РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА ОБЛАСТ ВАРНА

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2024г.

Областна администрация Варна осъществява административното обслужване при спазване на основни принципи, като- законност и истинност; осигуряване на пълна и точна информация при осъществяване на административното обслужване; достъпност, публичност и прозрачност, отговорност и отчетност; конфиденциалност и др.

За осъществяване на надеждна обратна връзка Областна администрация Варна събира информация от потребителите на административни услуги относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията насочена към подобряване на процесите и услугите по начин удовлетворяващ потребителите. Спазвайки законодателната рамка на страната и основните изисквания при предоставяне на административни услуги, областна администрация работи така, че да покрие стандартите за административно обслужване.

В Наредбата за административно обслужване са определени методите за обратна връзка, които са в различни категории, в зависимост от инициирането на обратната връзка - от администрацията или от потребителите.

През 2024г. в областна администрация Варна са използвани следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания
2. Провеждане на консултации със служители
3. Анализ на предложения, жалби и сигнали
4. Извършване на наблюдения по метода „Таен клиент"
5. Организиране приемно време за граждани

Извършване на анкетни проучвания

Проведеното анкетиране е в услуга на поставените цели, като изпълнява важна задача - чрез актуална представа за мнението на потребителите и техните изисквания по отношение процеса по предоставяне на административни услуги да се повиши нивото на неговата ефективност и качество. Анонимността на анкетата от своя страна дава

допълнителен стимул за гражданите - потребители на административни услуги да изразят свободно своето мнение.

Този метод е най-често използвания при извършване на проучване за получаване на обратна връзка. Анкетата е на разположение на гражданите чрез официалната страница на администрацията**: https://varnaregion.egov.bg**

През 2024г. след направен анализ се констатира, че гражданите са увеличили заинтересоваността си от попълването на анкетни карти и техния брой чувствително се е увеличил. През 2024г. са попълнени 33 бр. анкетни карти.

На въпроса „*Доволни ли сте от административното обслужване на Областна администрация Варна?*“ са получени следните резултати:

Отговор	Брой	%
Отлично.	15	45%
Много добро.	15	45%
Има върху какво да се работи.	2	6%
Задоволително.	0	0
Не	1	34%
Общо:	33	100%

На втория въпрос „*Какво е наложително да се подобри?*“ са получени следните резултати:

Отговор	Брой	%
Всичко е добре организирано.	25	75%
Обратната връзка.	0	0
Административното обслужване.	3	9%
Отношението в центъра за адм.обслужване.	4	12%
Достъпът до информация за предоставяните услуги.	1	3%
Общо:	33	100%

Отговорите на въпросите отразяват нивото на удовлетвореност на гражданите относно проявеното от страна на служителите на Областна администрация Варна и в частност на това в ЦАО отношение - коректност, отзивчивост, подкрепа, разбиране и професионално поведение.

Потребителите са дали много добра оценка за работата на администрацията по отношение качеството на административното обслужване. Посочват и области в които могат да бъдат извършени подобрения.

<u>Провеждане на консултации със служители</u>

Поради факта, че служителите в ЦАО са в пряк контакт с потребителите на административни услуги, те дават обратна информация за тяхното мнение. Висок процент от потребителите на услуги в областна администрация са хора над 60 години, което изисква внимателно и любезно отношение и оказване на съдействие при попълване на бланките и формулярите. Преките впечатления на служителите са, че потребителите са удовлетворени и са доволни от качеството на услугите.

Анализ на предложения, жалби и сигнали

Административно процесуалния кодекс и Закона за администрацията уреждат процедирането на сигналите и жалбите. Съгласно чл. 7а от Устройствения правилник за организацията и дейността на областните администрации се създават комисии, които разглеждат постъпилите жалби. През 2024г. жалби с предмет административно обслужване няма постъпили за разглеждане.

Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент"

Предвид спецификата на този метод той не е от най-често използваните. Дефинира се като използване на наблюдатели обучени да оценят и измерят спазването на определените стандарти за административно обслужване, лед което да докладват на възложителя за направените изследвания и становища по тях. През 2024г. областна администрация Варна не е използвала този метод при измерване удовлетвореността на потребителите, като планираме през 2024г. да направим това проучване.

Организиране приемно време за граждани

Спазвайки разпоредбите на Административно процесуалния кодекс областна администрация организира прием на граждани и представители на организации, като изслушва техните предложения и сигнали в определени и оповестени часове. Областният управител и заместник областният управител имат определени приемни дни с предварително записване. Приемното време е оповестено на интернет страницата на администрацията и на таблото за обяви на входа на сградата пред Центъра за административно обслужване. В приемните дни не са постъпвали предложения и сигнали от граждани свързани с административното обслужване.

Препоръките на Областна администрация Варна са насочени преди всичко към използването на електронните канали за комуникация, а именно:

- Заявяване на услугата по електронен път;
- Заявяване на услугата, чрез лицензирана пощенски оператор;
- Система за сигурно електронно връчване;
- По електронна поща на адрес: e-office@vn.government.bg – като всички прилагани документи следва да бъдат подписани с КЕП;
- Единен портал за достъп до електронни административни услуги;

- Всички административни услуги могат да бъдат заявени по електронен път.
- При всички електронни канали за заявяване на услуга се изисква идентификация с КЕП (Квалифициран електронен подпис) или ПИК на НОИ;
- Резултатът от заявената услуга може да се получи по електронен път или с лицензиран пощенски оператор.

Не малък е и броя на получените благодарствени писма свързани с дейността на Областна администрация Варна. За изминалата 2024 година те са шест.

Установено е, че приложените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги през 2024г. е констатирано спазване на законовите стандарти за административно обслужване и удовлетвореност на потребителите на административни услуги. Служителите в ЦАО са внимателни и любезни. Набелязаните за подобрение мерки ще се обсъдят с граждани, неправителствени организации и бизнеса, след което ще се предприемат действия за тяхното внедряване в работата на администрацията.

Областна администрация Варна ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

Изготвил доклада: Николай Илиев
/ главен експерт /

Съгласувал: Дарина Ошавкова
/Директор дирекция ПОФУС/

Утвърдил:

Андрияна Андреева
Областен управител на област
с административен център Варна