



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

УТВЪРЖДАВАМ:

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ:.....
ВИКТОР СТОЙЧЕВ

Дата: 24.03.2022 г.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2021 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 2021 г.**



МАРТ 2022 г.

Съдържание:

1. УВОД.....	2;
2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.....	3;
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	9;
5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	11

1. УВОД

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.

ОА - 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.

Важно е да се отбележи, че въпреки предизвикателствата пред ОА - Ловеч, включително свързани с обявената извънредна епидемична обстановка, служителите текущо изпълняват служебните си задължения на изискуемото от ръководството ниво и непрекъснато се стремят да усъвършенстват работните си процеси и да повишават професионалната си квалификация, с цел подобряване на административното обслужване.

2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Методите за обратна връзка, които Областна администрация - Ловеч е използвала през 2021 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. 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:

- 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:

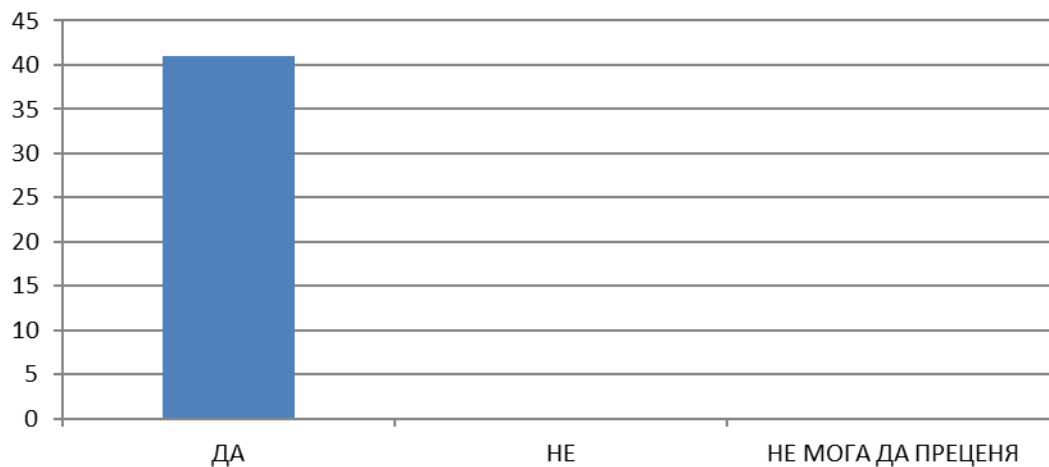
1. В кутията за анкети са намерени 41 анкетни карти.

Анализирайки този резултат сме категорични, че броят е значително по-малък от броя на лицата ползвали административни услуги за предходната година. 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.

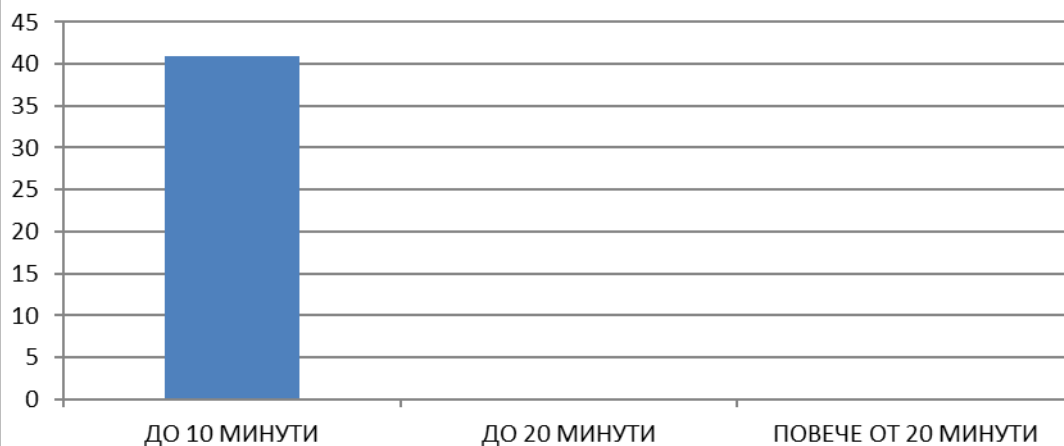
2. Отговорите на въпросите са представени графически, както следва:



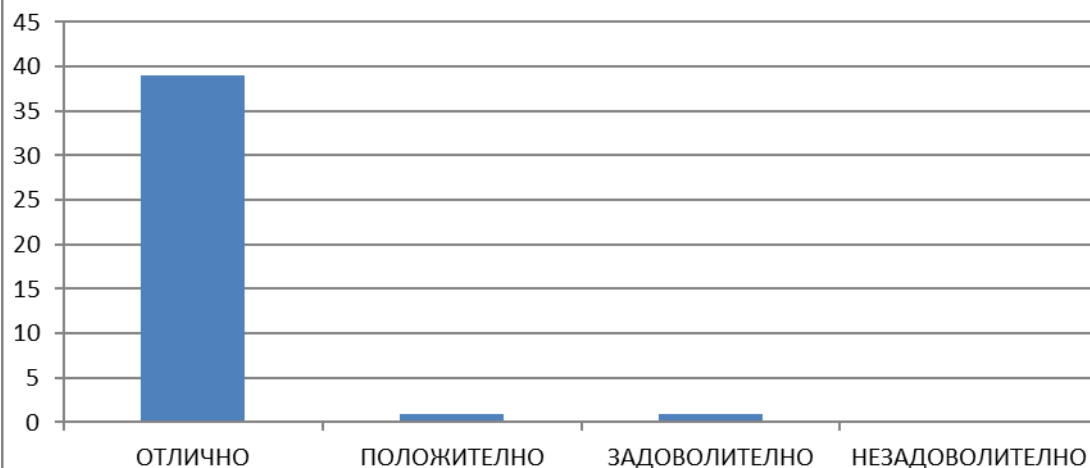
**2. Информацията, която получихте от служителите в
Центъра за административно обслужване беше ли
ясна, изчерпателна и точна?**



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



4. Как оценявате качеството на обслужване?





Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

3. Няма предложения за подобряване на дейността на ЦАО. Има коментари: „Обслужването е на професионално ниво. Без никакви забележки.“, „Да бъдат здрави!“, „Доволна съм и нямам предложения.“, „Идвал съм 2 пъти и бях обслужен изключително бързо и качествено.“, „Нямам препоръки, всичко е отлично организирано.“, „Дерзайте!!!“, „Достатъчно отлично си вършат работата.“.

Настоящия анализ показва отлични резултати и висока удовлетвореност на потребителите, които са попълнили анкетите.

Чрез служителите на ОА – Ловеч е използван 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).

Служителите от бек офиса са много доволни от служителите от ЦАО и обратното, съществува много добра координация и комуникация между тях, което води до бързо и качествено административно обслужване на потребителите на услуги.

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 2021 г. служителите в ЦАО и бек офиса са отразили своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Двама служители от ЦАО и десет 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 и Главния секретар, 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.

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.

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

В деловодната система през 2021 г. са заведени като входяща и изходяща кореспонденция 9981 бр. документа, от тях: жалби, запитвания и молби на граждани – 522 бр., заявления за услуги – 1080 бр., заповеди – 317 броя, в т.ч: заповеди за дейността – 186 бр., заповеди държавна собственост – 131 бр.; протоколи от общински съвети – 206 бр., кореспонденция ОМП и защита при бедствия – 338 бр.

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- /1080 бр./
- Заповеди за дейността - РД-07- /186 бр./
- Заповеди държавна собственост - РД-08- /131 бр./
- Жалби и запитвания от граждани – АП-14- /522 бр./
- Кореспонденция ОМП - ОМ-06- /338 бр./
- Протоколи общински съвети - АК-01- /206 бр./
- Кореспонденция транспортни схеми – РР-23- /244 бр./
- Кореспонденция заетост и безработица – РР-24- /216 бр./
- Кореспонденция МС-фактури – ФСД-14- /543 бр./
- Кореспонденция МС - ФСД-15- /184 бр./
- Удостоверения за трудов стаж и доход – ТРЗ-08- /56 бр./
- Регионален план на Северозападен район – РР-11- /216 бр./
- Кореспонденция по дейността – РД-03- /2142 бр./
- Кореспонденция държавна собственост – ДС- /1320 бр./

- Кореспонденция МОН – РР-21- /218 бр./
- Кореспонденция МРРБ – РР-18- /43 бр./
- Административни актове по §4 от ЗСПЗЗ – РД-15- /11 бр./
- Кореспонденция по демографски и етнически проблеми – РР-20- /75 бр./
- Кореспонденция младежта и спорта – РР-22- /41 бр./
- Предложения и становища държавна собственост – ДС-04- /195 бр./
- Предложения и становища управление на собствеността – УС-01- /39 бр./
- Удостоверения за трудов стаж УП 2 и УП 3 – ТРЗ-07- /25 бр./
- Годишни планове за обучение – ЧР-04- /15 бр./
- Документи на кандидати за работа – ЧР-14- /62 бр./
- Кореспонденция по изборния процес – ИР-17- /587 бр./

През 2021 г. са издадени 146 апостила.

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.

Публикуване на интернет страницата на Областна администрация - Ловеч на информация за дейността на ОА - Ловеч

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

- в секция „Новини“ общо 455 публикации за отчетния период, в това число информация за новите положителни случаи на COVID-19 в област Ловеч ежедневно;
- актуална информация в секцията „Важно от правителството“, подбрана от експерта за връзки с обществеността на Областна администрация - Ловеч – 46 публикации;
- актуализирана е информацията за състава на следните комисии: Областна комисия „Военни паметници“; Областен съвет за тристранно сътрудничество; Областен координационен център; Комисия по заетостта към Областен съвет за развитие; Областен кризисен щаб по здравеопазване и др.;
- Публикувани са протоколите от заседанията на следните комисии: Регионален консултативен съвет по опазване на горите, дивеча и рибата; Епизоотична комисия; Областен съвет за тристранно сътрудничество; Областен координационен център; Областен кризисен щаб по здравеопазване; Областна комисия по транспорт; Областна преброителна комисия; Комисия по заетостта към Областен съвет за развитие; Областен съвет за развитие; Областен съвет по условия на труд; Областна комисия по безопасност на движението по пътищата и всички останали;
- Публикувани са всички заповеди, с които се връщат решения на общински съвети – 7 бр. за отчетния период;
- Публикувана е актуалната транспортна схема на областта, както и последващи нейни корекции;
- Публикувана е актуална информация относно държавните имоти – промяна на статут, обяви за търгове и заповеди за определяне на купувач или наемател на имот след проведени тръжни процедури, предоставяне на държавни имоти на други институции;
- Публикувани са банери и материали във връзка с проведените парламентарни и президентски избори;
- Актуализирана е информацията в секциите „Областен управител“ и „Политически кабинет“;
- Преработена е секцията с предоставяните административни услуги от Областна администрация - Ловеч;

- Публикувани са материали за предстоящи и проведени заседания на Асоциацията по ВиК - Ловеч;
- Публикувана е информация в секцията „Обезщетяване на отчуждени имоти“ в помощ на гражданите и във връзка с изграждането на автомагистрала „Хемус“;
- Създадена е нова секция „Областна координационна група за учене през целия живот“ в раздел „Съвети и комисии“. Публикуван е съставът, задачите и Правилник за дейността;
- Към раздела „Стратегия на област Ловеч за интегриране на ромите (2012-2020)“ са публикувани годишните мониторингови доклади за 2019 г. и 2020 г. и е създаден нов раздел със заглавие „СТРАТЕГИЯ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ ЗА РАВЕНСТВО, ПРИОБЩАВАНЕ И УЧАСТИЕ НА РОМИТЕ (2021–2030)“ и в секция „Областен съвет за сътрудничество по етническите и интеграционни въпроси“ е публикувана новата стратегия - СТРАТЕГИЯ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ ЗА РАВЕНСТВО, ПРИОБЩАВАНЕ И УЧАСТИЕ НА РОМИТЕ (2021–2030);
- Публикувана е за публично обсъждане „Областна програма за намаляване на риска от бедствия 2021-2025 г.“;
- в раздел „ЗАПОВЕДИ И РЕШЕНИЯ“ – 12 бр. заповеди;
- в раздел „ТЪРГОВЕ И ОБЯВИ“ – 28 публикации;
- в раздела „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF)“ са публикувани Доклад за самооценка и Комуникационен план;
- публикувани са в секция Областна комисия по БДП Областна план-програма за 2022 г. и график на заседанията за 2022 г.;
- актуализиран е Публичен регистър на проектите, изпълнявани от Областна администрация - Ловеч;
- публикувани са отчетите за дейността през 2020 г. на всички комисии в съответните секции на рубриката „Съвети и комисии“;
- Отчет за изпълнение на целите на Областна администрация - Ловеч за 2020 г.;
- Доклад за състоянието и дейността и на Областна администрация - Ловеч през 2020 г.;
- Годишен мониторингов доклад за изпълнението на областната стратегия на Република България за интеграция на ромите за 2020 г.;
- Цели на Областна администрация - Ловеч за 2021 г. и годишен доклад за дейността;
- обява за инвестиционно предложение: „ИНЖЕНЕРИНГ – ИЗГОТВЯНЕ НА ТЕХНИЧЕСКИ ИНВЕСТИЦИОНЕН ПРОЕКТ, ИЗПЪЛНЕНИЕ НА СМР И УПРАЖНЯВАНЕ НА АВТОРСКИ НАДЗОР ЗА ОБЕКТ: „ДУХОВНО-ПРОСВЕТЕН ЦЕНТЪР В ИМОТ С ИДЕНТИФИКАТОР 43952.505.92 ПО КККР НА ГР. ЛОВЕЧ, С АДРЕС УЛ. „ХАН КУБРАТ“ № 1, ГР. ЛОВЕЧ“, обособен в УПИ IX от кв. 5 по плана на Източна промишлена зона, град ЛОВЕЧ, община ЛОВЕЧ, област ЛОВЕЧ;
- Всички комисии и съвети са актуализирани, като документите по дейностите се публикуват незабавно.

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 3683 бр. имейли, в т.ч от общинските съвети и старата електронна поща, и изпратени 2421 бр.

Актуализира се и се съхранява Регистър на договорите, по които е страна Областен управител, съгласно утвърдените образци и Указания, както и Регистър на заповедите за командировки.

Водена е кореспонденция с различни институции по въпроси, касаещи държавната собственост. Подавани са онлайн заявления за извършване на услуги от СГКК – Ловеч чрез електронния портал КАИС на АГКК – вписване на промени в кадастралните регистри, заявяване издаване на скици и пр.

Осъществена е кореспонденция с ТД на НАП относно предоставяне на информация за участие и притежавано недвижимо имущество на дружество с държавно участие, като са изготвени 21 бр. писма за искания на основание чл. 212 от ДОПК.

След справки по регистрите за имотите държавна собственост са предоставени следните услуги на гражданите:

- Услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот“ са издадени: 768 удостоверения за наличие или липса на АДС;
- Услуга 1963 „Справки по регистри и книги за имоти частна и публична държавна собственост“, са изготвени 31 бр. справки;
- Услуга 1978 „Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив „Държавна собственост“ са разгледани 36 бр. заявления;
- Услуга „Издаване на удостоверение по чл. 33 от Закона за собствеността“ - 7 бр.

Подготвени са описи на преписки, подреждане на архива на държавната собственост в дирекция „АКРРДС“ и др.

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

Проследени са предложените изменения в Проект на Постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване (НАО) относно прецизиране на правомощията на областните управители по чл. 31, ал. 1, т. 7 от Закона за администрацията (ЗА) по отношение на координацията и контрола върху дейността по административното обслужване, което се извършва от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури на територията на областта – специализирани териториални администрации и общински администрации. Подготвено е писмо до Администрацията на Министерски съвет с копие до всички областни управители със становище от Областна администрация - Ловеч. Получени са 13 бр. отговори от областни администрации в подкрепа на становището.

Проследен е проектът на изменение и допълнение на Наредба за административното обслужване, публикуван за обществено обсъждане, както и информация, изпратена от Администрацията на Министерски съвет за административното обслужване, съдържаща се в докладите по чл. 24, ал. 8 от НАО и по чл. 62 и чл. 63 от ЗА и контрол за законосъобразност на актове на органите за местното самоуправление и местната администрация в областта на административното обслужване.

Изготвени са 2 бр. доклади /за полугодieto и годишен/ до Министерски съвет във връзка с отчитане на извършения контрол от страна на Областен управител по реда на НАО и Методиката за извършване на контрол по законосъобразност на актовете на органите на местното самоуправление и местната администрация в областта на административното обслужване.

Подготвени са писма до министъра на икономиката, министъра на финансите и Администрацията на Министерски съвет във връзка с прилагане на разпоредбите на Методиката за определяне на разходоориентиран размер на таксите по чл. 7 а от Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност и разходването им и Инструкция за прилагане на Методиката от министъра на икономиката и тяхното прилагане от общините.

Съгласно измененията в Наредбата за административното обслужване (НАО) и прецизиране правомощията на областните управители по чл. 31, ал. 1, т. 7 от Закона за администрацията (ЗА) по отношение на координацията и контрола върху дейността по административното обслужване, което се извършва от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури на територията на областта – специализирани териториални администрации и общински администрации, е изисквана информация от всички структури на територията на област Ловеч за предоставяне на информация за административното обслужване за второ тримесечие. След запознаване с получената информация е подготвен и анализ на данните в табличен вид.

На основание писмо на Администрацията на Министерски съвет и съгласно чл. 5а, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване общините при предоставяне на стандартизирани услуги използват образците на заявления и протоколите за устно заявление съгласно Приложение № 5 и образците на издаваните документи, съгласно Приложение № 6. Осъществен е контрол от страна на ОА - Ловеч и отстраняване пропуски в изпълнение на изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО) от страна на общините, като са изпратени указания по прилагане разпоредбите на Наредбата.

Актуализирани са публичните регистри в сайта на ОА - Ловеч за одобрени проекти и издадени разрешение за строеж, както и „Публичен регистър на проектите, изпълнявани от Областна администрация - Ловеч“ и „Списък с проекти, реализирани от Областна администрация - Ловеч“ – 2 бр. таблици за сайта на ОА - Ловеч.

Във връзка с въвеждането за втори път в Областна администрация - Ловеч на модела „Обща рамка за оценка (CAF)“ като инструмент за цялостно управление на качеството в публичния сектор е подготвена заповед за сформирание на група по самооценка, която да извърши самооценката и подготви доклад за резултатите от самооценката.

Групата по самооценка участва в двудневно обучение на тема „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“. Проведено е обучение на тема „Внедряване на CAF 2020 в администрацията“ с лектор г-жа Емилия Александрова, служител в дирекция „Модернизация на администрацията“ в Администрацията на Министерския съвет. Проведени са три заседания на Групата за самооценка, проведена е анкета сред служителите на ОА - Ловеч, изпратени са писма до партньори от други администрации за обратна връзка и препоръки за подобряване на съвместната работа. Проведена е работна среща на всички служители и ръководството на ОА – Ловеч, по време на която е представен моделът „Обща рамка за оценка (CAF)“, времевата рамка и очакваните резултати от неговото прилагане. Направена е регистрация в електронната база данни на прилагащите CAF 2020 организации на Ресурсния център по CAF в Маастрихт.

Участниците в група за самооценка по въвеждане на CAF 2020 в ОА - Ловеч направиха своите индивидуални оценки: определяне на силни страни, области на подобрене, числова оценка от CAF точкуване, предложение за мерки за подобрене. Проведени бяха 3 бр. срещи на Групата за самооценка за представяне и дискусия на резултатите от индивидуалните оценки и постигане на консенсус. Групата одобри проект на Доклад за самооценката, който беше представен на ръководството на администрацията на специална среща. Двама представители на Групата за самооценка взеха участие във Втората годишна среща на потребителите на CAF в България.

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.

През 2021 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 по Закона за държавния служител/Кодекса на труда.

5. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Анализите на: проучване на удовлетвореност на потребителите, медийни публикации, сигнали, предложения, жалби, похвали, събрани чрез проведени анкети и 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.

През 2021 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.

Изложеното в доклада, налага извода, че през 2021 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 2022г. ОА - Ловеч ще е отворена за добрите идеи, за полезните практики, за оригиналните предложения, свързани с усъвършенстване на административното обслужване.

Изготвил:

инж. Вania Събчева – Главен секретар