

**ОДОБРЯВАМ: /П/  
ГЕОРГИ ГУГУЧКОВ**  
*Областен управител на  
област Велико Търново*

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА  
НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
ЗА 2020 г.**

В синхрон с мотото ”С лице към хората”, Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2020 г. на Областна администрация Велико Търново проследява дейността на администрацията за изминалата година, анализира потребностите и нуждите на хората, както и определя необходимите насоки за подобряване на дейността ни.

Изминалата 2020 г. беше белязана от бързо разпространяващата се вирусна инфекция, което доведе до обявяване на пандемия от COVID-19 и на извънредна ситуация.

През 2020г. в Областна администрация Велико Търново беше създадена организация за работа и достъп на потребителите до Центъра за административно обслужване при стриктно спазване на противоепидемичните мерки.

Областна администрация Велико Търново създаде възможност при необходимост от устни справки и запитвания между гражданите и служителите, същите да се осъществяват по вътрешна телефонна линия от фойето на сградата, и е преустановен директния контакт между заявителя и служителите в ЦАО.

Още от 2014 г. администрацията осигурява безплатно ползване на интернет, включително ползването на компютър и принтер от гражданите, с оглед запознаване с извършването на административните услуги.

За клиентите със специфични потребности е осигурен адаптиран достъп чрез подход пред сградата, асансьор и специализирана платформа в самата сграда.

В ЦАО са осигурени места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, както и е осигурено достатъчно място за изчакване на реда пред ЦАО.

В съответствие с изискванията на НАО, администрацията е поставила табла с информационни материали и заявления, които са на български и на английски език.

За потребителите на административни услуги има осигурен санитарен възел.

Приетата Харта на клиента е оповестена на интернет страницата на Областен управител. В нея са указани поетите ангажименти от администрацията, съобразени с обявените стандарти за качество на административното обслужване. Посочват се местоположението и работното време на ЦАО, информация за услугите и процедурите, които предоставяме; мястото за плащане, предимствата на обслужване и друга необходима информация на гражданите и фирмите, както и улеснения достъп до сградата и до ЦАО, чрез използване на обществен транспорт – спирка пл. “Майка България” № 2 – за автобуси с № 5, № 10, № 14, № 20, № 110.

В непосредствена близост до сградата на Областна администрация се намира безплатен паркинг, с обособени места за инвалиди. Платен паркинг и места с режим “Синя зона” има до арката на Старото военно училище и около парк “Марно поле”.

В съответствие с чл. 4 на Закона за ограничаване на плащанията в брой, както и във връзка с Наредбата за административното обслужване и чл.1, ал.5 от „Вътрешните правила за плащане чрез ПОС терминални устройства на заявените административни услуги в областна администрация –

Велико Търново“, администрацията още от 2017 година е осигурила в Центъра за административно обслужване възможността за плащане чрез ПОС терминално устройство с банкови карти.

Ежегодно Работна група разглежда и анализира ефективността от използването на ПОС терминал за плащане на заявени услуги в Областна администрация Велико Търново, проследява изпълнението на решенията, взети по предходни протоколи и излиза с предложения за последващи действия, ако такива са необходими.

Анализа при сравняване на данните, съдържащи се в предходни Протоколи и настоящите данни, констатира чувствително увеличаване на броя на заплатените административни услуги чрез използване на ПОС терминално устройство в Центъра за административно обслужване, като за разглеждания период техният брой е по-голям от общият брой на плащанията в брой на касата на Областна администрация Велико Търново и на платежните нареждания през банки.

Работната група счита, че използването на ПОС терминално устройство е ефективно и даде предложения за последващи действия:

- Да се проучи възможността за внедряване на виртуален ПОС терминал на страницата на Областна администрация Велико Търново, с оглед създаване на възможност за предоставяне на КАО и на електронни административни услуги.
- Във връзка с присъединяването на Областна администрация Велико Търново към Системата за електронни плащания в България / СЕП България, да се проучи възможността за заявяване на плащания чрез Порталът за електронни плащания [pau.egov.bg](http://pau.egov.bg)
- Във връзка с въвеждането на КАО в общините, да се проучи възможността за инсталиране на ПОС терминали във всяка община и да се определи най-удачния начин, чрез които да се извършват плащания по сметката на

Областна администрация Велико Търново, както и сключване на Споразумения с общините от Област Велико Търново.

- Да се засили популяризиране използване на ПОС терминал в ЦАО чрез поставяне на допълнителни рекламни материали.
- Да се проучи възможността за интеграция на Системата за електронни плащания и АИС МИКСИ, която да позволява достъп до информация за това кой е платеща и кой е задълженото лице при плащане през виртуален ПОС терминал.

В ЦАО за гражданите е осигурена възможност и за плащане в брой, без да им се налага да ходят на повече от едно място, за да подадат заявление и да извършат плащане.

През 2020г. Областна администрация Велико Търново продължи да събира информация от потребителите на административни услуги за тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията и от качеството на административното обслужване. На базата на получената информация Комисията, сформирана със Заповед № РД-01-05-05/30.01.2019г. на Областен управител, осъществява анализ на същата и при необходимост предлага последващи действия за подобряване на работата ни.

На основание регламентираните в Наредбата за административното обслужване, в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, както и във Вътрешните правила за административно обслужване на Областна администрация Велико Търново методи за обратна връзка през 2020г. беше приложено следното:

- анализ на извършени анкетни проучвания чрез анкета на хартиен носител и чрез анкета на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново / <https://vt.government.bg> /;

- анализ на мнения и предложения за подобряване на административните услуги, които потребителите на административни услуги са пуснали в нарочно поставена за целта кутия на партерния етаж на административната сграда, в която се помещава Областна администрация Велико Търново;

- анализ на постъпилите предложения в обявената в ИИСДА електронна поща [frontoffice@velikotarnovo.government.bg](mailto:frontoffice@velikotarnovo.government.bg)

- анализ на постъпили сигнали, предложения, жалби, похвали, препоръки, свързани с административното обслужване; медийни публикации, мнения и коментари във фейсбук, касаещи дейността на Областна администрация;

- осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите на услуги в рамките на работното време на администрацията;

- осигурено приемно време за граждани и организации, в рамките на което те могат да изразят своето мнение и да направят своите предложения, свързани с административното обслужване и по други касаещи ги въпроси, като същото е обявено на входа на административната сграда на Областна администрация Велико Търново и на интернет страницата ни.

Чрез Системата за сигурно електронно връчване /ССЕВ/ - <https://edelivery.egov.bg/> и/или на електронен адрес: [governor@velikotarnovo.government.bg](mailto:governor@velikotarnovo.government.bg) сме осигурили възможност за изпращане / получаване на електронни документи.

От всичките начини за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване най-популярен и използван от гражданите е метода с попълване на анонимна анкета на място в ЦАО и на интернет страницата на ОА.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно

обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;

- Попълване на онлайн анкета на интернет страницата на администрацията.

С цел максимално улесняване на гражданите и минимизиране на времето за попълване ние сме се постарали да предоставим анкета с четири основни въпроса, които са уеднаквени в хартиената и електронната анкета.

През изминалата 2020 г. Комисията, която разглежда и анализира анкетите за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация Велико Търново проведе две редовни заседания.

Общо за цялата година има подадени 20 хартиени анкетни карти. Резултатите от хартиените анкети сочат, че на въпросите:

**1. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?** - са отговорили 100 % от анкетираните с отлично.

**2. Бяха ли спазени законовите срокове за извършване на административната услуга?** – с отговор “Да” - 100%

**3. Как оценявате отношението на служителите?**

- Любезно и компетентно – 100%

**4. Имате ли препоръки към Областна администрация - Велико Търново?** – на 100 % от анкетираните отговарят, че нямат препоръки.

Чрез електронната анкета, публикувана на официалната интернет страница на Областен управител, за първата половина на 2020г. своето мнение са изразили 66 лица, като резултатите, изразени в проценти, са следните:

**1. Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**

- Отлично – 24.2%
- Много добро – 10.6%
- Добро – 4.5%
- Задоволително – 1.5%
- Незадоволително – 10.6%
- Без отговор – 48.5%

**2. Бяха ли спазени законовите срокове за извършване на административната услуга?**

- Да – 43.1%
- Не – 56.9%

**3. Как оценявате отношението на служителите?**

- Любезно и компетентно – 43.5%
- Неуважително и грубо – 56.5%

**4. Имате ли препоръки към Областна администрация - Велико Търново?**

- Не – 39.1%
- Да – 60.9%

Анализа на резултатите показва, че по-голяма част от анкетираните /34,8 %/ чрез интернет, които са изразили своето мнение по първият въпрос са посочили, че оценяват като отлично и много добро качеството на административно обслужване, което съвпада и с мнението на лицата, попълнили хартиената анкета. Прави впечатление, че 48.5% от анкетираните на първия въпрос са посочили “Без отговор”

На четвърти въпрос в интернет анкетата 60,9 % са посочили, че имат препоръки към Областна администрация - Велико Търново, но реално не са направили такива.

За втората половина на 2020г комисията не е разгледала и анализирала мненията от електронната анкета, налична на официалната страница на Областна администрация Велико Търново поради технически причини, свързани с конструирането и преминаването към нов уебсайт на Областна администрация – Велико Търново, което е осъществено през месец март 2021г.

През 2020 г. в Областна администрация Велико Търново са получени **6 броя** благодарствени писма от граждани. Има и устни похвали за вежливо, бързо и компетентно обслужване, както за служителите в ЦАО, така и за цялостната работа на администрацията. Не са постъпвали сигнали, жалби, мнения и предложения във връзка с административното обслужване.

С оглед на публичност протоколите от проведените заседания на Комисията, която разглежда и анализира анкетите за удовлетвореността от административното обслужване се публикуват на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново.

Въз основа на анализа на хартиените анкетни карти и електронната анкета, публикувана на официалната страница на Областен управител, може да се направи извод, че анкетираните като цяло са удовлетворени от начина и качеството на обслужване на администрацията. Въпреки дефинирания извод се отчита необходимост от подобрене на работните процеси във връзка с утвърдените стандарти за качество на Областна администрация Велико Търново, отнасящи се до комуникацията с потребителите на услуги.

През 2020 г., съобразно разпоредбите на Наредбата за административно обслужване и въвеждането на задължителни и препоръчителни стандарти за административно обслужване, бяха актуализирани Вътрешните правила за административно обслужване в Областна администрация Велико Търново и Хартата на клиента.



В съответствие с новия Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация, приет с ПМС № 57 от 7.04.2020 г., обн., ДВ, бр. 33 от 07.04.2020 г., в сила от 08.05.2020 г., беше актуализиран и Етичния кодекс за поведение на служителите в Областна администрация Велико Търново.

В администрацията от нарочно създадена комисия се извършва ежегоден мониторинг на всички вътрешни нормативни актове, които са част от СФУК. Вън от мониторинга правилата своевременно се актуализират при настъпване на законодателни промени и се оповестяват на интернет страницата на Областен управител.

С цел осигуряване на висок обществен резултат чрез непрекъснато подобрене на управлението и качеството на административната дейност в съответствие с принципите за цялостно управление на качеството в публичния сектор и най-добрите европейски практики, и в изпълнение на Споразумение за сътрудничество с Института по публична администрация при реализация на Проект BG05SFOP001-2.014-0001 „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ 2019-2021, осъществяван с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд и в съответствие изискванията на Закона за администрацията, през 2020г. Областна администрация – Велико Търново стартира внедряването на модела „Обща рамка за оценка – CAF (Common Assessment Framework). Общата рамка за оценка (Common Assessment Framework, CAF) е инструмент за Цялостно управление на качеството, разработен от публичния сектор за публичния сектор, вдъхновен от Модела за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството (European Foundation for Quality Management, EFQM®). Основната цел на проекта „Въвеждане на общата рамка за оценка CAF в администрациите“ е да подобри ефективността и качеството на работа в администрациите, като ги запознае в дълбочина с модела на CAF,

подпомогне внедряването му в администрациите в страната и развие Националния ресурсен център по САФ в Института за публична администрация.

Препоръки:

1. Да се предприемат действия за преразпределение на работното пространство в ЦАО, с цел осигуряване на по-голяма площ за достъп на гражданите, включително и за граждани със специфични потребности;
2. Да се обсъди възможността за съставяне и на графичен въпросник – анкета, който би бил по атрактивен за гражданите и би предразположил по-голяма част от тях да изразяват своето мнение за качеството на административното обслужване.
3. Да се направи проучване по метода „таен клиент“.

Областна администрация Велико Търново изпълнява с висок професионализъм, отговорност, компетентност и ангажираност поставените ни задачи. За нас е важно да предоставяме качествено обслужване на граждани и организации, отговарящи на стандартите за качество, да предоставяме актуални и изчерпателна информация за предлаганите услуги.

Ще продължаваме активно да търсим мнението на потребителите за нашата работа и да коригираме дейността си, съобразно интересите и потребностите на гражданите.