

УТВЪРДИЛ:

МАРИЯ ДИМОВА

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ



93-ПК-166  
30.04.2024

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2023 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 измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация Благоевград е използвала през 2023 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*

За извършените през 2023 г. са проведени общо 33 броя анкетни проучвания по телефона за две административни услуги, а именно: на потребителите на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“ и на потребителите на услуга 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“.

Анкетното проучване е насочено към целевите групи, заявяващи най-често изпълняваните административни услуги в Областна администрация - Благоевград, 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 17 лица, потребители на услугата 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“ и 16 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.

Към анкетираните бяха поставяни 6 въпроса за услугата 1972 и 5 въпроса за услугата 2972, 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. В проучването по телефона се даде възможност за клиентите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването.

При проучването на потребителите за услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“ са дадени две препоръки за това предварително да се уведомяват клиентите при предсрочно изпълнение на услугата. Отправени са и похвали, като

например, че са очаровани от административното обслужване, че са с отлични впечатления, както и че най-лесно се работи с Областна администрация – Благоевград.

Резултатите от двете анкетни проучвания по телефона отчитат удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели, както следва:

- 100% удовлетвореност по всички показатели за услугата 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“
- 99% удовлетвореност по всички показатели за услугата 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“.

Следва отново да се посочи, че изпълнението на двете административни услуги: 1972 и 2972 съставляват над 95% от предоставените услуги от Областна администрация Благоевград за 2023 г., поради което проучването е представително.

*Анкетни карти в ЦАО, пуснати в нарочно определена и обозначена за това кутия.*

През 2023 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 2023 г. сочат, че от включилите се в анкетирането, всички са се обърнали към Областна администрация Благоевград за предоставянето на конкретна административна услуга.

Оценяване по 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.
- Бързина на обслужването – 100% заявяват, че са обслужени до 15 минути, като има и няколко отговора, в които е посочено, че услугата е извършена веднага, на момента;
- Отношението на служителите – 100% удовлетвореност;
- Удовлетворени ли са от административното обслужване – 98 % удовлетвореност;
- Предложения – в няколко анкети е отбелязан отговора - да се въведат електронни услуги.

#### *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 2023 г. от всички гласували на интернет страницата на администрацията - 55 % са напълно удовлетворени от публикуваната информация, 30 % изразяват мнение, че е недостатъчна информацията на сайта, 1% са ползвали електронни услуги, 14 % са отбелязали, че нямат мнение.

През 2023 г. Областна администрация – Благоевград предприе стъпки за смяна на съществуващия сайт, като през 2024 г. се присъедини към федерирания портал на Министерството на електронното управление, с което се унифицира интерфейса на сайта на администрацията и се постигна и пълно съответствие с изискванията за предоставяне на електронните административни услуги.

**От извършените анкетни проучвания, чрез различните методи се установява следното:**

- Преобладаващият брой анкетираните са частни лица, фирми, адвокати и нотариуси, някои от които са постоянни потребители на услугите на Областна администрация - Благоевград.
- Всички анкетираните 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.
- Всички анкетираните посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.

#### ***Области за подобрение:***

- Обучение на служителите, във връзка с измененията на нормативната уредба и въвеждане на нови по-високи стандарти за административно обслужване;

- В ЦАО да има трима служители, при възможност;
- Обучение за работа с хора с увреждания на новоназначения служител в ЦАО;
- Да се извърши преглед на информацията на интернет сайта на Областна администрация 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.
- Относно въпрос № 7 от анкетата в ЦАО: вариантът на отговор на въпроса за предложения за подобряване на административното обслужване, а именно: „Да се въведат електронни услуги“, следва да се премахне. Причината е, че всички административни услуги, вписани в Регистъра на услугите на Областна администрация – Благоевград са и електронни, поради което въпроса не е актуален. Той може да се замени с въпрос за качеството на извършените електронни услуги.
- Да се популяризират електронните услуги, предоставяни от Областна администрация – Благоевград.

## **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 офиса.

През 2023 г. служителите в ЦАО и бек офиса са отразили своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Тринайсет служители от ЦАО и шестима служители от бек офиса са участвали в консултациите, като всички дават обобщена оценка 5 – напълно 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.

В две от анкетите на служителите в ЦАО е посочена необходимост от още един служител в ЦАО, за да се облекчи обслужването на потребителите, на служителите от бек офиса и работата в учрежденския архив.

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** – необходимост от още един служител за работа в ЦАО, за осигуряване на по-бързо и ефективно обслужване на потребителите и на служителите от администрацията при извършване на вътрешни справки, както и да се подобри състоянието на учрежденския архив. Това ще даде възможност да се отговори и на очакванията на клиентите да се уведомяват предварително при предсрочно изпълнение на услугата.

### **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 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 2023 година не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с некачествено административно 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 (описани са по-горе към видовете анкети).

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.

#### **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.

През изминалата 2023 г. има няколко медийни публикации за Областна администрация Благоевград относно добрата работа на институцията, предоставянето на качествено административно обслужване, прозрачност на дейността, активно публикуване на информация в Интернет и организиране и поддържане на отлично ниво на административните услуги.

През 2023 г. Областна администрация Благоевград оглави класацията на Фондация „Програма достъп до информация“ за Рейтинг на активната прозрачност сред всички областни администрации на територията на Р България. С изпълнение на 87,8 % от критериите на фондацията, Областна администрация Благоевград е на първо място сред 28-те областни администрации в страната и на 19-то място от всички 562 административни структури на изпълнителната власт на централно, териториално и местно ниво, публичноправни субекти и независими органи на власт.

#### **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 обаждат 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 2023 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. В посочените часове за приемно време на Областния управител не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

През 2023 г. са реализирани изнесени приемни на Областния управител на място в няколко общини.

## **3. Управление на удовлетвореността на потребителите.**

През 2023 г. са предприети действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на изискванията на Закона за достъп до обществена информация и Наредбата за административно обслужване. Поддържат се на високо ниво 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 на област с административен център – Благоевград и е проведена дискусия за изводите, заключенията и препоръките, дадени в него.

Изготвил:  
Ася Велкова  
Директор на дирекция АПОФУС

