

УТВЪРДИЛ:

ГЕОРГИДИНЕВ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2024 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 2024 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:

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

2.1.1. Анкетно проучване по телефона

За извършените през 2024 г. са проведени общо **50 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 **28 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 **22 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 5 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 за услуга 1972, анкетираните изразяват мнение, че сме пример за качество на административното обслужване спрямо другите държавни институции. Постоянните клиенти подчертават, че обслужването винаги е на много високо ниво в продължение на всички години, в които работят с областна администрация. Доволни са, че в ЦАО са им били предложени няколко начина на получаване на удостоверението.

Половината анкетирани потребители посочват, че при подаване на заявлението в ЦАО са били обслужени веднага или в рамките на 5 мин. Изказват благодарности към администрацията и се надяват Областна администрация Благоевград да продължи да работи толкова добре, както досега.

При проучването за услуга 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ са получени похвали от потребителите, че са много доволни от обслужването в ЦАО, че всичко е отлично, на ниво и отбелязват да се продължава с поддържането на този висок стандарт.

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 направени следните **препоръки**:

- Нотариус предлага, ако има възможност да подава документите по имейл, тъй като е регистриран в Нотариална камара и има служебен имейл, през който може да подава заявленията;
- Адвокат предлага, ако има възможност администрацията да не изисква оригинал на документите, а да се признава заверката, извършена от адвоката;
- Потребител посочва, при възможност при следващо подаване на заявление да получи консултация от юрист на Областна администрация Благоевград;
- Предлага се от адвокат да има възможност за експресна поръчка в рамките на работния ден, дори и това да означава по-висока такса.

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

- **96 % удовлетвореност по всички показатели за услугата 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“**
- **98 % 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“.**
- За услугата 1972 се наблюдава увеличаване броя на анкетираните, които са посочили, че подават изцяло електронно своите заявления.

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 2024 г., поради което проучването е представително.

2.1.2. Анкети карти в ЦАО, пуснати в нарочно определена и обозначена за това кутия.

През 2024 г. въпросите от анкетните карти на място в ЦАО бяха актуализирани с цел да бъдат по-ясни, за да се получи недвусмислена и точна обратна връзка от потребителите.

През 2024 г. са попълнени 15 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 – с по 3 възможни отговора

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

Брой анкетирани: 15 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, за 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 2024 г. сочат, че от включилите се в анкетирането, повечето са се обърнали към Областна администрация Благоевград за предоставянето на конкретна административна услуга.

Оценяване по области:

- Оценка на информацията за съответната услуга – над 80% удовлетвореност;
- Подобрява ли се обслужването като цяло / има се предвид и обслужването в ЦАО и качеството на предоставената административна услуга/ – от отговорилите на въпроса, 100% потвърждават, че се подобрява. Няма оценка, която да сочи понижаване на качеството на административното обслужване.
- Бързина на обслужването – 93 % заявяват, че са обслужени до 15 минути, като има един отговор, в който е посочено, че услугата е извършена за по-малко от 20 минути;
- Отношението на служителите в Центъра за административно обслужване – 100% удовлетвореност;
- Удовлетворени ли са като цяло от административното обслужване – 87 % удовлетвореност;
- Предложения – в няколко анкети е отбелязано, че следва да се подобри пълнотата на информацията на сайта на администрацията и на бланките в ЦАО, да се въведат електронни 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 и наблюдават тенденция на високо качество на административното обслужване през годините.
- Всички анкетираните посочват, че услугата е изпълнена в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация и се спазва стандартът за обслужване в ЦАО – до 15 минути, за да се подаде заявлението.
- 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 подобрене при видовете анкетни проучвания:

- Да се разработи онлайн анкета с не-повече от 5 въпроса, за да се улеснят потребителите при попълването ѝ, като се осигури проследимост на резултатите по всеки един от въпросите, в реално време на сайта на администрацията.
- Да се извършва периодично преглед на информацията на интернет сайта на Областна администрация Благоевград относно административните услуги за пълнота, точност и яснота;
- Да продължават да се популяризират електронните услуги, предоставяни от Областна администрация – Благоевград.
- Да се обучат служителите при въвеждане на нови по-високи стандарти за административно обслужване.
- Да се обсъдят направените предложения по отношение на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“.

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 бекофис) 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-тата 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 бекофиса.

През 2024 г. служителите в ЦАО и бекофиса са отразили своята оценка за качеството на административното обслужване. Двама служители от ЦАО и седем служители от бекофиса са участвали в консултациите, като всички те дават на-високата оценка – 5.

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

При провеждане на консултациите със служителите се достигна и до извода, че ЦАО и бекофиса работят в добро взаимодействие в случаите, когато гражданите се нуждаят от експертно становище при предоставяне на административна услуга.

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 2024 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

През 2024 г. са получени 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.

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 2024 г. Областна администрация Благоевград зае водещо място в регионалния медиен пейзаж, като нейни действия, инициативи и управленски решения бяха широко отразявани от различни информационни източници. Вниманието към дейността на институцията се засили както поради политическите и кадровите промени, така и поради активното участие на администрацията в значими обществени, културни и екологични инициативи. Областна администрация Благоевград беше обект на множество медийни публикации, отразяващи доброто административно обслужване и различни аспекти от нейната дейност.

Областна администрация Благоевград бе отличена от Университет за национално и световно стопанство като „Най-добра администрация 2024 г.“ в категория „Ефективност на администрацията“. Това е признание към администрацията за нейната ангажираност, ефективно административно обслужване и показва добрия пример в държавното управление. Награждаването на Областна администрация Благоевград бе широко отразено в медийното пространство.

През 2024 г. дейността на Областна администрация – Благоевград за осигуряване на публичност и прозрачност е оценена от Програма „Достъп до информация“, като същата е определена с рейтинг 77,8% и е поставена на 40 място измежду над 400 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 2024 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.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите.

През 2024 г. са предприети действия за подобряване на административното обслужване, които водят до по-голяма бързина при извършване на административните услуги. Това е свързано преди всичко с преминаване на безхартиен обмен на документи в работните процеси, включително и съгласувателния режим, който се извършва по електронен път през деловодната програма АИС „Архимед“.

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

Съгласувал:

Веска Костадинова – Михалчева

Главен секретар