



№ АСД-01-7
20.02.2023 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ДОБРИЧ ЗА 2022 г.

I. УВОД

Организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО). Възможностите за обратна връзка се използват и за проучване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Във връзка с чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване, проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Областна администрация Добрич спазва стриктно нормативната уредба и активно осъществява обратна връзка с потребителите, събирайки информация относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с цел осигуряване на качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Административното обслужване в Областна администрация Добрич се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Хартата на клиента и съгласно Наредбата за административното обслужване.

През 2020 година бе извършена и утвърдена актуализация на Вътрешните правила за административно обслужване в Областна администрация Добрич.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация Добрич е използвала през 2022 г., с цел оценка на удовлетвореността на потребителите са следните:

1. Извършване на анкетни проучвания.
2. Провеждане на консултации със служителите.
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.
5. Анализ на медийни публикации.

II. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Извършване на анкетни проучвания

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 са анкетните проучвания.

Анкетното проучване е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация Добрич - физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта анонимно.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- Попълване на картата на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- Анкетната карта е публикувана и на сайта на областната администрация.

Анкетната карта има за цел анкетираният да избере този отговор, който най-точно отговаря на неговата оценка за обслужването.

Анкетната карта е организирана в 10 въпроса, от които:

- въпрос № 1 - с два възможни отговори;
- въпрос № 2 - с четири възможни отговори;
- въпроси № 3 до № 9 - с три възможни отговори;
- въпрос № 10 - с четири възможни отговори.

През 2022 г. в Центъра за административно обслужване на гражданите са попълнени 13 бр. анкети от различни потребители на административни услуги, които са се отзовали на поканата да споделят мнението си за качеството на административното обслужване.

Въпрос № 1 - За какъв период от време Ви беше извършена желаната административна услуга? – в 4 броя е посочено в законоустановения срок; в 3 броя за 7 работни дни; в 2 броя за 3 работни дни; в 2 броя за 1 работен ден.

Въпрос № 2 - Как подадохте заявлението за административна услуга? – в 12 броя посочват, че са предпочели да подадат заявление за административна услуга в деловодството на Областна администрация Добрич, чрез звеното за комплексно обслужване; в 1 брой – чрез интернет.

Въпрос № 3 - По какъв начин Ви беше предоставена административната услуга? – от анкетираните 13 посочват, че административната услуга им е предоставена чрез деловодството на Областна администрация Добрич.

Въпрос № 4 - Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път? – 12 са отговорили положително; 1 брой – „не мога да преценя“.

Въпрос № 5 - Как бихте оценили качеството на административното обслужване? – 10 от анкетираните са посочили „много добро“; 3 са посочили „по-скоро добро“.

Въпрос № 6 - Как оценявате отношението на служителите в администрацията към гражданите? – 10 от анкетираните граждани оценяват отношението на служителите в Областна администрация Добрич като „любезно и отзивчиво“; 3 са посочили „по-скоро добро“.

Въпрос № 7 - Помагат ли ви служителите при попълването и подаването на документи? – от попълнените анкетни карти, става ясно, че при необходимост служителите в Областна администрация Добрич помагат на гражданите при попълване и подаване на документи.

Въпрос № 8 - Били ли сте свидетел /участник/ на корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич? – в 13 анкетни карти, гражданите са отговорили, че не са били свидетели или участници в корупционна проява от страна на служител в Областна администрация Добрич.

Въпрос № 9 - Получавате ли при поискване от Областна администрация Добрич необходимата Ви информация за предоставяните услуги от Областна администрация Добрич? – 13 анкетирани са посочили, че при поискване от тяхна страна на информация за предоставяните от Областна администрация Добрич услуги от служителите в администрацията, получават същата винаги.

Въпрос № 10 - Как предпочитате да се информирате за предоставяните услуги от Областна администрация Добрич?

- 3 граждани предпочитат да се информират чрез информационни материали (брошури, листовки);
- 7 да се информират чрез интернет;
- 4 са посочили, че получават информация по телефона;
- 1 гражданин се информира чрез медии.

Въпросите в анкетата са формулирани ясно и точно, лесни са за четени и даване на отговори. Осигурена е възможност потребителя да даде конкретното си виждане, по отношение на качеството и бързината на административното обслужване. Целта е по този начин да се получи реалистична обратна връзка, която да отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване и да се набележат конкретни мерки за повишаване на качеството и удовлетвореността на потребителите на услугите, които предоставя областната администрация.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Тези консултации се провеждат предимно от директора на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ под формата на работни срещи със служителите в ЦАО и служители от специализираната администрация, на които се обсъжда и анализира идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите и имат за цел да бъдат набележани и предприети мерки за подобрение при необходимост.

Присъстващите на консултациите служители са обобщили, че на базата на неформалната обратна връзка за работата на Областна администрация Добрич и своите виждания и впечатления, остават с убеждението, че потребителите принципно са доволни от точността и любезното отношение по време на обслужването им в областната администрация.

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Методът „таен клиент“ представлява един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва все по-широко и активно като инструмент за измерване на удовлетвореност. Целта е чрез странични наблюдатели, които действат като потенциални клиенти, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на дадена услуга от страна на потребителя, да докладват по подробен и обективен начин за своите впечатления и възприятия по време на изследвания процес.

През 2022 г. посредством този метод се проведе изследване, свързано с една от най-новите и същевременно регистрираща най-голям относителен дял в общия брой на предоставяните услуги от областната администрация, а именно издаване на удостоверение „Апостил“ на заверен документ от общинска администрация. За участие беше привлечено лице от друга териториална администрация в област Добрич, което чрез телефонно обаждане до служителите в ЦАО, зададе пет въпроса, свързани със заявяването и предоставянето на тази услуга. Това проучване беше насочено към установяване на тяхната компетентност и поведение, вежливост и отношение към потребителите. „Тайният клиент“ е заявил 100 % удовлетвореност от отговорите на всички зададени въпроси и дава положителна оценка на служителите в Центъра за административно обслужване на гражданите.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

През 2022 г. в деловодството няма постъпили жалби или сигнали от граждани, бизнес организации и неправителствени организации за лошо административно обслужване от страна на Областна администрация Добрич.

Чрез Пощенската кутия за сигнали, находяща се на входа на Центъра за административно обслужване на гражданите, също няма постъпили предложения, жалби или сигнали по този ред.

5. Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, както и за администрацията като цяло.

През 2022 г., проследявайки ежедневно публикациите в пресата и информационния поток в електронните медии, с цел създаване на пълна и точна представа за присъствието на Областна администрация Добрич в медийното пространство, не се наблюдават публикации, свързани с качеството на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите от него.

III. ОСНОВНИ ИЗВОДИ. ОБЛАСТИ И МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ.

1. Основни изводи от анализа и оценката на удовлетвореността на потребителите.

Анализът на резултатите от получената обратна връзка с потребителите за 2022 г. отчита много добра удовлетвореност от работата на Областна

администрация Добрич, като са взети под внимание резултатите от различните методи за осъществяване на обратна връзка.

Най-важният извод, който може да се направи е, че Областна администрация Добрич покрива критериите за законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване на гражданите и бизнеса.

За извършените дейности на звеното за административно обслужване няма постъпили жалби и сигнали от граждани, което е добър показател за качествено и ефективно административно обслужване, в съответствие с определените норми.

Проучванията показват следното:

- Спазват се стриктно и без изключения стандартите за качество при административното обслужване, заложен в Наредбата за административното обслужване;

- Информацията за предоставяните услуги е лесно достъпна, като най-често за източник на информация се използва интернет страницата, нормативните актове и телефонни разговори със служителите на администрацията;

- Потребителите на услуги изразяват удовлетвореност от бързината на обслужването;

- Администрацията изпълнява услугите в законоустановения срок;

- Служителите на администрацията са компетентни, с добро и вежливо отношение към потребителя. Проявяват отзивчивост и готовност да бъдат в негова помощ;

- Потребителите на административни услуги изразяват желание за още подобрения по отношение на достъпността на предоставяната информация;

- Отбелязва се по-висока активност от страна на потребителите за предоставяне на обратна връзка;

- Наблюдава се и повишаване на активността при използването на картови плащания чрез инсталираното POS-терминално устройство в ЦАО на гражданите.

2. Области и мерки за подобрение.

През 2022 г. са предприети множество целенасочени действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване.

Въпреки дефинираните добри изводи в резултат на направения анализ, се отчита необходимост от подобрение на работните процеси във връзка с утвърдените стандарти за качество в Областна администрация Добрич, отнасящи се до комуникацията с потребителите на услуги и тяхната информираност за всички промени, които настъпват по отношение на предоставяните административни услуги.

В тази връзка са набелязани следните мерки за подобрение:

- През 2023 г. Областна администрация Добрич ще продължи да поддържа постоянно открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността и доверието на потребителите;

- Администрацията непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата си така, че тя да бъде актуална, ясна и изчерпателна;
- Усилията ще бъдат насочени и към подобряване степента на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти и мерки в областта на административното обслужване;
- Администрацията ще продължи да изследва и анализира нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Областна администрация Добрич, както в Центъра за административно обслужване, така също и при служебен контакт с граждани на останалите служители;
- Популяризиране на методите за набиране на обратна връзка за работата на Областна администрация Добрич;
- Насърчаване на потребителите за даване на обратна връзка за административното обслужване;
- Повишаване на професионалната компетентност и знанията на служителите по отношение предлаганите административни услуги.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С оглед прилагане на държавната политика в областта на административното обслужване и намаляване тежестта върху бизнеса и гражданите Областна администрация Добрич подава чрез Системата за сигурно електронно връчване в профила на Изпълнителната агенция „Инфраструктура на електронното управление“ попълнен, утвърденият по реда на чл. 4, ал. 1 от Процедура за централизирано предоставяне на електронни административни услуги от повече от един доставчик, образец на Заявление за присъединяване на органите по чл. 3, ал. 1 към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги за централизираното им заявяване чрез електронни форми, разработени от Изпълнителната агенция „Инфраструктура на електронното управление“. Областна администрация Добрич е присъединена към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги за централизираното им заявяване чрез електронни форми, разработени от Министерство на електронното управление и Изпълнителната агенция „Инфраструктура на електронното управление“.

В заключение може да се отбележи, че екипът на Областна администрация Добрич непрекъснато се стреми да усъвършенства, надгражда и оптимизира работните си процеси, както и да повишава професионалната квалификация на служителите, с цел подобряване на административното обслужване.