ОБЛАСТ БЛАГОЕВГРАД
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
Вх. № .....
..... г.

УТВЪРДИЛ:

ВАЛЕРИ САРАНДЕВ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2021 Г.

1. Увод

Областна администрация Благоевград събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измервене и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация Благоевград е използвала през 2021 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване и са следните:

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 чрез „горещ телефон";

6. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

2.1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- ✓ Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Онлайн анкета на интернет страницата на администрацията;
- ✓ Провеждане на анкетно проучване по телефона.

Анкетно проучване по телефона

През 2021 г. са извършени 60 броя анкетни проучвания по телефона общо за двете административни услуги, а именно: за потребителите на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовите книги“ и за потребителите на услуга 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“.

Анкетното проучване е насочено към целева група, заявяващи най-често изпълняваните административни услуги в нашата администрация, които представляват около 95 % от общия брой услуги и дават добра база за оценка на удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в администрацията.

Анкетирани са 30 лица потребители на услугата 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовите книги“ и 30 лица, които са потребители на услугата 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“. За услугата 1972 бяха анкетирани основно – частни лица, адвокати и нотариуси, а за услугата 2972 – частни лица, фирми и адвокати.

Проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, оценката на поведението на служителите. В проучването по телефона се даде възможност за гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването.

Към анкетираните бяха поставяни по 5 въпроса, които са насочени към оценка на потребителите към качеството на изпълнение на услугите / бързина, качество, навременно информиране, опазване на собственост/, каналите за достъп до услугата, получава ли се съдействие при поискване на информация, услугите изпълняват ли се по обявената процедура / срок, изискани документи, такси/, оценка за полезност и адекватност на информацията, която е публикувана и/или предоставяна от служителите в ЦАО.

Резултатите от двете анкетни проучвания по телефона отчитат удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели при 98% на прилаганите процедури по

изпълнението и на двете административни услуги: 1972 и 2972, които съставляват 95 % от предоставените услуги от Областна администрация Благоевград за 2021 г.

Анкетна карта в ЦАО.

През 2021 г. са попълнени 14 броя анкетни карти на място в ЦАО.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация Благоевград – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Анкетната карта е организирана със 7 въпроса:

Въпрос №1 – с 4 възможни отговора

Въпрос №2, 3, 4, 5 –по три/3/ възможни отговора

Въпрос №6 и №7 – с 4 възможни отговора.

Брой анкетирани: 14 потребители

Целта е анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

Резултатите от направените анкети през 2021 г. сочат, че от включилите се в анкетирането, всички са се обърнали към Областна администрация Благоевград за предоставянето на конкретна административна услуга.

Оценяване области:

- Оценка на информацията – 100% удовлетвореност
- Подобрява ли се обслужването – от отговорилите на въпроса, 100% потвърждават, че се подобрява. Няма оценка, която да сочи понижаване на качеството на административното обслужване.
- Отношението на служителите – 100% удовлетвореност
- Удовлетворени от административното обслужване – 100% удовлетвореност
- Предложения – няма постъпили, но има вписани две похвали за безупречно отношение и обслужване.

Онлайн анкета.

Въпросът в онлайн анкетата на администрацията е „Доволни ли сте от предоставената Ви информация в Центъра за административно обслужване и/или на интернет страницата на Областна администрация Благоевград?“. Въпросът е публикуван на сайта на администрацията и гласуването е онлайн, като резултатът се

отчита и публикува на сайта. Към датата на анализа от всички гласували на интернет страницата на администрацията 56 % са напълно удовлетворени от административното обслужване, 31 % изразяват мнение, че е недостатъчна информацията на сайта или в ЦАО, 13 % нямат мнение.

От извършените анкетни проучвания, чрез различни методи се установява следното:

- Преобладаващият брой анкетирани са частни лица, фирми, адвокати и нотариуси.
- Всички анкетирани посочват, че услугата е изпълнена в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация.
- Преобладаващият брой от потребители оценяват като много добро качеството на обслужване в Областна администрация Благоевград.
- Преобладаващият брой от анкетирани посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.
- Уебсайта е предпочитан начин за информиране за дейността на администрацията.

Област за подобрение:

-обучение на служителите по административно обслужване, във връзка с измененията на нормативната уредба;

-обучение за работа с хора с увреждания;

-да има едновременно двама служители в деловодството (от общо трима) при възможност;

-да се извърши преглед на информацията на интернет сайта на ОА Благоевград относно административните услуги за пълнота, точност и яснота;

-въпросите от анкетните карти да бъдат кратки и ясни с оглед на това получената обратна връзка да е недвусмислена и точна.

2.2 Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бекофиса). Потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със служителя от бекофиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече от едно гише в рамките на заявяване и/или получаване на една услуга, служител от „съседното“ гише може да добие впечатления за поведението/отношението на неговия колега към потребителя. Така служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност

на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и ръководните за организацията на административното обслужване в съответната администрация лица, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

Към анкетираните (служители в ЦАО и служители в бек офис) бяха зададени по 5 въпроса – два, от които отворени, един – с до 4 възможни отговора, един – с до три възможни отговора и един за оценка по петобалната система / като 5-цата е най-високата оценка/. Целта на проучването беше да се оцени качеството на административното обслужване по следните критерии: отношение на служителите в ЦАО – вежливи и любезни; качество на предоставяната услуга – какви са необходимите документи, таксата за услугите, каналите на информация за услугите, срокове за изпълнение на услугите; бързина на административното обслужване; негативна реакция от страна на гражданин, насочено срещу лошо поведение на служител от звеното за административно обслужване, свързано с некачествено обслужване. Въпрос №4 отразява степента на взаимодействие между служителите от ЦАО и бек офис.

През 2021 г. служителите в ЦАО и бек офиса са отразявали през годината своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Трима служители от ЦАО и шестима служители от бек офиса са участвали в консултациите, като са дали обобщена оценка, като всички дават оценка 5 – напълно удовлетворен и само един дава оценка 4 – по-скоро удовлетворен

Преките впечатления на служителите в ЦАО и бек офиса за степента на удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услуги са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност на ЦАО, работи се при добро взаимодействие между бек офиса и ЦАО, служителите са вежливи и любезни.

При провеждане на консултациите със служителите достигнахме и до извода, че ЦАО и бек офиса работят в добро взаимодействие в случаите, когато гражданите се нуждаят от експертно становище по повод на административното обслужване.

Област за подобрение – въвеждане на реални електронни услуги за по-бързо и ефективно обслужване.

Предложение – да се постави копирна машина в помещението, което е обособено за архив.

За по-добра мотивация на служителите се предлага при възможностите на бюджета за увеличаване на възнагражденията на служителите в ЦАО във връзка с показаните добри резултати и извършване на допълнителни услуги, като услугата „издаване на удостоверение с Апостил“.

2.3 Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Съгласно чл. 2, ал. 4 от Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със

закон. Съгласно същата разпоредба администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областна администрация Благоевград е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Видно от справка в деловодната система за 2021 година не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

Анализ на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в ЦАО и по телефона

Получени са похвали относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО.

За разлика от предложенията и сигналите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), а като синоними се използват думите: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание. Ето защо похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители.

С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно администрацията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на добрата практика и на други места.

Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител/ Кодекса на труда.

2.4. **Анализ на медийни публикации**

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

2.5. **Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“.**

„Горещият телефон“ е един от методите за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

Областна администрация Благоевград поддържа специална телефонна линия „Горещ телефон“ – 0800 11 073, безплатна за гражданите. На него потребителите могат да се обадят в работно време на администрацията, за да дадат своето мнение, да направят предложение, да зададат въпрос. Номера на „Горещият телефон“ е качен на

сайта на администрацията и всеки, който желае може да го използва. При използването на „горещ телефон“ е въведен механизъм за отразяване на мненията, с цел последваща проверка на получените сигнали и жалби – регистър на сигналите и предложенията, получени на „горещ телефон“. Всички сигнали и предложения от „горещия телефон“ се завеждат в АИС „Архимед“.

През 2021 г. не са постъпвали обаждания на „Горещия телефон“.

2.6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност е предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация Благоевград е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

Приемен ден за политическия кабинет е всеки четвъртък от 09:00 до 12:00 часа, кабинет 42, етаж 4, като предварително гражданите и организациите следва да се запишат на телефон: +359 (73) 88 14 01. С цел спазване противоепидемичните мерки във връзка с Ковид-19 през 2021 г. се организира и виртуална приемна за граждани, която се реализира чрез платформата ZOOM всеки четвъртък от 09:00 до 12:00 часа. За целта е необходимо предварително записване на имейл: priemna@bl.government.bg. В посочените часове за приемно време на областния управител и заместник областни управители не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите.

През 2021 г. са предприети множество действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административно обслужване. Въведени са всички общи за администрациите стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Областна администрация Благоевград.

Годишният доклад е представен на Областния управител и е проведена дискусия за изводите, заключенията и препоръките, дадени в него.