



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

УТВЪРЖДАВАМ:

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ:.....

ДОРА СТОЯНОВА

Дата:.....04.2025 г.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2024 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 2024 г.**



АПРИЛ 2025 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. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	11

1. УВОД

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна администрация Ловеч за 2024 г. има за цел да анализира обратната връзка от гражданите и бизнеса относно качеството, достъпността и ефективността на предоставяните услуги. Чрез събраните данни и тяхната обработка се идентифицират силните страни и възможностите за подобрене в административната дейност. Докладът предоставя обобщена информация за нивото на удовлетвореност, основните предизвикателства, пред които са изправени потребителите, и препоръки за бъдещи мерки с цел подобряване на обслужването.

2. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

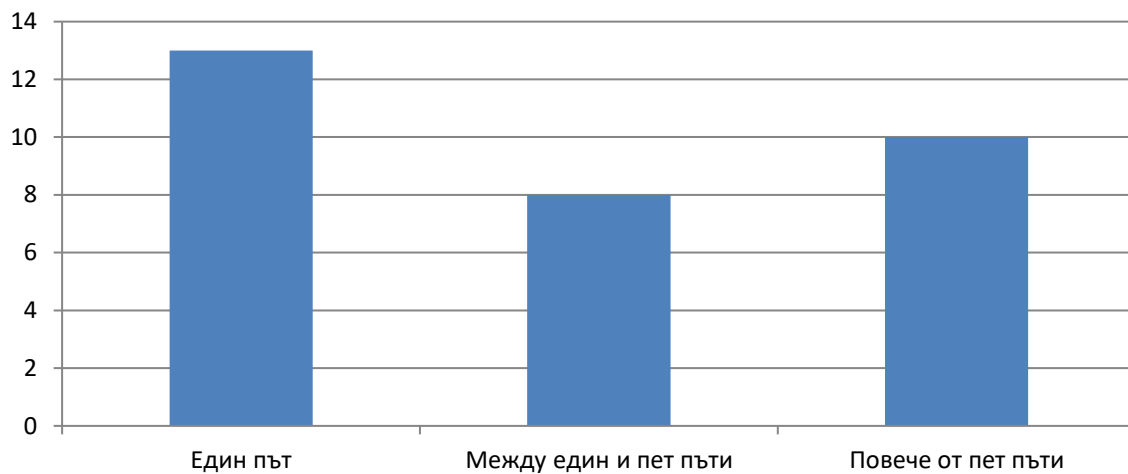
1. Извършване на анкетни проучвания.

Областна администрация – Ловеч е осигурила възможност за изразяване на мнение, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти за обратна връзка, които целогодишно са на разположение на потребителите. Анкетните карти могат да бъдат подавани на хартиен носител в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация Ловеч. Анкетните карти са насочени към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност на всеки желаещ да попълни анкетна карта, която е поставена 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.

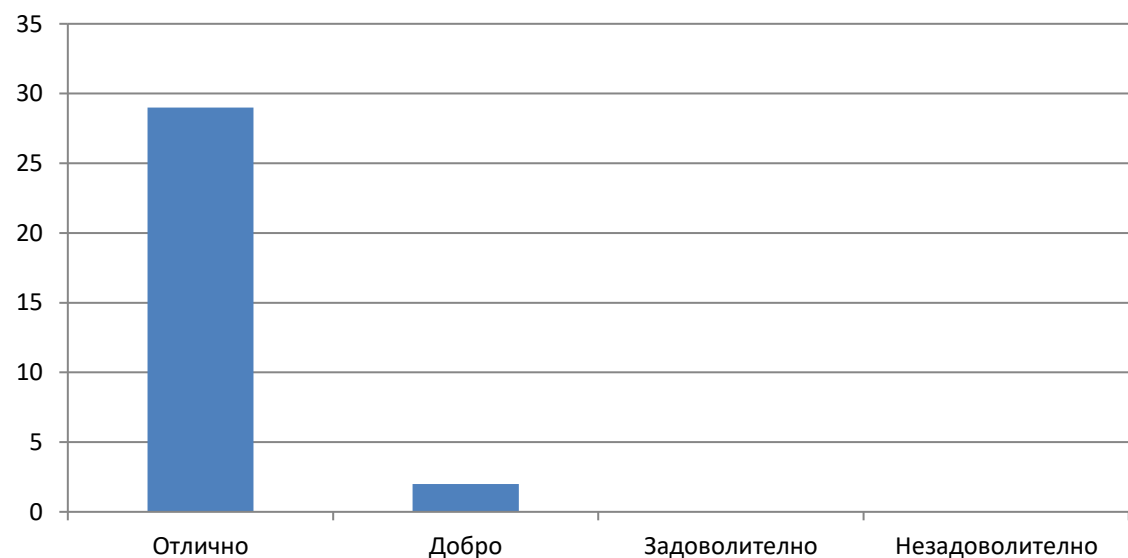
Резултатите за 2024г. са следните:

1. В кутията за анкети са намерени 31 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:

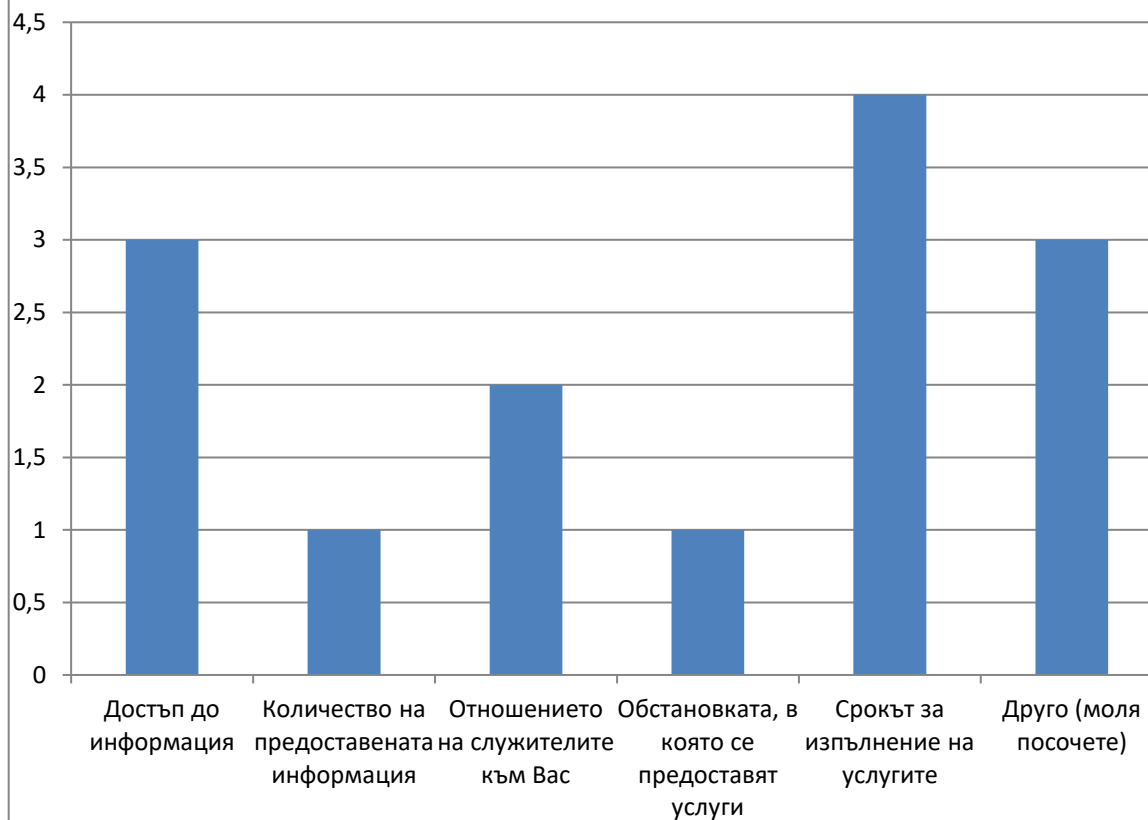
1. Колко пъти до сега сте ползвали услуги, предоставени от Областна администрация Ловеч?

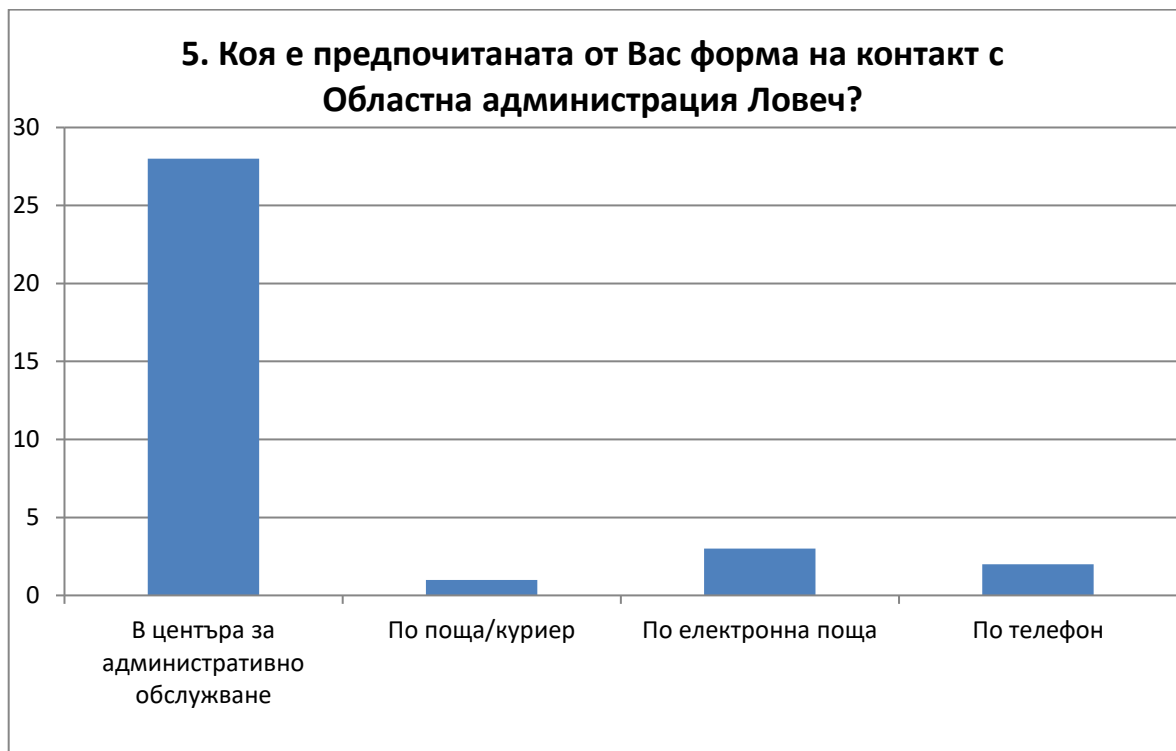


2. Как оценявате качеството на обслужване?



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





Анализирайки отговорите на въпросите можем да бъдем доволни от резултатите.

3. По т.6 „Какво бихте препоръчали за подобряване на административното обслужване на Областна администрация Ловеч?“ в свободен текст е написано:
- За мен е идеално обслужването
 - Да останат все така отзивчиви !

- Здраве
- Нямам препоръки
- Нашите благодарности, че сте много любезни
- Нямам забележки
- Повишаване на възнаграждението на служителите.
- Към момента нямам забележки.
- Аз съм доволна от обслужването с клиенти. Няма какво да препоръчам.
- Няма нужда
- Всичко е на ниво
- Очаровани сме от доброто отношение Благодаря !
- Нямам препоръки – обслужването е на ниво
- Всичко е на ниво !
- Нямам забележки и предложения

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

2. Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги на Областна администрация - Ловеч, е постоянен процес. В консултациите участват следните категории служители:

- служителите от ЦАО;
- служителите, предоставящи справки за движението по постъпили жалби, сигнали и въпроси.
- експертите, ангажирани с административните производства по жалби;
- експертите, предоставящи административни услуги;
- ръководни служители.

Консултациите със служителите са неформални и имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка както за общото ниво на заинтересованост към административните услуги на Областна администрация – Ловеч.

3. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

И през 2024 г. методът „таен клиент“ не е приложен поради невъзможността за осигуряване на „анонимност“ на тайния клиент с оглед малката численост на персонала на Областна администрация - Ловеч, от чийто личен състав да бъде определено лице, действащо като „таен клиент“. Все още не е реализирана на практика и евентуалната възможност за възлагане на дейността по наблюдение по метода „таен клиент“ на външно за институцията лице.

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

В деловодната система за 2024 г. са заведени като входяща и изходяща кореспонденция 11274 бр. документа, от тях към: жалби, запитвания и молби на граждани – 287 бр., заявления за услуги – 1812 бр., заповеди – 366 броя, в т.ч: заповеди за дейността – 258 бр., заповеди държавна собственост – 108 бр.; протоколи от общински съвети – 300 бр., кореспонденция ОМП и защита при бедствия – 409 броя.

По-долу е показана статистика за видовете документи:

Индекс	Наименование	Бр.
РД-02	Кореспонденция с Министерски съвет (МС), министерства и др. по дейността	1402
РД-03	Кореспонденция с общините по дейността	321
РД-07	Заповеди за дейността на ОА Ловеч	258
РД-08	Заповеди за управление на държавната собственост	108
РД-13	Заповеди за командировки в страната	319
РД-14	Заповеди за отпуск	641
РД-15	Преписки и административни актове по § 4 от Закона за собствеността и ползването на земеделски земи (ЗСПЗЗ)	21
ИР-03	Кореспонденция между ЦИК, РИК, ОИК, Ловеч, органи на централната и местна власт на управление, организации и др. по изборния процес	365
ИР-04	Протоколи с приложени материали от консултативни срещи на политическите сили и предложение на областен управител до ЦИК за определяне състава на РИК Ловеч	19
ИР-10	Жалби и сигнали от партии, коалиции и граждани до РИК Ловеч за констатирани нарушения по време на избори	5
АК-01	Протоколи от заседания на общинските съвети в областта с приложени материали	300
АП-02	Досиета на административни, наказателни, изпълнителни и др. дела	27
АП-03	Преписки по граждански дела	8
АП - 07	Договори за обществени поръчки с физически и юридически лица за извършване на услуги, доставки, строителство или др. видове дейности	22
АП - 08	Досиета на обществени поръчки	6
АП-09	Заявления за предоставяне на достъп до обществена информация	12
АП-10	Жалби, запитвания и молби и предложения на граждани	287
АП - 11	Кореспонденция за образувани съдебни дела, общини и други ведомства по правни въпроси, спорове и др.	52
РР-03	Протоколи от заседания на Областен съвет за развитие с приложени материали	55
РР-05	Протоколи от заседания на Областен съвет /ОС/ за тристранно сътрудничество с приложени материали	14
РР-06	Протоколи от заседания на Комисията по заетостта при Областния съвет за развитие	134
РР-07	Протоколи от заседания на Комисията по условия на труд с приложени материали	12
РР-08	Протоколи от заседание на Комисията по транспорт с приложени материали	8
РР-09	Протоколи от заседания на Областната эпизоотична комисия с приложени материали	119
РР-10	Кореспонденция и протоколи от заседания на Областната комисия по туризъм	41
РР-12	Протоколи от заседания на Регионален консултативен съвет по опазване на горите, дивеча и рибата	21
РР-13	Протоколи от заседания на Областната комисия за безопасност на движението по пътищата	106

PP- 14	Доклади, информации и справки на общини и кметства по благоустрояването, пътната мрежа и водоснабдяването в областта	29
PP- 16	Кореспонденция Регионален съвет за развитие на Северозападен регион /РСР на СЗР/	9
PP - 17	Кореспонденция Европейски структурни и инвестиционни фондове /ЕСИФ/	196
PP-19	Кореспонденция между ОА Ловеч, МС и др. по демографски и етнически проблеми в областта	64
PP-20	Кореспонденция между ОА Ловеч, Министерство на образованието и науката /МОН/, Министерство на културата и др. по проблеми на образованието и културните институти в областта	72
PP-21	Кореспонденция между ОА Ловеч, Министерство на младежта и спорта /ММС/ и др. по проблеми на младежта и спорта	170
PP-22	Кореспонденция между ОА Ловеч, Министерство на транспорта и др. във връзка с транспортните схеми -републикански, областни и общински	82
PP-23	Кореспонденция между ОА Ловеч, Регионална служба по заетостта -Ловеч, бюра по труда и др. по проблемите на заетостта и безработицата в областта	38
ДС-01	Актове за държавна собственост	65
ДС- 04	Досиета по принудително отчуждаване на имоти частна собственост за държавни нужди	124
ДС-05	Досиета по съставяне актове за държавна собственост	89
ДС-06	Досиета на преписки по отписване на имоти от актовете книги за държавна собственост	151
ДС-08	Досиета по продажба на земя - частна държавна собственост на лица, притежаващи собственост върху законно построена сграда върху нея	89
ДС-09	Досиета по продажба на продаваеми части от имоти - държавна собственост	29
ДС-10	Досиета по продажби на имоти -частна държавна собственост чрез търг	43
ДС-17	Досиета по учредяване на право на строеж, право на надстрояване и пристрояване върху държавна земя	5
ДС-18	Досиета на отдадени под наем и/или предоставени за управление държавни имоти, ведомствени жилища, ателиета и гаражи	202
ДС-19	Досиета по изземване на имоти -държавна собственост, които се владеят без основание, ползват се не по предназначение или нуждата от които е отпаднала	50
ДС-20	Досиета по учредяване право на управление и право на ползване върху имоти - държавна собственост	47
ДС-21	Досиета по безвъзмездно прехвърляне на собственост върху имоти - частна държавна собственост	43
ДС-22	Удостоверение за липса или наличие на реституционни претенции	7
ФСД-09	Фактури, складови разписки, искания, приходни и разходни касови ордери, банкови бордера, отчети на подотчетни лица, извлечения от сметки и др.	873

ФСД-10	Кореспонденция с МС за промени по бюджета и по финансово-счетоводната дейност.	157
УС-01	Предложения и становища на експерти от ОА за управление на собствеността	32
ТРЗ-01	Тримесечни статистически отчети за наетите лица, отработеното време и средствата за фонд „Работна заплата“	6
ТРЗ-04	Болнични листове и справки във връзка с тях /копия/	38
ТРЗ-08	Удостоверения за доходи на служители	17
ЧР-04	Годишни планове за обучение и повишаване квалификацията на служителите в администрацията	15
ЧР- 08	Досиета на служители по служебни правоотношения	23
ЧР-11	Досиета (обяви, заповеди, протоколи на изпитната комисия и др.) от проведени конкурси за назначаване на длъжност	38
ЧР-12	Заявления и документи на кандидати за работа	28
ОМ-01	Протоколи от заседания на Комисия „Военни паметници“	25
ОМ-02	Регистър на военните паметници	14
ОМ-03	Преписки и планове по организиране на отбранително мобилизационната подготовка	31
ОМ-04	Планове за Областен план за защита при бедствия, протоколи от заседания на Областен щаб за изпълнение на областния план за защита при бедствия и за взаимодействие с националния и с общинските щабове, Областен съвет за сигурност, областен, областен съвет за намаляване риска от бедствия и др.	49
ОМ-05	Преписки и кореспонденция по организиране на защитата при бедствия противопожарна защита и др.	353

През 2024 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 771 удостоверения, от които обикновена поръчка – 557 броя и бърза поръчка – 214 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", 18 бр. писма.

Административна услуга 1979 - „Издаване на удостоверение за липса на претенции за възстановяване на собствеността“ са издадени удостоверения – 4 броя удостоверения.

Административна услуга 1963 – „Справки по регистри и книги за имоти – частна и публична държавна собственост“, са изготвени 42 бр. писма.

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:

- отчет за изпълнение на целите на Областна администрация Ловеч за 2023 г. и планираните цели за 2024 г.; Доклад за състоянието и дейността и на Областна администрация Ловеч през 2023 година;
- направен е анализ на анкетните карти от ЦАО и е публикуван на сайта;
- актуализирана е информацията в раздел Служител връзки с обществеността;
- актуализирани са Публичният регистър на имотите държавна собственост в Ловешка област, Публичният регистър на проектите, изпълнявани от ОА Ловеч и Списъкът с проекти, реализирани от ОА Ловеч;
- актуализирани са съставите на всички съвети и комисии
- публикувани са отчетните доклади за 2023 г. на всички съвети и комисии в съответните раздели;
- публикуван е бюджета на ОА Ловеч за 2024 г.;
- публикуван е Областен план за младежта на област Ловеч за 2024 г.;
- публикувани са протоколите от заседанията на всички съвети и комисии;
- актуализирана е информацията в раздел „Административно обслужване“;
- публикувани са нови банери по актуални информационни кампании, като някои от тях след приключването на кампанията са заменени с актуални, включително създаден е банер „Информационни материали по европейските програми“ и е публикувана информация, която се допълва;
- актуализирана е информацията в секция „Достъп до информация“;
- актуализирани са публикуваните регистри;
- публикувани са Годишен план за изпълнение на Областната програма за намаляване на риска от бедствия за 2024 г., Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2023 г., Доклад за дейността на Постоянната комисия за работата с предложенията и сигналите на граждани, организации и Омбудсмана;
- актуализирана е информацията в раздели „Административно обслужване“, „Областен управител“, „Асоциация по ВиК“ и др.;
- актуална информация в раздел „Новини“ – 224 публикации за отчетния период;
- в раздел „Търгове и обяви“ – 15 публикации;
- в раздел „Заповеди и решения“ – 13 публикации;
- публикувана е информация за конкурс – 4 публикации;
- създаден е банер Проект „Устойчиво енергийно обновяване на Административна сграда на Областна администрация Ловеч“ и нов раздел в секция Проекти, като е публикувана актуална информация;
- актуализирана е информацията в раздел проекти: Публичен регистър на проектите, изпълнявани от Областна администрация Ловеч; Списък с проекти, реализирани от Областна администрация Ловеч;
- актуализиран е регистъра по ЗПКОНПИ;
- в раздела, свързан с банера „Съфинансиране от ЕС“, е публикувана допълнителна информация;
- в секция СПРАВОЧНИК е създадена нова папка СОЦИАЛНИ УСЛУГИ и е публикувана актуална информация;
- създаден е нов раздел „Избори НС 27 октомври 2024“ и е публикувана информация;
- актуализиран е регистъра по ЗДОИ 2024 г.;
- създаден е банер по повод Дните на безопасност по пътя, които се провеждат между 16 и 22 септември, като 18 септември е определен за Ден без загинали на пътя; след кампанията банерът е деинсталиран;
- актуализиран е състава и длъжностите на служителите в раздел Областна администрация на сайта;
- публикувани са Разяснителни материали на сайта във връзка с изборите.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

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

Комисията, създадена на основание чл.7а от УПОА за работа с предложенията и сигналите на граждани и организации и Омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, представляващи обществени услуги на територията на област Ловеч за отчетния период е провела 14 заседания. По време на заседанията са разгледани 76 броя сигнали и жалби от граждани и структури, на които е отговорено в законоустановения срок.

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резултатите от анализа на удовлетвореността на потребителите за 2024 г. показват както положителни аспекти в работата на Областна администрация Ловеч, така и области, в които могат да бъдат въведени подобрения. На базата на направените изводи ще бъдат предприети конкретни действия за повишаване на ефективността, прозрачността и достъпността на административните услуги. Продължаването на усилията за дигитализация, оптимизация на процесите и повишаване на квалификацията на служителите остава приоритет с оглед осигуряването на по-добро административно обслужване и удовлетвореност на гражданите и бизнеса в областта.

Изготвил:

инж. Ваня Събчева – Главен секретар