

Вътр. №1-605/30.03.2022 г.

УТВЪРДИЛ:

КАТЯ КРЪСТЕВА

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СИЛИСТРА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА ПРЕЗ 2021
ГОДИНА**

I. Увод.

В съответствие с изискването на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) се изготви настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите при осъществяване на административното обслужване в Областна администрация Силистра за 2021 г., който съгласно горепосочената разпоредба се публикува на интернет страницата на администрацията.

Областна администрация Силистра събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията по повод качеството на административното обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Административното обслужване в Областна администрация Силистра се осъществява на принципа „Едно гише“ от Център за административно обслужване (ЦАО). Предоставяните услуги са посочени в Списък на унифицираните наименования

на административните услуги, който е на разположение на потребителите на административни услуги във файловете на администрацията и на интернет страницата ѝ.

В Областна администрация Силистра функционира административна информационна система (АИС), оценена и сертифицирана, съгласно изискванията на Наредбата за общите изисквания за оперативна съвместимост и информационна сигурност (отменена с §1 от заключителните разпоредби на Постановление №186 от 19 юли 2019 г. за приемане на Наредба за минималните изисквания за мрежова и информационна сигурност – ДВ, бр. 59 от 26 юли 2019 г., в сила от 26.07.2019 г.). Административната информационна система осигурява поддържането и обработката на данните за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител при предоставянето на административни услуги и изпълнението на административни процедури. Дейността по контрола на административната дейност в Областна администрация Силистра се осъществява с база данни, въвеждани, контролирани и поддържани с помощта на Административната информационна система, която осигурява на ръководителите възлагане на задачи и контрол по изпълнението им.

През 2021 г. в АИС са регистрирани 2314 преписки, от които 1465 са за предоставени административни услуги (329 броя бързи, 1136 броя обикновени), като информационната справка за начина на заявяване на услугите показва, че най-много услуги се заявяват на място в ЦАО. С най-голям дял сред услугите е услугата с уникален идентификатор 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ – 1688 бр., т. е. 72% от общия брой предоставени услуги – въз основа на Доклад за дейността на областна администрация Силистра, в който се отчита изпълнението на поставените в началото на 2021 година годишни цели и приоритети на Областна администрация Силистра, който е изготвен в изпълнение на изискванията на чл. 33а и чл. 63 от Закон за администрацията и е публикуван на интернет страницата на администрацията <http://silistra.government.bg/OA-SILISTRA/home.nsf/pages/bg/NT00000E0A?OpenDocument>. Анализът показва, че в сравнение с предходната 2020 г. се наблюдава лек спад на документооборота в Областна администрация Силистра, което се дължи до известна степен от създадената усложнена ситуация във връзка с ограничаване, противодействие и превенция на разпространението на COVID-19. В тази връзка в случаите, когато заявяването и предоставянето на административни услуги се извършваше на място в ЦАО, Областна администрация Силистра въведе всички необходими мерки, съгласно изискванията на Министерството

на здравеопазването и здравните власти в Република България за ограничаване и предотвратяване разпространението на коронавирусната инфекция и опазване здравето на гражданите и служителите в Областна администрация Силистра.

II. Измерване на удовлетвореността на потребителите.

Методите/механизмите за обратна връзка, които Областна администрация Силистра е използвала през 2021 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време в звено „Административно обслужване“ чрез телефон 086818812 и 086818813;
6. функция „FREE CALL“ и „SEND US A MESSAGE“;
7. обратна връзка;
8. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Анкетните проучвания са най-масово използваният метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите по отношение на административното обслужване.

Анкетната карта съдържа тринадесет въпроса, с които се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, спазването на стандартите и поведението на служителите, които го осъществяват. Анкетата е анонимна. Поставена е и се получава за попълване в Центъра за административно обслужване. След попълването ѝ служителите от ЦАО я прибират и съхраняват.

По същността си въпросите, касаещи конкретно административното обслужване в Областна администрация Силистра и процентното отношение на отговорите са от следното естество:

1. 99% са отговорили положително, че е осигурена достатъчна информация за административните услуги, които се предлагат от Областна администрация Силистра.

2. 95% са отговорили, че предпочитат да комуникират с Областна администрация Силистра на място.

3. 55% са отговорили положително, че биха използвали административни услуги само по електронен път.

4. 100% са отговорили положително, че са удовлетворени от качеството на административното обслужване, предоставяно от Областна администрация Силистра.

5. 100% са оценили, като отлично отношението на служителите в Областна администрация Силистра към потребителите на административни услуги.

6. 99% са отговорили положително, че са получили помощ от служител на Областна администрация Силистра при попълване и подаване на документи.

Като следващ метод/механизъм за получаване на неформална обратна връзка от потребителите е провеждането на консултации със служителите, които предоставят административните услуги и осъществяват контакт с гражданите. В ЦАО на Областна администрация Силистра работят двама служители без прекъсване. В края на 2021 г. с всеки един от тях е проведена среща, на която е обсъдена неформалната обратна връзка от клиентите, техните коментари, изказани впечатления. От проведените срещи се установи, че потребителите са доволни от компетентността и поведението на служителите, осъществяващи административното обслужване в ЦАО на Областна администрация Силистра.

Метод за обратна връзка с потребителите е и анализа на сигналите, предложенията, жалбите и похвалите. Освен за подаване на място в ЦАО, Областна администрация Силистра разполага и с кутия до входа на сградата, в която гражданите/потребителите на административни услуги могат да поставят своите сигнали, предложения, жалби и похвали. През 2021 г. не са постъпвали в Областна администрация Силистра, чрез кутията до входа на сградата, сигнали, предложения, жалби или похвали.

На основание чл. 7а от Устройствения правилник на областните администрации, в Областна администрация Силистра действа Комисия за работа с предложенията и сигналите на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване, както и с дейността на органи и организации, предоставящи обществени услуги на територията на област Силистра, като пред същата, а и като цяло за 2021 г. в Областна администрация Силистра няма

постъпили сигнали и жалби във връзка с административното обслужване от граждани, бизнес организации и неправителствени организации, което е добър показател за неговото качество и ефективност.

През 2021 г. в регионалните и местни медии (вестници и интернет сайтове) няма медийни публикации по отношение административното обслужване в Областна администрация Силистра, чрез които да се установи удовлетвореността на гражданите в положителна или отрицателна насока.

На потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Силистра, е осигурена възможност за обратна връзка чрез телефони в ЦАО – 086818812 и 086818813 в работно време от 09.00 до 17.30 часа.

Гражданите, чрез активен бутон за безплатно обаждане през интернет „FREE CALL“ към телефони на Областна администрация Силистра (в работно време), могат устно да зададат въпроси или да изкажат мнение, като за 2021 г. не са постъпвали обаждания.

Също така на интернет страницата на администрацията в раздел „Обратна връзка“ или чрез активен бутон за съобщения „SEND US A MESSAGE“ може да се зададе писмено въпрос, на който ще бъде отговорено, като за 2021 г. не са постъпвали запитвания чрез посочените методи.

Предоставена е възможност за изказване на мнение и предложения по отношение на административното обслужване на потребителите на услуги и чрез осигурено приемно време на областния управител и заместник областния управител. Приемното време и начинът на записване за прием на областния управител и на заместник областния управител са публикувани на интернет страницата на администрацията – <http://silistra.government.bg/OA-SILISTRA/home.nsf/pages/bg/home?openDocument>.

Приемното време по въпроси, свързани с административното обслужване, не е отделно от приемното време по други въпроси. При извършен анализ на приемния ден при областния управител и заместник областния управител се установи, че през 2021 г. няма граждани, които са се записвали за прием по въпроси, свързани с административното обслужване. Приемът на граждани позволява те да се срещнат лично с ръководството на администрацията, за да изложат лично своите впечатления, да изкажат мнение, да се оплачат или сигнализират за нередност. Също така имат възможност да изразят похвала,

да направят предложение или препоръка по отношение на административното обслужване.

III. Управление на удовлетвореността на потребителите.

В началото на 2021 г. беше приета нова, актуализирана Харта на клиента и нови Вътрешни правила за организация на административно обслужване в Областна администрация Силистра, с които са въведени всички нови общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на администрацията – <http://silistra.government.bg/OA-SILISTRA/home.nsf/pages/bg/NT00000CFA?openDocument>.

IV. Заключение.

След направения преглед на методите/механизмите за обратна връзка с потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Силистра, се установи, че администрацията използва не малка част от определените такива в чл. 24, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, но с цел усъвършенстване на административното обслужване се налага работа от страна на администрацията в посока използване и на останалите методи по чл. 24, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване. Усилия трябва да се насочат в посока насърчаване на гражданите/потребителите на административни услуги да изразяват в по-голяма степен своите виждания, мнения, препоръки за подобряване на работата на Областна администрация Силистра и по-конкретно – административното обслужване, както и в насърчаване на потребителите на административни услуги да заявяват и ползват същите по електронен път.

Видно от анкетирането, служителите в Центъра за административно обслужване изпълняват професионално своите задължения, любезни и отзивчиви са към гражданите.

Областна администрация Силистра ще продължава да се усъвършенства с цел подобряване качеството на административното обслужване.