

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ БУРГАС
за периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г.

Областна администрация Бургас 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 подобрили процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Общата цел е да се създадат условия за повишаване качеството на административното обслужване като се улеснят потребителите при получаване на информация относно видовете административни услуги, извършвани в Областна администрация Бургас и да се повиши ефективността на работата на администрацията.

Според Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания, съгласно „Анкетна карта за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас“;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
 4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
 5. анализ на медийни публикации;
 6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон".

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
2. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване;
3. Събиране на конкретни предложения и/или препоръки от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване удовлетвореността;
4. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
5. Улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;

6. Предоставяне на заинтересованите лица на професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
7. Надеждна обратна връзка от потребителя на услуга и извличане на поука от направените коментари и препоръки;
8. Измерване на оценките за удовлетвореност на потребителите на административни услуги.
9. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на услуги.

Съгласно чл.24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

Съгласно чл.24, ал.6 от Наредбата получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване Областна администрация Бургас изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги.

1. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1.1. Извършване на 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.

Популярността 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:

1) Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия. Кутията се отваря през 10 дни от служители, определени със заповед на областния управител на област Бургас, за което се съставя протокол.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация Бургас – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Анкетната карта е организирана с 8 въпроса, част от които са с 3, 4 или 5 възможни отговора, като има и три въпроса от отворен тип, с възможност анкетирания да изрази своето мнение и препоръки.

Целта е, анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел

подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

През 2020 г. са попълнени 1 брой анкетна карти на място в ЦАО.

Потребителят, попълнил анкетата е дал много добра оценка за работата на администрацията по отношение качеството на административното обслужване.

Посочват обслужването в администрацията като бързо и много добро.

Отбелязват и отношението на служителите, които се отнасят любезно, отзивчиво и с подobaващо уважение.

За отчитания период гражданите не са били обект на корупционно поведение.

Потребителите на административни услуги не са се възползвали от възможността да изразят своето мнение, предложение или препоръка за работата в Областна администрация.

Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, факт е че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Бургас.

Получени са устни 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 приеме 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.

1.2. 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 организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас 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.

1.3. 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 Програма за достъп до обществена информация посочи Областна администрация Бургас, е един от добрите примери за добро изпълнение на изискването от закона съдържание на секциите „Достъп до информация“ на интернет страницата на администрацията.

1.4. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“.

„Горещият телефон“ е един от методите за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване. Областна администрация Бургас поддържа специални телефонни линии 056/894 149 и 056/894 112. На тях потребителите могат да се обадят в работно време на администрацията, за да дадат своето мнение, да направят предложение, да зададат въпрос. Номерата на „Горещият телефон“ са публикувани на сайта на администрацията и всеки, който желае може да го използва. Гражданите, чрез Активен бутон за безплатно обаждане през интернет към телефони на Областна администрация Бургас (в работно време), могат устно да зададат въпроси или да изкажат мнение.

1.5. Осигуряване на 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 в предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация Бургас е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

През отчетания период Областният управител е провел приемен ден с граждани в условията на обявена извънредна епидемична обстановка във връзка с разпространението на COVID-19, както и при спазване на въведените противоепидемични мерки в страната.

Приемното време по въпроси, свързани с административното обслужване, не е отделно от приемното време по други въпроси. В посочените часове за приемно време на областния управител и заместник областни управители не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Предвид създадената ситуация, свързана с обявената извънредна епидемична обстановка по отношение разпространението на COVID-19 препоръките на Областна администрация Бургас са насочени преди всичко към използването на електронните канали за комуникация, а именно:

- [Система за сигурно електронно връчване;](#)

- По електронна поща на адрес: governor@bs.government.bg;
- [Единен портал за достъп до електронни административни услуги](https://www.bs.government.bg/bg/index/static/114/);
- <https://www.bs.government.bg/bg/index/static/114/>;
- Всички административни услуги могат да бъдат заявени по електронен път.
- Резултатът от заявената услуга може да се получи по електронен път с или с лицензиран пощенски оператор.

2. Управление на удовлетвореността на потребителите и предприемане на действия за подобряване на административното обслужване

През 2020 г. са предприети множество действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Областна администрация Бургас.

Беше приета нова, актуализирана Харта на клиента и актуализирани Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Бургас.

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

В съответствие с общия стандарт за качество на административното обслужване, звеното за предоставяне на административни услуги е обозначено като Център за административно обслужване / ЦАО/, като е поставена указателна табела на подходящо и видно място.

Областна администрация Бургас се стреми към стимулиране на гражданите да заявяват и да получават административни услуги по електронен път.

В заключение може да се каже, че резултатите от измерването показват, както добрата оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване, така че същите да са и в помощ на ръководството за предприемане действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

3. От изложеното могат да се направят следните изводи:

1. Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, факт е че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, или да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Бургас.

2. При по-голяма активност от страна на потребителите на административни услуги, администрацията ще придобие по-ясна представа и по този начин ще бъдат положени максимални усилия за усъвършенстване работата ѝ в услуга на гражданите и бизнеса.

3. Тези от тях, които са участвали в проучването, са останали много доволни, като работата на служителите на администрацията, свързана с административното обслужване е оценена като изключително компетентна и качествена и оценяват положително действията на служителите от Областна администрация Бургас;

4. Като цяло всички участници в проучването са посочили, че са много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение на заявените от тях административни услуги.

5. Отново прави впечатление, че участниците в проучването не отправят препоръки и конкретни предложения, което от своя страна би било от полза, с оглед предприемане на мерки за повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.

Областна администрация Бургас през 2021 г. ще продължи с постоянство да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел непрекъснато подобряване и усъвършенстване на административното обслужване, повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите на услуги. Също така ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от проявеното отношение на служителите на Областна администрация Бургас, и по-конкретно в ЦАО при служебен контакт.

Администрацията ще продължи да усъвършенства професионалната подготовка на всички служители, тъй като от това зависи цялостната оценка на гражданите в процеса на обсъждане на политиките и проектите на Областна администрация Бургас.

При заявяване на административна услуга Областна администрация Бургас ще се стреми към непрекъснато подобряване нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановените срокове и насърчаване заявяването на услуги по електронен път и непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата си, за да бъде същата винаги актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

Областна администрация Бургас ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

Проф.д.н. МАРИЯ НЕЙКОВА /п/
Областен управител на област Бургас