

Вътр. №1-970/17.03.2023 г.

УТВЪРДИЛ:

ИНЖ. НИКОЛАЙ НЕДЕЛЧЕВ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ СИЛИСТРА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ СИЛИСТРА ПРЕЗ 2022
ГОДИНА**

1. Увод.

Настоящият Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите при осъществяване на административното обслужване в Областна администрация Силистра за 2022 г. е изготвен в съответствие с изискването на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Съгласно горепосочената разпоредба, Годишният доклад 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 в най-висока степен.

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 АИС, която осигурява на ръководителите възлагане на задачи и контрол по изпълнението им.

През 2022 г. в АИС са регистрирани 2748 преписки, от които 1744 са за предоставени административни услуги (371 броя бързи, 1373 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“ – 2573 бр., т. е. 85% 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 2022 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 2021 г. се наблюдава ръст на документооборота в Областна администрация Силистра, което се дължи до известна степен на излизането от усложнената ситуация във връзка с разпространението на COVID-19.

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите.

За извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите през 2022 г., Областна администрация Силистра е използвала следните методи/механизми за обратна връзка:

- 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 в звено „Административно обслужване“ чрез телефон 086818812 и 086818813;
- функция „FREE CALL“ и „SEND US A MESSAGE“;
- обратна връзка;
- осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Най-масово използвания метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите по отношение на административното обслужване са анкетните проучвания.

Анкетната карта, разработена в Областна администрация Силистра, 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 и се предоставя за попълване от служителите в Центъра за административно обслужване. Попълнените анкетни карти се съхраняват в ЦАО.

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

- 90% са отговорили положително, че е осигурена достатъчна информация за административните услуги, които се предлагат от Областна администрация Силистра;
- 95% са отговорили, че предпочитат да комуникират с Областна администрация Силистра на място;

- 60% са отговорили положително, че биха използвали административни услуги само по електронен път;
- 100% са отговорили положително, че са удовлетворени от качеството на административното обслужване, предоставяно от Областна администрация Силистра;
- 90% са оценили, като отлично отношението на служителите в Областна администрация Силистра към потребителите на административни услуги;
- 100% са отговорили положително, че са получили помощ от служител на Областна администрация Силистра при попълване и подаване на документи.

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, като работното време на Центъра е без прекъсване. В края на 2022 г. с всеки служител е проведена среща, на която е обсъдена неформалната обратна връзка от потребителите, техните коментари, изказани впечатления, мнения и препоръки. От проведените срещи се установи, че потребителите са удовлетворени 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 2022 г., по този метод, в Областна администрация Силистра не са постъпвали 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. За 2022 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 2022 г. в регионалните и местни медии (вестници и интернет страници) 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 2022 г. не са постъпвали обаждания.

На интернет страницата на администрацията, в раздел „Обратна връзка“ или чрез активен бутон за съобщения „SEND US A MESSAGE“, може да се изпрати запитване до администрацията, на което своевременно ще бъде изпратен отговор. За 2022 г. не са постъпвали запитвания чрез посочените методи.

Възможност за изказване на мнение и предложения по отношение на административното обслужване на потребителите на услуги е предоставена и чрез осигурено приемно време на областния управител и заместник областния управител. Приемът на граждани позволява те да се срещнат лично с ръководството на администрацията, за да изложат своите впечатления, да изкажат мнение, да отправят препоръки, похвали, оплаквания или да сигнализират за нередност по отношение на административното обслужване. Приемното време на ръководството на администрацията, както и начинът за записване, са публикувани на интернет страницата – <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 се установи, че през 2022 г. няма граждани, които са се записвали за прием по въпроси, свързани с административното обслужване.

3. 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. Документите са публикувани на интернет страницата на администрацията – <http://silistra.government.bg/OA-SILISTRA/home.nsf/pages/bg/NT00000CFA?openDocument>.

4. Заключение.

След направения анализ на методите/механизмите за обратна връзка с потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Силистра, се установи, че администрацията използва голяма част от методите, регламентирани в чл. 24, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване.

С цел усъвършенстване на административното обслужване, следва да се върви в посока използване и на останалите методи по чл. 24, ал. 2 от Наредбата. Усилията на администрацията трябва да се насочат и към 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 на административното обслужване.

В изпълнение на стратегическите цели за развитие на електронното управление, намаляване на административната тежест и трансформиране на администрацията и публичните институции в цифрови, следва да се насърчават потребителите да заявяват и ползват административни услуги по електронен път.

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

Областна администрация Силистра ще продължава да се усъвършенства в посока подобряване качеството на административното обслужване.