



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

УТВЪРЖДАВАМ:

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ:.....

ИНЖ.СВЕТОСЛАВ СЛАВЧЕВ

Дата:20.04.2023 г.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2022 г. се изготвя в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 25 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация Ловеч (ОА - Ловеч), и включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на услуги от работата на ОА - Ловеч.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2022 г.**



АПРИЛ 2023 г.

Съдържание:

1. УВОД.....	2;
2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.....	2;
3. ПОДДЪРЖАНЕ ВИСОКО КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМИРАНОСТ НА ОБЩЕСТВОТО ЗА ВЪЗДЕЙСТВИЯТА ОТ ДЕЙНОСТТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА.....	6;
4. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ	8;
5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	12

1. УВОД

Дейността на ОА - Ловеч е в съответствие с поставените стратегически цели от програмата на Министерския съвет. С осъществяване на дейността чрез реализиране на ефективни политики за изпълнение на определените цели е изградена една модерна администрация, която предоставя по-добро и качествено обслужване на гражданите и бизнеса.

2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

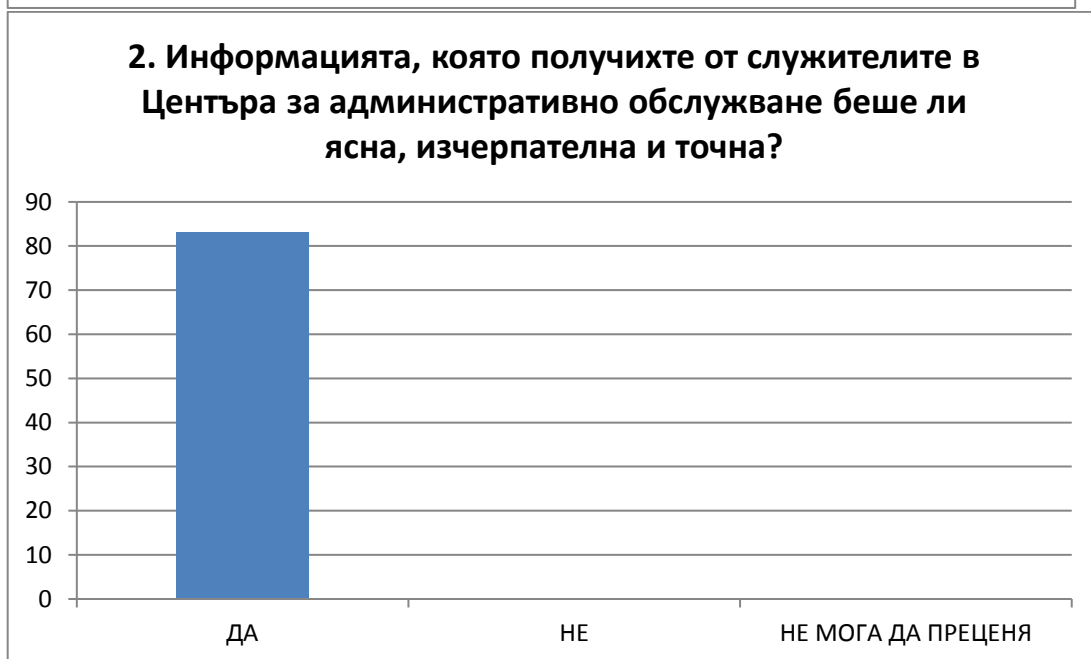
Методите за обратна връзка, които Областна администрация - Ловеч е използвала през 2022 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване и са следните: извършване на анкетни проучвания, провеждане на консултации 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.

Извършените анкетни 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. 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).

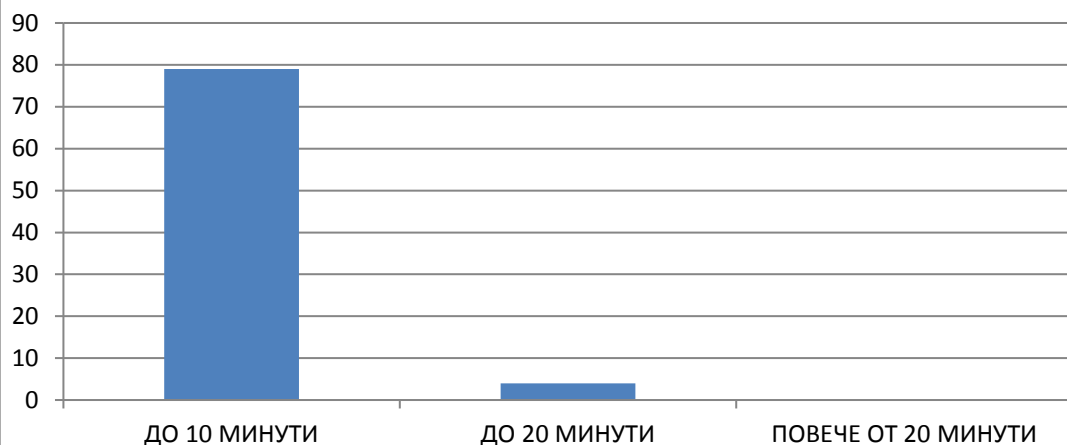
С цел непрекъснатото подобряване на обслужването на гражданите и юридически лица при предоставянето на административни услуги в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация Ловеч, е разработена анкетна карта съдържаща въпроси и възможност за предложения. Анкетните карти са поставени 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:

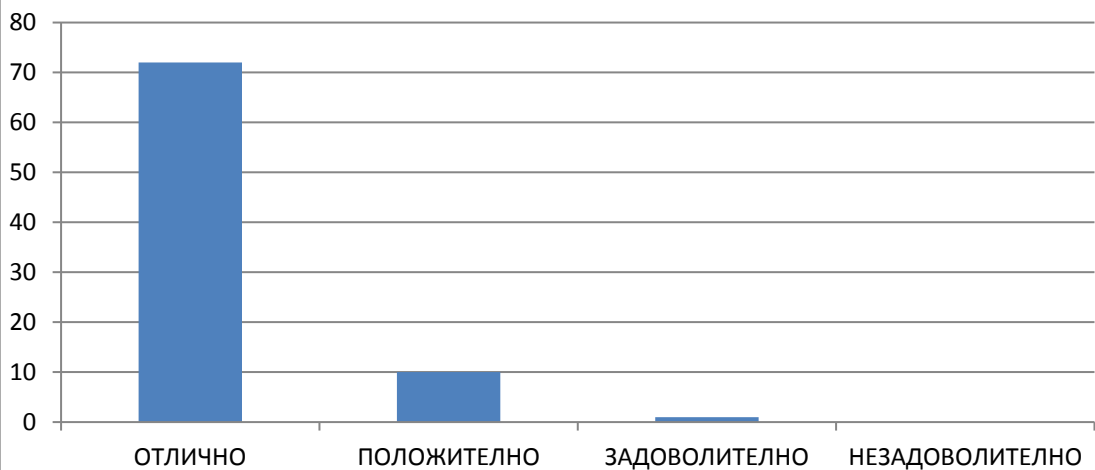
1. В кутията за анкети са намерени 83 анкетни карти и 1 похвала. Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги.
2. Отговорите на въпросите са представени графически, както следва:



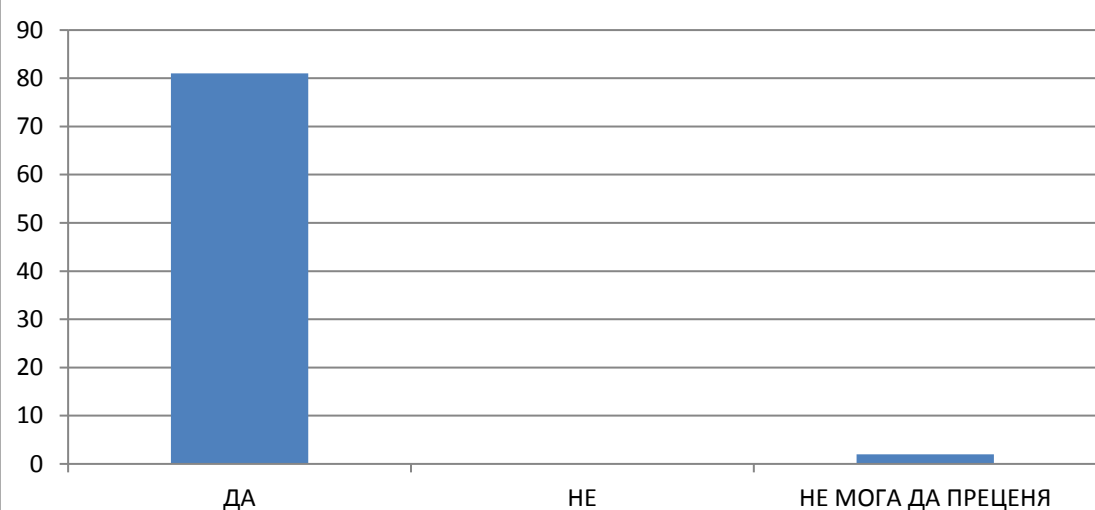
**3. Моля, посочете за колко време бяхте обслужени в
Центъра за административно обслужване**



4. Как оценявате качеството на обслужване?



5. Услугата беше ли изпълнена в срок?





Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

3. Има 2 предложения за подобряване на дейността на ЦАО – цитати: „Би било добре да се помисли за експресна услуга в рамките на 2-3 часа.“ и „Да има повече служители на гишетата, за да се обслужват повече клиенти.“.
4. Има коментари и благодарности: „бях обслужена бързо, коректно и изключително учтиво!“, „Благодаря на служителките!“, „служителките си извършват работата отлично“, „Считам, че е на ниво обслужването.“, „Служителите се справят много добре!“, „Всичко е идеално!“, „Всичко е отлично !!!“, „Нямам забележки“, „Служителките Ви бяха много любезни и отзивчиви!“, „Обслужването е отлично!“, „Дейността на Центъра за административно обслужване е на много високо ниво“, „Отлично обслужване“, „Отлични специалисти и отлично обслужване. На други места липсват такива хора.“, „Напълно съм доволна. Отлично обслужване!“, „Нямам предложения, бяха много любезни.“, „Пожелавам на Областна администрация Ловеч: Бъдете все така лъчезарни и обслужващи гражданите.“, „Адмирации за административното обслужване!“, „Служителите работят перфектно. Много са мили. Благодаря им сърдечно“, „Всичко е перфектно!“, „обслужването е отлично“, „Мога да пожелаая да продължават да работят по този начин. Доволна съм от услугата.“, „Всичко беше професионално и перфектно. Благодарим!“.

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

3. ПОДДЪРЖАНЕ ВИСОКО КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ИНФОРМИРАНост НА ОБЩЕСТВОТО ЗА ВЪЗДЕЙСТВИЯТА ОТ ДЕЙНОСТТА НА ОРГАНИЗАЦИЯТА

През 2022 г. са издадени 207 апостила. В деловодната система през 2022 г. са заведени като входяща и изходяща кореспонденция 10527 бр. документа, от тях към: жалби, запитвания и молби на граждани – 630 бр., заявления за услуги – 1092 бр., заповеди – 360 броя, в т.ч.: заповеди за дейността – 239 бр., заповеди държавна собственост – 121 бр.; протоколи от общински съвети – 226 бр., кореспонденция ОМП и защита при бедствия – 386 броя.

Информационните табла са поставени на достъпно място и се актуализират периодично, като на тях се помещава актуална информация относно търгове, конкурси и други обявления, отнасящи се до дейността на администрацията. Оценка на удовлетвореността на клиентите, относно ползването на административните услуги се извършва с анкета в специална за целта урна в Центъра за административно обслужване.

По-долу е показана статистика за видовете документи и услуги:

- Административни услуги - Р- /1092 бр./
- Заповеди за дейността - РД-07- /239 бр./
- Заповеди държавна собственост - РД-08- /121 бр./
- Жалби и запитвания от граждани – АП-14- /630 бр./
- Кореспонденция ОМП - ОМ-06- /386 бр./
- Протоколи общински съвети - АК-01- /226 бр./
- Кореспонденция транспортни схеми – РР-23- /273 бр./
- Кореспонденция заетост и безработица – РР-24- /286 бр./
- Кореспонденция МС-фактури – ФСД-14- /627 бр./
- Кореспонденция МС - ФСД-15- /225 бр./
- Удостоверения за трудов стаж и доход – ТРЗ-08- /41 бр./
- Регионален план на Северозападен район – РР-11- /185 бр./
- Кореспонденция по дейността – РД-03- /2384 бр./
- Кореспонденция държавна собственост – ДС- /1711 бр./
- Кореспонденция МОН – РР-21- /248 бр./
- Кореспонденция МРРБ – РР-18- /43 бр./
- Административни актове по §4 от ЗСПЗЗ – РД-15- /9 бр./
- Кореспонденция по демографски и етнически проблеми – РР-20- /29 бр./
- Кореспонденция младежта и спорта – РР-22- /54 бр./
- Предложения и становища държавна собственост – ДС-04- /564 бр./
- Предложения и становища управление на собствеността – УС-01- /27 бр./
- Годишни планове за обучение – ЧР-04- /12 бр./
- Документи на кандидати за работа – ЧР-14- /97 бр./
- Кореспонденция по изборния процес – ИР-17- /216 бр./

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.

На интернет страницата на Областна администрация - Ловеч е публикувана актуална информация, както следва:

- информация за 14-дневната заболеваемост от COVID-19 в област Ловеч;
- отчет за изпълнение на целите на Областна администрация Ловеч за 2021 г. и планираните цели за 2022 г.; Доклад за състоянието и дейността на Областна администрация Ловеч през 2021 година; Доклад за самооценка и План за подобряване на Областна администрация Ловеч за периода 2022 - 2024 г.; Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2021 г.;
- актуална информация в секцията „Важно от правителството“, подбрана от Експерта за връзки с обществеността на Областна администрация Ловеч – 87 публикации за 2022 г.;
- актуализирани са съставите на: Областен кризисен щаб по здравеопазване; Областна епизоотична комисия; Регионален консултативен съвет по опазване на горите, дивеча и рибата; Областен щаб за изпълнение на областния план за защита при бедствия и за взаимодействие с националния и с общинските щабове; Областен съвет за развитие; Постоянна комисия за работата с предложенията и сигналите на граждани, организации и Омбудсмана; Областен съвет за сигурност; Областна комисия „Военни паметници“; Областен съвет по условия на труд; Областна комисия по транспорт; Областна комисия по безопасност на движението по пътищата; Областен съвет за сътрудничество по етническите и интеграционните въпроси в област Ловеч; Областен съвет за тристранно сътрудничество; Областен координационен център; Комисия по заетостта към Областен съвет за развитие;
- актуализирана е информацията в раздел „Областен управител“;
- актуализирана е информацията в раздел „Правомощия на областния управител“;
- актуализирана е информацията в раздел „Заместник областен управител“;
- актуализирана е информацията в раздел „Асоциация по ВиК“; публикувани са материали в раздел „Асоциация по ВиК“, свързани с проведени заседания;
- публикувани са отчетните доклади за 2021 г. на всички съвети и комисии в съответните раздели;
- публикувани са протоколите от заседанията на: Комисия по заетостта към Областен съвет за развитие, Областен кризисен щаб по здравеопазване, Областен съвет за развитие, Областна комисия „Военни паметници“, Областна епизоотична комисия, Областен съвет за хората с увреждания, Областна координационна група за учене през целия живот, Областен съвет за сигурност, Комисия по заетостта към Областен съвет за развитие, Областен съвет за намаляване на риска от бедствия, Областен съвет за тристранно сътрудничество на област Ловеч, Областна комисия транспорт, Областна комисия по безопасност на движението по пътищата, Областен координационен център;
- актуализирана е информацията в раздел „Областна администрация“;
- публикувани са три нови банера по актуални информационни кампании;
- актуална информация в раздел „Новини“ – 344 публикации за 2022 г.;
- актуална информация в раздел „Съобщения“ – 4 публикации;
- в раздел „Търгове и обяви“ – 18 публикации;
- в раздел „Заповеди и решения“ – 11 публикации;
- менютата на сайта са реструктурирани за удобство на потребителите;
- публикувана е Стратегия за развитие на Областна администрация Ловеч за периода 2022 – 2027 г.;
- публикувани са обявление и протоколи за конкурс за младши експерт в дирекция АКРРДС;
- публикувани са противопожарни мерки за жътвената кампания;
- публикуван е списък на подадените декларации по КПКОНПИ;
- направени са поправки и актуализации на предходни публикации;
- публикувана е Областна програма за намаляване на риска от бедствия в област Ловеч;

- създаден е нов раздел „Избори за Народно събрание 2 октомври 2022“ и е публикувана актуална информация по изборния процес;
- публикуван е банер – разяснителна кампания „Избори за Народно събрание 2 октомври 2022“;
- публикуван е банер – Симулатор за машинно гласуване;
- във връзка с изпълнението на мерки за подобряване по САФ – актуализиран е списъкът на служителите от областната администрация с имейл адреси и телефони за връзка;
- актуализиран е списъкът на свободните имоти – ДС, публикувани на сайта;
- публикувана е Областна програма за намаляване на риска от бедствия в област Ловеч;
- в секция „Преброяване 2021“ са публикувани окончателните данни за населението в област Ловеч към 7 септември 2021 г.;
- публикуван е актуализираният регистър на военните паметници в област Ловеч;
- публикувани са годишните отчети за 2021 и 2022 г. към „Областна програма за енергийна ефективност за периода 2021-2030 г.“.

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.

Учрежденски архив

Завеждащият учрежденския архив на ОА - Ловеч приема документи от дирекциите АКРРДС и АПОФУС, прави копия на заповеди и други документи, необходими на служителите от администрацията и съгласно подадени заявления от граждани. Ползването на документи от архива се описва в дневник. Предприети са дейности по унищожаване на документи съгласно правилата за архивиране и унищожаване.

4. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Областна администрация Ловеч въвежда за втори път европейския модел за подобряване на публичните организации чрез самооценка САФ, като инструмент за цялостно управление на качеството в публичния сектор. През отчетния период със Заповед № РД-07-7 от 20.01.2022 г. на областния управител е сформирана група за подготовка на План за подобрене, който да се реализира в периода 2022-2024 г. Проведено е обучение на членовете на групата по темата, както и работна среща, свързана с разглеждането на проекта на Плана за подобрене 2022 – 2024, който е утвърден впоследствие от областния управител. Утвърденият план за подобрене се състои от три области на подобрене: стратегическо планиране, управление на човешките ресурси и управление на технологиите. Разписани са 32 мерки в него, конкретните дейности със срокове за изпълнение в периода 2022-2024 г. отговорници, както и целевите стойности на резултата, идентифицирани на база на самооценка и приоритизиране от работната група по САФ.

Изпълнението на Плана за подобрене започна в средата на март 2022 г. Към настоящия момент от планираните 32 бр. мерки, 21 мерки са изпълнени, 8 мерки са в процес на изпълнение, а 3 мерки са все още неизпълнени. Във връзка с утвърдената система за мониторинг по прилагане на САФ 2020 в ОА Ловеч е проведена работна среща на групата за прилагане на Плана за подобрене в ОА Ловеч 2022 – 2024 г., по време на която е направен преглед на изпълнените към края на октомври 2022 г. мерки, както и такива, които са в процес на изпълнение. Набелязани бяха действия за изпълнение на мерките и разпределени конкретни задачи към служители.

Експерти от дирекцията взеха участие в работно посещение в Брюксел, Белгия в периода 4-6 юли 2022 г., за обмен на добри практики в европейски администрации, успешно прилагащи модела САФ, в изпълнение на проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (САФ) в българската администрация“, който се осъществява с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и се запознаха с практики по прилагане на системи за качество в български и европейски публични организации.

С оглед стартиране изпълнението на селектираните мерки за подобрене от Плана за подобрене със заповеди на областния управител са сформирани 4 бр. работни групи за разработване на стратегия на ОА Ловеч, план за дигитализация, система за насърчаване на служителите за внедряване на иновации и добри практики в работата си, и насърчаване на инициативността и работна група за промяна на вътрешните правила.

В изпълнение на плана за подобрене са подготвени и утвърдени със заповед на областния управител „Инструкция за публикуване и изпращане на информация за дейността на ОА Ловеч.

Във връзка с Плана за подобрене и изпълнението на заложените в него мерки за изпълнение е подготвено писмо до МТСП с предложение за сключване на партньорско споразумение между МТСП и ОА Ловеч за сътрудничество, включващо дейности за популяризиране на принципите на Корпоративната социална отговорност на територията на област Ловеч.

Предвид изпълнението на мярка 2 „Управление на човешките ресурси“, подточка 2.5. Реализиране на социално отговорни инициативи в ОА Ловеч, които са определени в Плана за подобрене на Областна администрация Ловеч за периода 2022 – 2024 г. в междинния съвър на Областна администрация Ловеч е създадена папка с наименование „Корпоративна социална отговорност“ (КПО), в която е налична информация за същността на КПО, Стратегията за КПО и др. е създадена папка за идеи и предложения от страна на служителите от ОА Ловеч за изпълнение на социални инициативи.

Проведено е заседание на Комисията по корпоративна социална отговорност, по време на която е обсъдено и прието предложение за провеждане на кампания по събиране на детски книжки и пособия за оцветяване за деца от 2 до 10 г. на украински семейства, бежанци от военните действия в Република Украйна, настанени на територията на област Ловеч. Събрани бяха множество книжки, блокчета за рисуване, флумастери, пастели, цветни моливи и др., които бяха предоставени на децата на украинските бежанци, пребиваващи на територията на област Ловеч.

Разработена е Стратегия за развитие на организацията, консултирана със заинтересованите страни и утвърдена от Областния управител. Стратегията определя визията, мисията и целите на администрацията и е публикувана на интернет страницата на ОА Ловеч.

Актуализирана е Стратегията за управление на риска и Риск регистъра при ОА Ловеч, съобразена с действащата методология на Министерство на финансите.

Във връзка с изпълнение на Плана за подобрене на Областна администрация Ловеч, изготвен в рамките на внедряване на системата за качество САФ е направен преглед на образците за предоставяне на стандартизирани услуги публикувани на сайта на Областна администрация Ловеч и съответствието им с образците публикувани в

Административния регистър. Несъответствия не са констатирани, заявленията предоставяни от ОА – Ловеч отговарят на изискванията на Наредбата за административно обслужване (НАО). Единствено в заявление 1976 има установен пропуск - липсва т. 4 от приложението - документ за платена такса и не са отбелязани възможните начини за получаване на готовия документ. Изготвен е протокол.

В изпълнение на Плана за подобрене на Областна администрация Ловеч е направен преглед на публикуваните на сайта на Областна администрация Ловеч правилници за работата и дейността на съвети и комисии и наличието в тях на процедура за неприсъствено заседание. Прегледани са 20 съвета и комисии, 7 от тях нямат публикуван правилник на сайта на ОА – Ловеч. Изготвен е протокол.

Със заповед № РД-07-50/18.03.2022 г. на Областния управител е сформирана работна група, която да разработи Система за насърчаване на служителите за внедряване на иновации и добри практики в работата си, и насърчаване на инициативността в администрацията (мярка 2.3.). В рамките на отчетния период работната група е провела една работна среща, на която са обсъдени сроковете за процедиране и е взето решение да се направи допитване до колегите в администрацията като се включат с мнения, предложения и идеи за подобряване на дейността и процесите в администрацията. В изпълнение на това решение е иницирирана задача в Акстър офис, предложения са постъпили от петима колеги. Разработената Система за насърчаване на служителите за внедряване на иновации и добри практики в работата с и насърчаване на инициативността в администрацията е утвърдена от Областния управител.

Разработен е проект на „Вътрешни правила за гъвкаво работно време на служителите в Областна администрация Ловеч“, проектът на документа е финализиран и одобрен със заповед на Областен управител.

Осъществено е посещение за обмяна на опит с Областна администрация Бургас, по време на което е наблюдавано на място работа със софтуер за дигитализация на документи, чрез който се оптимизират процесите в администрацията, както и обменен опит от експерти със сходни функции в двете администрации. По време на посещението е подписано рамково споразумение за сътрудничество между двете администрации.

Съгласно Заповед № РД-07-49/15.03.2022 г. на Областен управител на област Ловеч е сформирана работна група за разработване на план за дигитализация, който предстои да бъде разработен.

Изготвено е писмо до структури и ведомства в област Ловеч с молба обменът на данни и информация по възможност да става по електронен път, без дублиране на хартия с цел намаляване на количеството хартиени документи.

Подготвено писмо до МТСП, относно партньорство във връзка с реализацията на Стратегия за Корпоративна социална отговорност 2019 – 2023 г. Във връзка с получен положителен отговор от страна на МТСП е подготвено писмо до министъра с приложено подписано от страна на ОУ на област Ловеч партньорско споразумение за сътрудничество между ОА Ловеч и МТСП.

Във връзка с изпълнението на мярка 2, област 2 Управление на човешките ресурси, подточка 2.5. Реализиране на социално отговорни инициативи в ОА Ловеч, които са определени в Плана за подобрене на Областна администрация Ловеч за периода 2022 – 2024 г. в междинния сървър е създадена папка с наименование „Корпоративна социална отговорност“ (КПО). В нея е налична информация за същността на КПО, Стратегията за КПО, разработена в изпълнение на Програмата за управление на правителството на Република България за периода 2017-2021 г. и е създадена папка за идеи и предложения от страна на служителите от ОА Ловеч за изпълнение на социални инициативи.

Във връзка с изпълнението на мярка 2, област 2 Управление на човешките ресурси, подточка 2.6 Въздействие на организацията върху екологичната устойчивост – въвеждане на практики за разделно събиране на отпадъци в администрацията е подготвена инструкция и информация, относно правилата за разделно събиране.

Въведено е разделно събиране на отпадъци в администрацията, като са осигурени кошчета за разделно събиране на хартия, пластмаса, стъкло и метал и създадена организация за събирането на отпадъците.

Организирано и проведено е тренинг-обучение „Успешна комуникация и работа в екип“, проведено от обучители на Регионалния център за подкрепа на процеса на приобщаващо образование – Ловеч.

Актуализирана е анкетната карта за обратна връзка на гражданите с цел подобряване на административното обслужване. Извършен е оглед на наличните технически средства на служителите за осъществяване на видеоконферентна връзка и участие в онлайн заседания, обучения и срещи.

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 2022 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

Проведени са 5 заседания на комисията, назначена със Заповед № РД-07-23/04.02.2022 г., на които са разгледани 23 преписки, образувани по молби, сигнали и жалби на граждани срещу действия на държавни и общински органи. Всички жалби и сигнали са заведени в специален регистър. По всички сигнали се правят проверки и се изготвят отговори до заинтересованите лица. За всяко заседание се съставя протокол.

През 2022 г. са изготвени отговори на всички постъпили сигнали и жалби на граждани и организации.

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 от администрацията.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализите на: проучване на удовлетвореност на потребителите, медийни публикации, сигнали, предложения, жалби, похвали, събрани чрез проведени анкети, телефон и похвали и метода за получаване на неформална обратна връзка от потребителите показват отлични резултати.

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.

Изложеното в доклада, налага извода, че през 2022 г. ОА - Ловеч е извършвала качествено административно обслужване и е работила за неговото усъвършенстване. Тя консултира и координира дейността си за осъществяване на единната държавна политика с местни власти, социални партньори и представители на частния сектор за постигане и поддържане на качествено административно обслужване.

Изказваме благодарност на служителите от ОА - Ловеч за положените усилия и доброто отношение към потребителите.

И през 2023г. ОА - Ловеч ще е отворена за добрите идеи, за полезните практики, за оригиналните предложения, свързани с усъвършенстване на административното обслужване.

Изготвил:

инж. Ваня Събчева – Главен секретар