочени към отговорния служител. В законоустановения срок са постановени 4 акта – Решение за достъп до обществена информация, по реда на ЗДОИ, с което е предоставена исканата обществена информация в предпочитаната форма. Три от решенията и исканата информацията са изпратени по електронен път, а по едно от решенията, информацията е предоставена на технически носител CD. Решенията не са обжалвани и са влезли в сила.

През 2020 г., макар и подадени от активно легитимирани лица (арг. на чл. 4 от ЗДОИ), са постъпили 2 заявления адресирани до Областен управител, който не се явява задължен субект за предоставяне на конкретната информация. На основание чл. 32, ал. 1 от ЗДОИ заявленията са изпратени до компетентния орган.

За повишаване публичността и откритостта в дейността на административния орган, на официалния сайт на институцията в раздел „Достъп до информация“, е публикувана информацията по чл. 15 от ЗДОИ.

На страницата на администрацията периодично се актуализира информацията за издадените от Областен управител актове в рамките на предоставените му правомощия по ЗМСМА и ЗА, както и други специални закони.

На основание чл. 15 а, ал. 3 от ЗДОИ, на официалната интернет страница на Областна администрация Ловеч - www.lovech.government.bg, в раздел „Достъп до информация“ е публикуван списък на категориите информация, подлежаща на публикуване в интернет за сферата на дейност на Областна администрация Ловеч, както и формат в който същата е достъпна.

През изминалата година се работи активно за развитие на комплексното административно обслужване, публичност, прозрачност и равнопоставеност при предоставяне на административни услуги. За успешната реализация на тази цел са извършвани множество справки по регистрите за имотите - държавна собственост, преписи на документи по заявления и искания от административни служби, физически и юридически лица, предоставена е обществена информация на граждани и юридически лица.

Получават се и се изпращат документи по Системата за междуведомствен обмен. По електронната поща за отчетния период са получени 2644 бр. имейли в т.ч от общинските съвети и изпратени 1402 бр.

Във връзка със създалата се извънредна ситуация с „COVID 19“, съобразно график, при необходимост и извън него бяха въведени дежурства на служители от дирекция АКРРДС на гише „Административно обслужване“, като са извършвани дейности по завеждане и извеждане на текуща поща, приемане на документи от граждани и преглед на редовността им, получаване на входяща поща, изпращане на изходяща поща, обслужване на телефонна централа и други.

Работна група подготви проект за изменение на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Ловеч. Направен е преглед на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Областна администрация Ловеч, обсъдени са предложения за актуализация на Вътрешните правила, съобразени с разпоредбите на Наредбата за административно обслужване.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и 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 сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Съгласно същата разпоредба администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областна администрация – Ловеч е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване. Видно от справка в деловодната система за 2020 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

Анализ на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в ЦАО и по телефона.

Получени са похвали относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО. За разлика от предложенията и сигналите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), а като синоними се използват думите: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание. Ето защо похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители. С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно администрацията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на добрата практика и на други места. Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител/Кодекса на труда.

Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

От направеното проучване в електронни медии, се установи, че всички изпратени публикации от Областна администрация – Ловеч се публикуват от тях в пълен размер.

Осигурено е приемно време за граждани и организации. Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите 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 в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация - Ловеч е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията. В посочените часове за приемно време на областния управител и заместник областни управители не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Годишният доклад е представен на Областния управител и е проведена дискусия за изводите, заключенията и препоръките, дадени в него.

През 2020 г. значително се разшири обхвата на информация за нашата дейност с цел пълна прозрачност. Областна администрация Ловеч показва отлична работа в екип, висок професионализъм и отговорност, ангажираност и компетентност при изпълнение на задачите свързани с тяхната реализация, въпреки намалената численост на щатния състав.

Изготвил:

Ваня Събчева

Главен секретар