ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ВАРНА

за периода 01.01.2021 г. - 31.12.2021 г.

Съгласно чл.24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността от предоставяното административно обслужване.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна администрация Варна се извършва ежегодно, като в резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия, с които се цели подобряване на административното обслужване. Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване на гражданите и бизнеса, извършвано от служителите на Областна администрация Варна.

Основни цели:

1. Подобряване достъпа до административни услуги и повишаване качеството им;
2. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване;
3. Събиране на конкретни предложения и/или препоръки от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване удовлетвореността;
4. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
5. Улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
6. Предоставяне на заинтересованите лица на професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
7. Надеждна обратна връзка от потребителя на услуга и извличане на поука от направените коментари и препоръки;
8. Измерване на оценките за удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

9. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на услуги.

Съгласно чл.24, ал.6 от Наредба за административното обслужване получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се оповестяват не по-малко от веднъж годишно. За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване Областна администрация Варна изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги. Настоящото проучване е насочено към потребителите на административни услуги в Областна администрация Варна и е на доброволен принцип за участие.

Съгласно изискванията на Наредбата организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване на Областна администрация Варна дават възможност за обратна връзка от потребителите на административни услуги чрез използване и прилагане на следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, както следва:

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. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативните органи;
6. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
7. Осигуряване приемно време за граждани и организации;
8. Анализ на вторична информация.

Стандарти, поддържани от Областна администрация Варна през 2021г.

Административното обслужване се осъществява на принципа на „Едно гише“ в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Областна администрация - Варна с работно време от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава докато бъдат обслужени, но не по-късно от 18 часа.

В съответствие с общия стандарт за качество на административното обслужване, звеното за предоставяне на административни услуги е обозначено, като е поставена указателна табела на подходящо и видно място. За клиенти със специфични потребности е осигурен е адаптиран достъп до ЦАО, което е на партерния етаж на ОА- Варна с лесен достъп за придвижване с инвалидна

количка, детска количка, места за сядане. В непосредствена близост има две места за паркиране на леки автомобили на хора с увреждания.

Разглеждат се и се отговаря бързо на запитвания от общ характер. За устни запитвания на място или по телефона – на момента, а ако е необходима допълнителна проверка - в рамките на 20 минути.

Време за бързо обслужване в Областна администрация-Варна:

В рамките на 20 минути се осъществява:

- Прием на документи.
- Предоставяне на готови документи.
- Ако е необходимо, консултация с експерт по услугата.

Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в сградата на Областна администрация Варна и е публикувана на интернет страницата на администрацията.

Етичният кодекс за поведение на служителите в Областна администрация Варна, с който те са запознати, определя правилата за тяхното поведение и има за цел да повиши общественото доверие в техния професионализъм и почтеност, както и да издигне престижа на държавната служба.

През периода **01.01.2021 г. - 31.12.2021** г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Варна са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства за събиране на информация, както и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, както следва:

1. Комисията по чл.7а от УПОА за работата с предложенията и сигналите на граждани, 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, предоставящи обществени услуги на територията на областта, назначена със заповед №РД-21-7706-126/28.06.2021г. на Областния управител на област с административен център Варна е провела осем заседания, разгледани са поставените въпроси и са взети съответните законосъобразни мерки.

2. Кутията за сигнали и предложения е поставената на видно място в сградата на Областна администрация Варна. При наличие на постъпили сигнали със заповед на областния управител се сформира комисия за тяхното разглеждане. За посочения период такива сигнали не са постъпвали.

3. Формуляр */анкетен лист/* за обратна връзка за изразяване на мнения за качеството на административното обслужване; удовлетвореността им от предоставяните услуги /вкл. отношението на служителите от ЦАО/, предложения за подобрения в осъществяваните процедури; предпочитани канали за достъп и др.

Основните цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните услуги от Областна администрация Варна, както и получаване на информация във вид на препоръки към административното обслужване. 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.

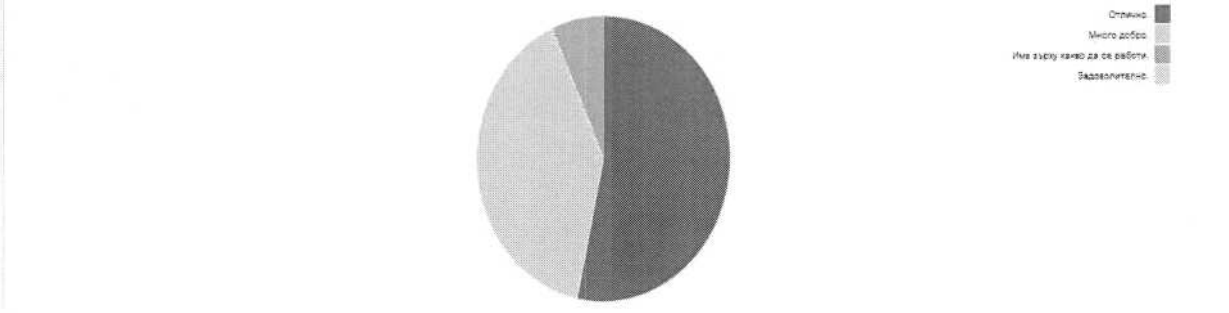
Анкетна карта може да се попълни анонимно и на интернет страницата на областта на адрес: *www.vn.government.bg*

За изминалата 2021г. петнадесет граждани са се възползвали от възможността да отговорят на поставените два ключови въпроса.

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

Доволни ли сте от административното обслужване на Областна администрация Варна?

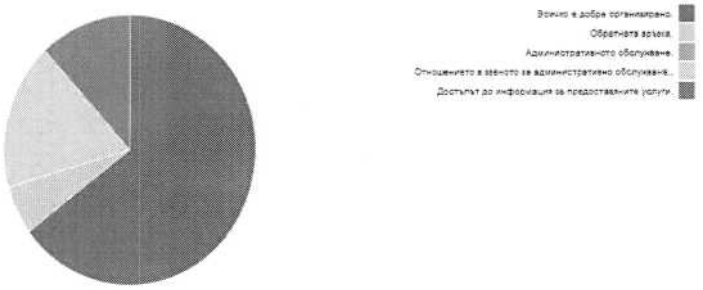
	Брой	%
Отлично.	8	53.33%
Много добро.	6	40.00%
Има върху какво да се работи.	1	6.67%
Задоволително.	0	0%
Други отговори	0	0%
Общо	15	100%



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

Какво е наложително да се подобри?

	Брой	%
Всичко е добре организирано.	11	64.71%
Обратната връзка.	1	5.88%
Административното обслужване.	0	0%
Отношението в звеното за административно обслужване..	3	17.65%
Достъпът до информация за предоставяните услуги.	2	11.76%
Други отговори	0	0%
Общо	17	100%



Отговорите на въпросите отразяват нивото на удовлетвореност на гражданите относно проявеното от страна на служителите на Областна администрация Варна 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.

Съгласно Административнопроцесуалния кодекс административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време е предвидено и в Закона за администрацията. С оглед на прилагането на тези правила, в Областна администрация Варна е определено приемно време и е оповестено чрез публикуване на интернет страницата на администрацията и чрез Хартата на клиента. Приемното време позволява потребителят да се срещне лично с областния управител или заместник областните управители и компетентните служители, да изкаже своето мнение, да сигнализира за нередности или да изрази задоволство, да даде предложение или препоръка. Този метод дава възможност да бъдат чути и онези потребители, които предпочитат вместо да пишат, да изложат устно и най-вече лично пред съответното компетентно лице какво мислят за административното обслужване. Именно в чувството за приемственост и „чуваемост“, което този метод оставя у потребителя, го прави особено полезен

при изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

През отчитания период Областният управител и заместник областните управители са провели срещи с граждани, ръководители на териториалните звена на изпълнителната власт и представители на организации при спазване на въведените противоепидемични мерки в страната и в област Варна. Поради извънредната ситуация, породена от заболяването COVID-19, връзка се осъществява и онлайн или по телефона.

През 2021г. във връзка с пандемичната обстановка, свързана с епидемичното разпространение на COVID-19 и съществуващата непосредствена опасност за живота и здравето на гражданите в ОА Варна се спазват всички предписания за безопасност. На всеки етаж е осигурена безконтактна система за дезинфекция на ръце. Посетителите на сградата на Областна администрация и служителите на гише задължително следва да са с предпазни маски. Гишето в ЦАО и охраната са осигурени с предпазни прегради. Чрез пропускателен режим се следи да няма струпване на хора. Спазени са изискванията за физическа дистанция, хигиена на ръцете, дезинфекция и носене на защитни маски за лице на закрити обществени места.

Предвид създадената ситуация, свързана с обявената извънредна епидемична обстановка по отношение разпространението на COVID-19 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;
- Единен портал за достъп до електронни административни услуги, при ползването на който се изисква идентификация с КЕП (Квалифициран електронен подпис);
- Резултатът от заявената услуга може да се получи по електронен път с или с лицензиран пощенски оператор.

От изложеното могат да се направят следните изводи:

1. Независимо, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да изразят мнение относно административното обслужване, осъществявано от Областна администрация Варна.

2. При по-голяма активност от страна на потребителите на административни услуги, администрацията ще придобие по-ясна представа и по този начин усилията за усъвършенстване работата ѝ в услуга на гражданите и бизнеса ще са още по- ефективни.

3. Работата на служителите на администрацията, свързана с административното обслужване е оценена като компетентна и качествена.

4. Като цяло участниците в проучването са посочили, че са много доволни при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение.

Визия за доброто управление и за дейността на администрацията

Областна администрация Варна се стреми да бъде съвременна и модерна европейска администрация, с гарантирани следните принципи и приоритети:

За потребителите на административни услуги

- уважение, защита на техните права;
- отзивчивост, отговорност, помощ и подкрепа.

За администрацията

- ефективно и бързо изпълнение на служебните задължения;
- повишаване на качеството при предоставяне на административните услуги;
- използване на лесни за опериране и ефективни информационни технологии.

Цели за 2022 г. :

1. Поддържане на открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел непрекъснато подобряване и усъвършенстване на административното обслужване, повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите на услуги.

2. Продължаване на изследването на нивото на удовлетвореност на гражданите от проявеното отношение на служителите на Областна администрация Варна, и по-конкретно в ЦАО при служебен контакт;

3. Усъвършенстване на професионалната подготовка на служителите, тъй като от това зависи цялостната оценка на гражданите в процеса на обсъждане на политиките и проектите на Областна администрация Варна;

4. Стремеж към непрекъснато подобряване нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановените срокове и насърчаване заявяването на услуги по електронен път;

5. Актуална и обективна Интернет страница на Областна администрация Варна, наситена с ясна и изчерпателна информация.

За добрата работа на Областна администрация Варна свидетелстват и благодарствените писма до Областния управител на област Варна от г-жа Снежана Тодорова - Председател на УС на СБЖ; от Проф. д-р Валентин Игнатов - Ректор на Медицински университет - Варна „Проф. д-р Параскев Стоянов“; от Сдружение Конфиндустрия България, което благоприятства икономическото

сътрудничество между Италия и България, в ролята на представител на италианските предприятия в България и от г-жа Кристина Димитрова.

В заключение може да се каже, че резултатите от измерването показват, както добрата оценка за работата на администрацията, свързана с административното обслужване, така че същите са и в помощ на ръководството за предприемане действия в изградената политика за предоставяне на административни услуги. Областна администрация Варна продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

МАРИО СМЪРКОВ

Областен управител на област
с административен център Варна