

Вътр. №1-1234-1/04.08.2021 г.

УТВЪРДИЛ:

ЕЛИ ТОДОРОВА /П/

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СИЛИСТРА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА ПРЕЗ 2020
ГОДИНА**

1. Увод.

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/звено за административно обслужване. Предоставяните услуги са посочени в Списък на унифицираните наименования на административните услуги, който е на разположение на потребителите на административни услуги във фойето 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 2020 г. в АИС са регистрирани 2512 преписки, от които 1747 са за предоставени административни услуги (280 броя бързи, 1467 броя обикновени). Най-голям дял сред услугите има услугата с уникален идентификатор 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ – 1273 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 2020 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> .

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите.

Методите/механизмите за обратна връзка, които Областна администрация Силистра е използвала през 2020 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са били:

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 086 818 812;

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 десет 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 на видно място в Центъра за административно обслужване. До нея има достъп всеки гражданин. След попълването ѝ служителите от ЦАО я прибират и съхраняват.

Въпросите със съответното процентно отношение на отговорите са следните:

1. За какъв период от време беше извършена желаната от вас административна услуга (АУ)?

35% – 1 ден

24% – законовия срок

24% – 1 час

5% – 30 мин.

3% – 3 дни

3% – 1 ч. и 30 мин.

3% – 2 ч.

2. Как подадохте заявление за административна услуга?

100% – на място с писмена молба

3. По какъв начин Ви беше предоставена АУ?

100% – чрез ЗАО

4. Одобрявате ли предоставянето на АУ по електронен път?

90% – да

8% – не мога да преценя

2% – не

5. Как бихте оценили качеството на административното обслужване в ОА Силистра?

97% – много добро

3% – има известни проблеми

6. Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите?

97% – любезно и отзивчиво

3% – по-скоро добро

7. Помагат ли Ви служителите при попълването и подаването на документи?

88% – да, винаги

8% – в повечето случаи

4% – почти никога (защото не е имало нужда)

8. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в администрацията?

97% – не

3% – не мога да преценя

9. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата Ви информация за нейната работа?

82% – да, винаги

18% – има известни проблеми

10. Как предпочитате да се информирате за администрацията?

44% – информационни материали

42% – интернет

12% – телефон

8% – медии

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 2020 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.

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 2020 г. в Областна администрация Силистра няма постъпили сигнали и жалби във връзка с административното обслужване.

През 2020 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. Ако може обаче все пак да се приеме, като положителна насока по отношение на медийните публикации е това, че Програмата за достъп до обществена информация посочи Областна администрация Силистра, като един от добрите примери за добро изпълнение на изискваното от закона съдържание на секциите „Достъп до информация“ на интернет страницата на администрацията – <http://silistra.government.bg/OA-SILISTRA/home.nsf/pages/bg/NT0001A5E6?OpenDocument> .

На потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Силистра, е осигурена възможност за обратна връзка чрез телефона в ЦАО 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 2020 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 2020 г. не са постъпвали запитвания чрез посочените методи.

На последно място, но не и по важност и възможност за изказване на мнение и предложения по отношение административното обслужване е дадена на потребителите на услуги и чрез осигурено приемно време на областния управител и заместник областните управители. Приемното време и начинът на записване за прием на областния управител и на заместник областните управители 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 областните управители се установи, че през 2020 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.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите.

През 2020 г. са предприети множество действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване, като в следствие на тези изменения и след преглед на

вътрешните правила за административното обслужване на Областна администрация Силистра се установи необходимост за привеждането им в съответствие с Наредбата. Въз основа на тази констатация 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> .

4. 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. Може да се работи и 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.

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.