РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
ОБЛАСТ - ВАРНА

ГОДИШЕН ДОКЛАД

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

за периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г.

Съгласно изискванията на Наредба за административното обслужване и Вътрешните правила за реда и за организацията на административното обслужване в Областна администрация Варна, организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

Средствата за обратна връзка се използват за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите в следствие на предоставяните административни услуги.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип „*едно гише*", отчитайки и другите мерки за подобряване на административното обслужване.

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.

I. ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Подобряване достъпа до административните 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.5 от Наредбата за административното обслужване резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

Съгласно чл.24, ал.6 от Наредбата 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.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на услуги се извършва ежегодно, на база на попълнени от потребителите анкетни карти, постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с административното обслужване.

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.

Настоящото проучване е насочено към всички потребители на административни услуги в Областна администрация Варна и е на доброволен принцип за участие.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване, извършвано от администрацията.

II. СТАНДАРТИ ПОДДЪРЖАНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА ПРЕЗ 2020г.

Административното обслужване се осъществява на принципа на „Едно гише“ в Центъра за административно обслужване 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.

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.

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.

През периода **01.01.2020 г. - 31.12.2020** 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. Жалби срещу откази */изрични или мълчаливи/* за извършване на административни услуги, като служителят в Центъра за административно обслужване */ЦАО/* е длъжен да разясни на потребителя реда и сроковете за подаване на жалбата; органът, компетентен да я разгледа и да се произнесе по същата; съдържанието и изискванията, на които трябва да отговаря жалбата и други нормативно установени условия във връзка с обжалването на откази за предоставяне на административни услуги.

2. Жалби и сигнали за лошо администриране извън хипотезата на т.1 в т.ч:

- във връзка с качеството на предоставяната административна услуга вкл. отношението на служители от ЦАО при осъществяването на административното обслужване;
- във връзка със сроковете /времето/ на предоставяне на административната услуга;
- други въпроси, касаещи административното обслужване.

Регистрирането, разглеждането, анализа и отговора на жалби и сигнали в сферата на административното обслужване /по т.2/ и предприемането на действия за отстраняване причините за лошо администриране (*вътрешно-организационни, от субективен или обективен характер*), се извършва по нарочна процедура, утвърдена от Областния управител на област Варна;

За посочения период сигнали за лошо администриране **не са постъпвали**.

3. Кутията за сигнали и предложения е поставената на видно място в сградата на Областна администрация Варна. Тя се отваря периодично от главния секретар. При наличие на постъпили сигнали със заповед на областния управител се сформира комисия за тяхното разглеждане.

За периода 01.01.2020г. до 31.12.2020г. няма постъпили предложения и сигнали на граждани и организации, свързани с дейността на териториални 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 Варна.

4. 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. Попълването на формулярите може да бъде и анонимно.

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 за удовлетвореността на администрацията и на интернет страницата на областта на адрес: *www.vn.government.bg*

За изминалата 2020г.са се възползвали от възможността да отговорят на поставените два ключови въпроса четиринадесет граждани, което е повече от два пъти в сравнение с 2019г. На въпроса „*Доволни ли сте от административното обслужване на Областна администрация Варна?*“ са получени следните резултати:

Отговор	Брой	%
Отлично.	8	57.14%
Много добро.	6	42.86%
Има върху какво да се работи.	0	0
Задоволително.	0	0
Други отговори.	0	0
Общо:	14	100%

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

Отговор	Брой	%
Всичко е добре организирано.	11	78.57%
Обратната връзка.	0	0
Административното обслужване.	0	0
Отношението в центъра за адм.обслужване.	2	14.29%
Достъпът до информация за предоставяните услуги.	1	7.14
Други отговори.	0	0
Общо:	14	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.

5. Осигуряване приемно време за граждани и организации.

През отчитания период Областният управител е провел приемен ден с граждани в условията на обявена извънредна епидемична обстановка във връзка с разпространението на COVID-19, както и при спазване на въведените противоепидемични мерки в страната и в област Варна.

През 2020г 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. Във фойето 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 пропусквателен режим се следи и 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;

През 2020г. е осигурена възможност за осигуряване на обратна връзка с граждани и организации, по въпроси касаещи административното обслужване. Съгласно Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ 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 е Областна администрация Варна е определила приемното време и го е оповестила 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 каже своето мнение, да сигнализира за нередности или да изрази задоволство, да даде предложение или препоръка. Това е 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 пряка приемственост и „чуваемост“, което този метод оставя у потребителя, е неговата специфика, която го прави особено полезен при изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване

От постъпилите за месеците февруари и март 2020г. 19 писмени заявления за приемния ден на Областния управител, 8 граждани са имали директна среща със заместник областен управител, а в останалите случаи приемният ден е проведен онлайн или по телефона, поради извънредната ситуация, породена от заболяването COVID-19.

Голяма част от въпросите, вълнуващи гражданите на областта и поставени към Областния управител са свързани предимно с плановете за новообразуваните имоти-общо 11. За част от въпросните местности все още няма изготвени ПНИ, за другата част има възложени ПНИ- 24 на брой, които се разглеждат от комисията, назначена със заповед на областния управител.

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 – 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 с или с лицензиран пощенски оператор.

III. ОТ ИЗЛОЖЕНОТО МОГАТ ДА СЕ НАПРАВЯТ СЛЕДНИТЕ ИЗВОДИ:

1. Независимо че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен, факт е че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, или 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 ще бъдат положени максимални усилия за усъвършенстване работата й в услуга на гражданите и бизнеса.

3. Тези от тях, които са участвали в проучването, са останали много доволни, като работата на служителите на администрацията, свързана с административното обслужване е оценена като изключително компетентна и качествена и оценяват положително действията на служителите от Областна администрация Варна;

4. Като цяло всички участници в проучването са посочили, че са много доволни при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение на заявените от тях административни услуги.

IV. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Във връзка с изменение на Наредбата за административното обслужване през 2020 г. са актуализирани Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в Областна администрация Варна.

Разработена и утвърдена е нова Харта на клиента. Хартата е поставена на достъпно и видно място в Областна администрация Варна и е публикувана на интернет страницата на администрацията.

В съответствие с общия стандарт за качество на административното обслужване, звеното за предоставяне на административни услуги е обозначено като Център за административно обслужване / ЦАО/, като е поставена указателна табела на подходящо и видно място.

Областна администрация Варна се стреми към стимулиране на гражданите да заявяват и да получават административни услуги по електронен път.

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 да са и в помощ на ръководството за предприемане действия в изградената политика за улесняване на гражданите и бизнеса при получаване на административни услуги.

V. ВИЗИЯ ЗА ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ И ЗА ДЕЙНОСТТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА

Областна администрация-Варна се стреми да бъде съвременна и модерна европейска администрация, с добро управление, в която да бъдат гарантирани следните принципи и приоритети:

За гражданите

- уважение, защита и гарантиране на техните права;
- отзивчивост, отговорност, помощ и подкрепа за всеки един гражданин.

За администрацията

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

VI. ЦЕЛИ ЗА 2021 г. :

1. Областна администрация Варна през 2021г. ще продължи да поддържа 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. Също така ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от проявеното отношение на служителите на Областна администрация Варна, и по-конкретно в ЦАО при служебен контакт;

3. Администрацията ще продължи да усъвършенства професионалната подготовка на всички служители, тъй като от това зависи цялостната оценка на гражданите в процеса на обсъждане на политиките и проектите на Областна администрация Варна;

4. При заявяване на административна услуга администрацията, ще се стреми 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. И не на последно място администрацията цялостно ще обновяви интернет страницата си, за да бъде същата винаги актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

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

ОБЛАСТ ВАРНА ОБЛАСТЕН ПРАВИТЕЛ *

Изготвил: Т. Вълкова - гл. експерт
/Име, фамилия, длъжност подпис/
Дата: 30.07.21 г.

Съгласувано:

Експерт/
Юрисконсулт: ..... Дата:..../...../.....г.
/име, фамилия, подпис/

Дир. дирекция:..... Дата:..../...../.....г.
/име, фамилия, подпис/

Главен секретар: Стоилова дата: 02.08.21 г.
/име, фамилия, подпис/

Зам. обл.управител: С. Александрова Дата: 02.08.21 год.
/Име, фамилия, подпис/