



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

УТВЪРЖДАВАМ:

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ:.....

ВИКТОР СТОЙЧЕВ

Дата:.....04.2023 г.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2023 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 2023 г.**



АПРИЛ 2024 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.....	10

1. УВОД

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2023 г. е достъпен за гражданите, като е отворена възможността за отправяне на предложения и алтернативни решения по възникнали проблеми.

В докладът се анализират резултатите от проведените проучвания за нагласите на потребителите на административни услуги, относно качеството на административното обслужване, чрез въведените методи за обратна връзка. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена, и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са предприети действия за подобряване на административното обслужване. Въз основа на получените резултати и направения анализ са формулирани препоръки за подобряване и усъвършенстване на качеството на административното обслужване в министерството.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Хартата на клиента, публикувана на интернет страницата на администрацията.

2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

За да бъде измерена удовлетвореността на потребителите на административни услуги, ОА – Ловеч е въвело следните методи за обратна връзка:

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 5 въпроса и възможност за предложения. Анкетните карти са поставени на мястото където гражданите попълват документи, а кутията в която се пускат е в

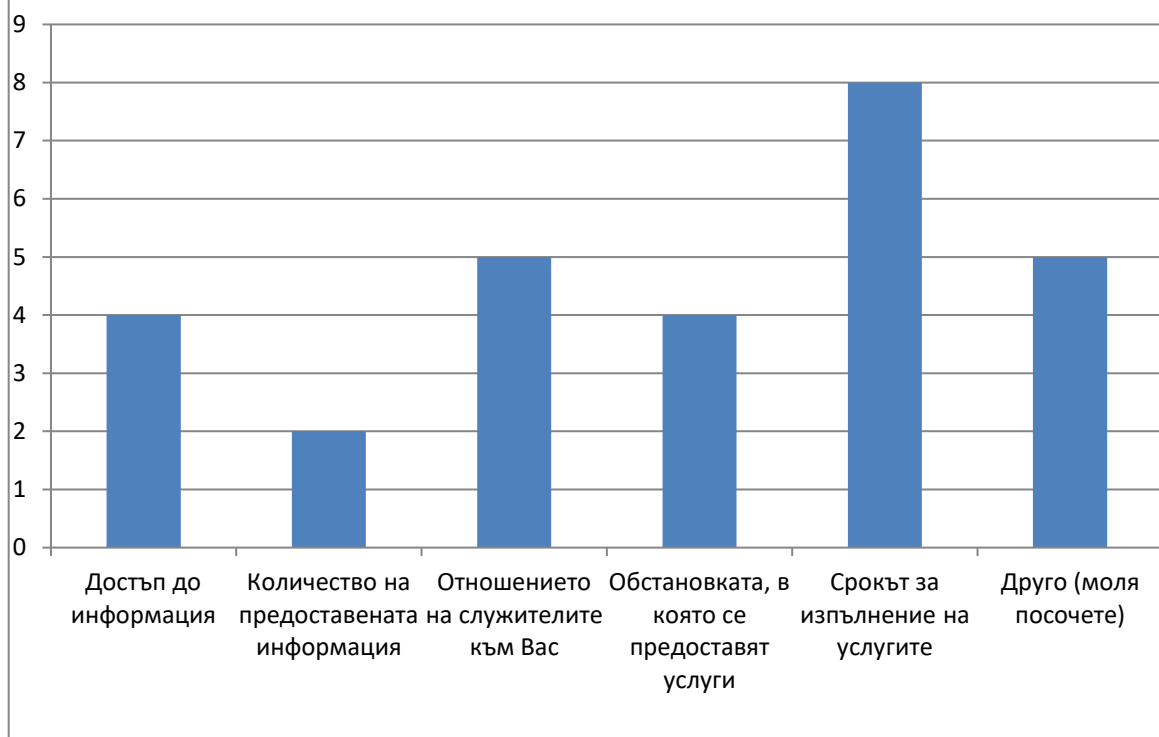
непосредствена близост, обозначена е с надпис „АНКЕТА”, направена е от прозрачен материал и се вижда, че там се пускат именно тези анкетни карти.

Резултатите за посочения период са следните:

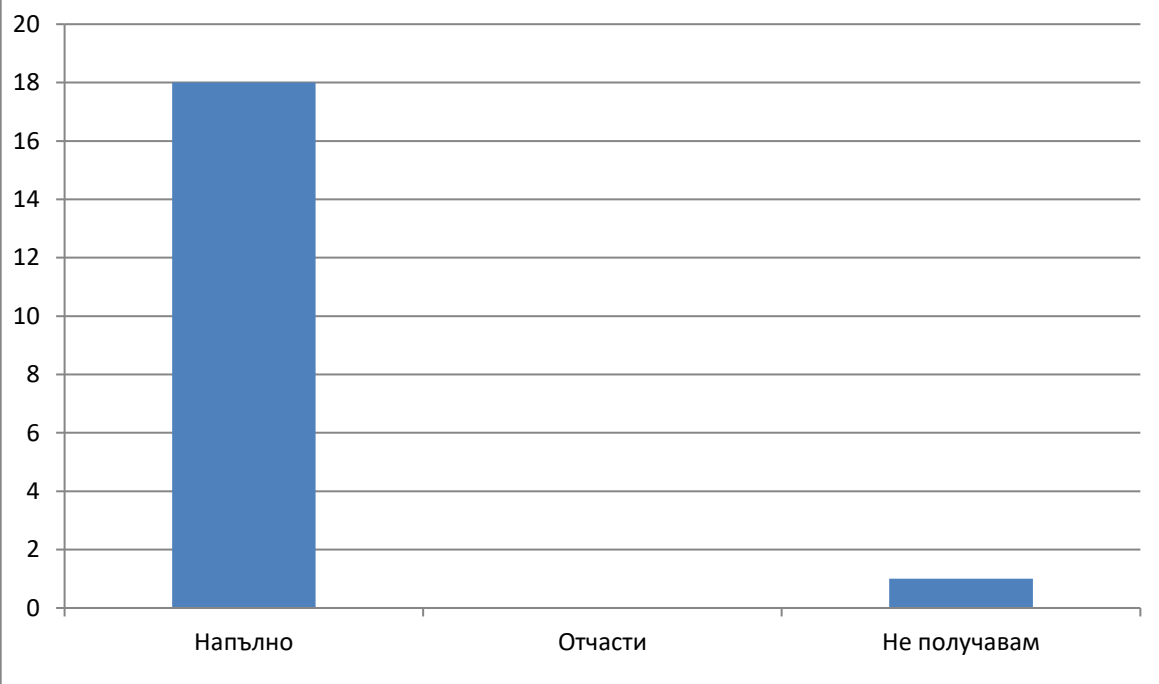
1. В кутията за анкети са намерени 19 анкетни карти.
Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги.
2. Отговорите на въпросите са представени графически както следва:



3. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрение?



4. В каква степен получавате нужната Ви информация?





Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

3. Посочените аспекти от обслужването, нуждаещи се от подобрене, при отговор „Друго“ са както следва:
 - Нищо
 - Да има услуга по-бърза от 3 дни
 - Възхитен съм !!!
 - Повече такива служители
 - Както посочих по-горе, обслужването е отлично
4. По т.6 „Какво бихте препоръчали за подобряване на административното обслужване на Областна администрация Ловеч?“ в свободен текст е написано:
 - Добавяне на експресни поръчки за документи, да има опция за получаване на същия ден, защото много от хората не са от Ловеч, а от други населени места и това предполага неколнократно пътуване до Ловеч за един документ.
 - Не препоръчвам. Доволна съм.
 - Да се разшири работното време с няколко часа в т.ч. в неработен ден.
 - Истинска относително пълноценна грижа и хуманност към отделния човек и категории и групи и по-малко груб формализъм.
 - Всичко е ОК.
 - Да има точно такива служители – те са на точното място и в точния момент. Браво!
 - Нямам достатъчно чести контакти с Областна администрация и не бих могъл да се произнеса.
 - По бързи услуги от 3 дни.
 - Достъп до регистрите на ТСУ по общини в по-кратки срокове.
 - Всичко е на голямо ниво.

Настоящия 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

В деловодната система през 2023 г. са заведени като входяща и изходяща кореспонденция 10912 бр. документа, от тях към: жалби, запитвания и молби на граждани – 411 бр., заявления за услуги – 1454 бр., заповеди – 330 броя, в т.ч: заповеди за дейността – 222 бр., заповеди държавна собственост – 108 бр.; протоколи от общински съвети – 308 бр., кореспонденция ОМП и защита при бедствия – 388 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- /1454 бр./
- Заповеди за дейността - РД-07- /222 бр./
- Заповеди държавна собственост - РД-08- /108 бр./
- Жалби и запитвания от граждани – АП-14- /411 бр./
- Кореспонденция ОМП - ОМ-06- /388 бр./
- Протоколи общински съвети - АК-01- /308 бр./
- Кореспонденция транспортни схеми – РР-23- /340 бр./
- Кореспонденция заетост и безработица – РР-24- /112 бр./
- Кореспонденция МС-фактури – ФСД-14- /869 бр./
- Кореспонденция МС - ФСД-15- /225 бр./
- Удостоверения за трудов стаж и доход – ТРЗ-08- /23 бр./
- Регионален план на Северозападен район – РР-11- /254 бр./
- Кореспонденция по дейността – РД-03- /2391 бр./
- Кореспонденция държавна собственост – ДС- /1450 бр./
- Кореспонденция МОН – РР-21- /184 бр./
- Кореспонденция МРРБ – РР-18- /16 бр./
- Административни актове по §4 от ЗСПЗЗ – РД-15- /19 бр./
- Кореспонденция по демографски и етнически проблеми – РР-20- /45 бр./
- Кореспонденция младежта и спорта – РР-22- /50 бр./
- Предложения и становища държавна собственост – ДС-04- /266 бр./
- Предложения и становища управление на собствеността – УС-01- /23 бр./
- Удостоверения за трудов стаж УП 2 и УП 3 – ТРЗ-07- /10 бр./
- Годишни планове за обучение – ЧР-04- /13 бр./
- Документи на кандидати за работа – ЧР-14- /77 бр./
- Кореспонденция по изборния процес – ИР-17- /469 бр./

През 2023 г. са извършени следните административни услуги:

Административна услуга 1972 – „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги“ са издадени **812 удостоверения**, от които обикновена поръчка – **532 броя** и бърза поръчка – **280 броя**.

Административна услуга 1978 - Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост", 23 бр. писма.

Административна услуга 1979 - „Издаване на удостоверение за липса на претенции за възстановяване на собствеността“ са издадени удостоверения – 7 броя удостоверения.

Административна услуга 1963 – „Справки по регистри и книги за имоти – частна и публична държавна собственост“, са изготвени 66 бр. писма.

Удостоверения по чл.33 от ЗС – 3бр.

Организиран и подпомаган са срещите и приемните дни на областен управител на област Ловеч с длъжностни лица и граждани. Подготвяна е за резолюция от областния управител входящата служебна кореспонденция, след което е насочвана към адресатите в деловодната система „Акстър-офис“, съгласно резолюцията. Предоставяна е за подпис на областния управител изходящата кореспонденция, следейки за правилното ѝ адресиране, оформяне и окомплектоване. Изготвяни са отговори на входящи заявления за ползване на зали на Областна администрация Ловеч, отговори на входящи писма за разрешаване на достъп в извънработно време до сградите Областна администрация Ловеч и „Дом Преслав“, както и заявки за материали и транспорт. Подготвени са отчети за извършените командировъчни разходи на Областен управител на област Ловеч.

Актуализира се и се съхранява Регистър на договорите, по които е страна Областен управител, съгласно утвърдените образци и Указания. Сключените договори на Областна администрация Ловеч с физически и юридически лица и заведени под съответния номер в Регистъра за договори към края на отчетния период са общо 92 бр. Извършени са дейности свързани с Центъра за административно обслужване – обслужване на граждани на гише, входящата и изходяща кореспонденция на Областна администрация и ВИК Асоциацията. Получават се и се изпращат документи по електронния междуведомствен обмен Акстър с всички общини, структури, министерства, агенции и др., както и кореспондентски пратки, малки пакети, печатни произведения и колети за Областна администрация Ловеч от „Български пощи“ ЕАД, ТП Ловеч, обслужвана е телефонната централа.

Проследен е предоставения от РАРИ „Мизия“ и „ФРМС Консулт“ ЕООД, Доклад за резултати от наблюдение по метод „Таен клиент“ по проект „Мониторинг на прилагането на предоставянето на административни услуги на областно и общинско ниво“ и изразено становище във връзка с констатациите.

Към края на 2023 г. в ОА Ловеч е въведено електронно съгласуване на кореспонденцията и безхартиено извеждане на документи.

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:

- На официалния интернет сайт е публикувана актуална информация както следва:
 - отчет за изпълнение на целите на Областна администрация Ловеч за 2022 г. и планираните цели за 2023 г.; Доклад за състоянието и дейността и на Областна администрация Ловеч през 2022 година;

- актуална информация в секцията „Важно от правителството“, подбрана от Служителя за връзки с обществеността на Областна администрация Ловеч – 210 публикации за 2023 г.;
- актуализирани са съставите на всички комисии (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 и др.)
- публикувани са отчетните доклади за 2022 г. на всички съвети и комисии в съответните раздели;
- публикувани са протоколите от заседанията на всички комисии (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 и др.)
- актуализирана е информацията в раздел „Областна администрация“;
- публикувани са нови банери по актуални информационни кампании, интерактивна електронна брошура във връзка с гласуването;
- актуална информация в раздел „Новини“ – 238 публикации за отчетния период;
- в раздел „Търгове и обяви“ – 13 публикации;
- в раздел „Заповеди и решения“ – 19 публикации;
- Публикувани са обявления съгласно Решения на Министерски съвет;
- Актуализиран е раздел „Достъп до информация“ в частта „Описание на услугата“;
- в секция „Съвети и комисии“ е добавен Обществено-консултативния съвет по училищни политики към областния управител на област Ловеч. Публикувани са Правилник и протоколи;
- Публикуван е Областен план за младежта;
- Публикувана е информация за конкурс;
- Областна комисия по безопасност на движението по пътищата Областната план – програма за 2023 г. на област Ловеч;
- Областна стратегия за подкрепа за личностното развитие на децата и учениците в област Ловеч;
- Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2022 г. (в секция Административно обслужване);
- списък на подадените декларации по КПКОНПИ;
- актуализирана е информацията в раздел „Достъп до информация“;
- В раздели Областен управител и Зам. областен управител информацията е обновена във връзка със смените;
- нов раздел за местните избори със съответна информация;
- нов раздел „Комисия по туризъм“;
- публичен регистър на даренията;

- информация за издаването на европейска здравно осигурителна карта;
- информация от РЗОК за областна здравна карта;
- информация за повишена опасност от пожари;
- УЕБ Събитие календар област Ловеч;
- актуализирана е информацията от сайта на ОА Ловеч, раздел Справочник, част Музеи - линк на Регионален исторически музей Ловеч, Музей на народните художествени занаяти и приложните изкуства – Троян, Исторически музей Тетевен, Природонаучен музей с. Черни Осъм, община Троян, Част Библиотеки Регионална библиотека „Проф. Беню Цонев“ – Ловеч;
- Анализ на потребностите на национално ниво от социални и интегрирани здравно-социални услуги, които се финансират изцяло или частично от държавния бюджет;
- Предложение за национална карта на социалните услуги.

4.УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Приз „Ефективен САФ потребител“.

През 2023 г. продължи изпълнението на Плана за подобрене в рамките на второто внедряване на модела САФ. По време на среща на работната група за изпълнение на Плана за подобрене на ОА Ловеч по САФ бе направен преглед на постигнатото и набелязани действия за изпълнение на мерките, планирани до края на 2023 г.

През 2023 г. стартира процедура на външна оценка, като експертът външен оценител направи посещение на място в ОА Ловеч и се запозна на практика с извършеното и документирано внедряване на модела. Проведени бяха срещи с ръководството на организацията, с членовете на групата за самооценка и нейният ръководител. В края на 2023 г. на Областна администрация Ловеч на официална церемония организирана от Института по публична администрация бе присъден приза „Ефективен САФ потребител“. Областна администрация Ловеч за втори път прилага модела САФ и това бе отчетено като най-доброто прилагане до момента у нас. В доклада за обратна връзка по САФ се посочва, че областната администрация се отличава като успешен пример, тъй като са единици българските организации, извършващи по своя инициатива ново самостоятелно прилагане на модела с оглед на осигуряване на последователност в процеса на развитие и подобрене. Подчертано е, че е извършена отлична подготовка и организация за прилагането на САФ и така областната администрация продължава да изгражда и развива административна култура, базирана на принципите на цялостно управление на качеството и да отговаря на изискваните ангажименти по Закона за администрацията.

На същата церемония Областна администрация Ловеч получи и грамота за две свои добри практики – областният фолклорен фестивал „Тройче“ и инициативата от декември миналата година „Талантите в администрацията“.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Постоянна комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани и организации

Със Заповед № РД-07-142 от 22.08.2023 г. на Областен управител е актуализиран съставът на постоянната комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани и организации. Проведени са 14 заседания е са разгледани **79** преписки от комисията. Всяка жалба или сигнал се описва в регистър по жалбите, в който се вписват: номерът на жалбата или сигнала, относно какво се отнася, подател, адрес за контакти, сезиран компетентен орган, информация за подателя и предприети мерки. Изготвени са писма до компетентните органи и институции с молба за тяхното становище и съдействие за

разрешаване проблемите на гражданите. За резултата са уведомени заинтересованите лица.

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.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изложеното в доклада налага извода, че удовлетворяваме потребителите на административни услуги в ОА - Ловеч. Работим публично и прозрачно чрез предоставяне на богата информация на широката общественост. За улесняване на гражданите/потребителите в ОА Ловеч са поставени информационни табла на достъпно място, които се актуализират периодично, като на тях се помещава актуална информация относно търгове, конкурси и други обявления, отнасящи се до дейността на администрацията. Официалната интернет страница на ОА Ловеч, се поддържа актуална информация по различни теми. Разработена е Харта на клиента, публикувана на сайта. От направено проучване в електронни медии, е установено, че всички изпратени публикации от Областна администрация – Ловеч се публикуват от тях в пълен размер. Сградата на ОА - Ловеч, е разположена на комуникативно място, като в близост има градски транспорт. Осигурена е достъпност на административната сграда и за хора с увреждания. За улеснение на гражданите/потребителите е осигурена възможността за заплащане цената на съответната услуга безкасово чрез ПОС терминал. Осигурени са компютър и принтер за нуждите на гражданите в ЦАО. Достъпността в организацията е регламентирана с работно време - начало и край, като същото е указано на сайта на администрацията, на ЦАО и на информационно табло във фойето, осигурен е и непрекъснат процес на обслужване на гражданите - без обедна почивка.

ОА Ловеч, прилага култура на работа, основана на взаимодействие с общините, централната администрация и териториалните структури, потребители на услуги, бизнес, граждани и медии. Улеснен е обменът на данни и споделени услуги с ключови партньори в частния, неправителствения и публичния сектор.

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

И през 2024г. ОА - Ловеч ще е отворена за добрите идеи, за полезните практики, за оригиналните предложения, свързани с усъвършенстване на дейността си.

ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите. Служителите ни създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от ОА - Ловеч. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазването на стандартите за качество на административното обслужване. В тази връзка се планира през следващата година да се извърши:

1. Провеждане на консултации със служители, като метод за получаване на индиректна обратна връзка от потребителите на административни услуги. Предвижда се провеждане на периодични срещи (минимум два пъти годишно) между служителите в Центъра за административно обслужване и служителите от специализираната администрация, предоставящи административни услуги по конкретни теми, насочени към измененията на нормативната уредба и мерки за подобряване на административното обслужване.

2. Наблюдения по метода „Таен клиент“, като метод за обратна връзка и инструмент за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Изготвил:

инж. Ваня Събчева – Главен секретар